

case**history**



**VILLA
ESPERIA**
CASA DI CURA

CLIENTE

Casa di cura Villa Esperia

SETTORE MERCEOLOGICO

Servizi alle persone

NUMERO ADDETTI

300-350 circa

FATTURATO

oltre 18 Mln €

SITO INTERNET

www.villaesperia.it

SOLUZIONI ZUCCHETTI IN USO:

Ad Hoc Infinity

Infinity IAF

Infinity DMS

Infinity CRM

Digital Hub Zucchetti

InfoBusiness

Presenze Project

Workflow Presenze

Zscheduling

App Ztimeline Workflow

App Zconnect

L'eccellenza nella cura del paziente grazie a Zucchetti.

La Casa di Cura Villa Esperia è un istituto di ricovero e cura di riabilitazione intensiva ad alta complessità. Un ospedale privato, accreditato e convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale, immerso nelle verdi colline dell'Oltrepò Pavese, che **da oltre 70 anni è impegnato nell'offrire ai pazienti percorsi riabilitativi e di salute personalizzati e all'avanguardia**. Ponendo sempre al centro il benessere psico-fisico del paziente, la Casa di Cura Villa Esperia si è specializzata progressivamente nella riabilitazione di patologie relative a diversi ambiti: neurologia, ortopedia, cardiologia, pneumologia, trattamento dei disturbi legati alla sfera della nutrizione complicati da patologie respiratorie. Accanto ai reparti di riabilitazione, inoltre, la Casa di Cura Villa Esperia mette a disposizione del paziente anche check-up personalizzati, visite specialistiche, terapie e diagnostica attraverso l'attività dei suoi numerosi ambulatori ed eroga prestazioni in regime di MAC (Macroattività Ambulatoriale Complessa).

Casa di Cura Villa Esperia è una delle 3 realtà del gruppo: le altre due sono il Poliambulatorio Villa Esperia, situato in via A. Cechov a Milano e il centro esclusivo all'avanguardia Sorbo Rosso, totalmente immerso nelle colline dell'Oltrepò pavese.

 **ZUCCHETTI**

www.zucchetti.it

ESIGENZE DEL CLIENTE

Le aziende e le società che operano nel settore sanitario hanno una serie di esigenze amministrative e gestionali specifiche, che vanno **dall'amministrazione dei processi contabili e finanziari**, alla rilevazione delle **presenze del personale** e alla **pianificazione dei turni** e gestione dei tempi di lavoro del personale medico e infermieristico. Il cliente era alla ricerca di un **sistema web, che fosse in grado di gestire più sedi** e, allo stesso tempo, una **soluzione all'avanguardia per i processi interni** (amministrazione, ciclo documentale, magazzino). Era inoltre alla ricerca di un **software CRM** per la gestione di tutte le operazioni interne e la possibilità di avere in un'unica piattaforma, tutti i dati relativi soprattutto ai pazienti. Ulteriore esigenza era anche quella di avere in un **unico software integrato, i dati di Business Intelligence**, per poter usufruire di dati e report immediati.

PROGETTO REALIZZATO

Il progetto, particolarmente articolato, ha visto l'implementazione graduale delle varie soluzioni. Inizialmente sono state implementare soluzioni per la parte amministrativa, documentale e per il magazzino. A seguire, è stato implementato **Digital Hub**, per le esigenze aziendali di fatturazione elettronica verso la PA. Contestualmente, sono state implementate le soluzioni legate all'amministrazione, ciclo documentale e HR. Dopo qualche mese, è stato introdotto anche il modulo CRM e cespiti, implementato solo in un secondo tempo. Il processo di digitalizzazione, iniziato con l'utilizzo della soluzione Digital Hub, si è completato con l'aggiunta degli altri moduli. La complessità della struttura, le diverse esigenze di gestione dei reparti e l'obiettivo di rendere efficiente il processo organizzativo, hanno portato il cliente a scegliere i software di **Gestione del Personale Zucchetti**:

- **PRESENZE e WORKFLOW**: per gestire i dati relativi alle presenze e i flussi di comunicazione (giustificativi di assenza, ferie, straordinari, ecc.) tra l'amministrazione e il personale, automatizzati grazie a strumenti di workflow;

- **ZSCHEDULING**: per l'organizzazione del personale su più turni, con assegnazione ad una determinata attività lavorativa in base alle competenze più idonee.

Per la parte gestionale, i prodotti in uso sono:

- **Infinity CRM**: utilizzato in particolare per la gestione dei nominativi ma soprattutto CRM Support per la gestione dei Ticket visualizzabili dai vari reparti per gestire poi il flusso di acquisto, il magazzino e la farmacia interna. Tutto rientra poi nella gestione ciclo attivo/passivo, carico scarico magazzino, che si collega direttamente alla gestione documentale e alla fatturazione elettronica.

- **Digital Hub**: per la gestione del ciclo attivo e passivo (circa 2500 fatture l'anno). Il ciclo passivo è totalmente integrato in Digital Hub e nel modulo di contabilizzazione assistita mentre il ciclo attivo viene gestito tramite un'importazione - tramite DH Tool - delle fatture che vengono emesse in Infinity e inviate in Digital Hub. Anche le fatture ai privati, che non necessitano di essere trasmesse all'agenzia delle entrate e che vengono create con un programma dedicato, vengono importate in Digital Hub per avere tutto in un'unica repository.

- **Conservazione e Firma Digitale** integrate in Digital Hub.

- **Infinity DMS**: utilizzato per l'archiviazione delle cartelle cliniche e di tutta la documentazione relativa ai pazienti, che necessita di essere conservata.

- **Infinity IAF**: il modulo che consente la condivisione dei documenti tra utenti e favorisce la collaborazione tra i differenti reparti, indispensabile specialmente per chi opera in questo contesto.

- **InfoBusiness**: utilizzato per le analisi statistiche, in particolare per mostrare i dati nei CDA aziendali; grazie a Infovision, infatti, i report sono di facile comprensione, più intuitivi e sostituiscono i 'vecchi' Excel. È stata recentemente introdotta la funzionalità di reportistica sul budget tramite il modulo di contabilizzazione assistita.

Il progetto, molto ambizioso, di digitalizzazione dell'azienda, non è ancora del tutto completato: ci sono, infatti, dei progetti in essere che vedranno la conclusione nei prossimi mesi.

PERCHÉ ZUCCHETTI?

**Risponde il Dott. Samuele Natali
Direttore Operativo**

Nel 2017 ho accettato l'incarico di Direttore Operativo di Casa di Cura Villa Esperia, diventata ora Gruppo Villa Esperia, con l'obiettivo di creare una struttura organizzativa che permettesse la crescita della realtà aziendale sia tramite l'efficientamento dei processi sia tramite acquisizioni. A tre anni da questo obiettivo abbiamo creato la Esperia Health Care Operations che coordina tutte le Operations di 3 Strutture di Ricovero, 5 Poliambulatori ed un Laboratorio Erboristico preparandosi a gestire nuove acquisizioni. Per iniziare questo percorso abbiamo dovuto selezionare partner tecnologici che avessero **know how specifico e capacità di adattamento evolutivo**. Abbiamo scelto Zucchetti perché non si è limitata a "venderci un prodotto" (seppur di alta qualità), ma ha condiviso con noi una strategia di sviluppo, una **partnership volta alla crescita continua** della realtà aziendale che si sviluppa ora su più sedi e su 3 Regioni.

Fondamentale per una gestione centralizzata di più strutture sanitarie è **l'analisi costante ed "in tempo reale" dei dati** che provengono dalle varie Strutture sanitarie e dei KPI impostati. Il CRM di Zucchetti offre, da questo punto di vista, enormi potenzialità.

Infinity CRM ha semplificato e velocizzato notevolmente la gestione delle Strutture Sanitarie, ma anche la gestione dei Fornitori ed il monitoraggio dei costi suddivisi per ogni Business Unit. Rilevante anche l'apporto del **software per la gestione presenze di Zucchetti** che coadiuva il nostro Ufficio Risorse Umane nella gestione di circa 500 tra dipendenti e liberi professionisti.

Importante, per noi, poter gestire agevolmente ed in maniera efficace più tipologie di contratto di lavoro nonché due CCNL differenti.