



L'assistente alla poltrona: note di prospettiva

Franco Tosco – Lessicom srl

L'assistente di studio odontoiatrico, abitualmente detta *assistente alla poltrona*, è probabilmente la figura che, all'interno della struttura, è chiamata a vivere i maggiori cambiamenti.

Deve infatti affiancare un operatore clinico che, nell'arco di quindici anni, ha mantenuto fermo solamente l'obiettivo generale di curare le patologie della bocca. Si chiama ancora dentista. Ma i materiali, le attrezzature, le metodiche, le soluzioni innovative, l'elettronica pesantemente applicata hanno trasformato l'operatore *dentista* in un tecnico specialista di alto livello che non ha quasi più nulla da spartire con i suoi predecessori. Inoltre, con gli ultimi anni si è trasformato in modo importante il concetto di professione odontoiatrica. Dal grande specialista in grado di intervenire sulle patologie cliniche, si sta progressivamente passando al grande clinico che sa intercettare i bisogni di "socialità" che sono connessi alle patologie orali. Il volto è l'immagine di sé che ognuno di noi presenta agli altri. E questa immagine quando richiede l'intervento del dentista, anche se non "grave" dal punto di vista strettamente patologico, può diventare un freno fortemente limitante per i rapporti interpersonali e sociali in generale. Infatti l'urgenza è trattata con ritmi diversi se, toccando anche l'aspetto estetico, interessa i denti anteriori o quelli posteriori. L'attenzione all'aspetto estetico sta diventando sempre maggiore nell'area dei clinici dentali, e ciò non tanto perché all'inseguimento di una nuova nicchia di mercato quanto per la coscienza invalsa che occorre rispondere a bisogni di immagine reali e profondi.

L'assistente alla poltrona si trova così ad affiancare una figura professionale nuova. A dover affrontare metodiche, forme di intervento, attrezzature, tecnologie nuove. La capacità di gestire l'approccio informatico in questa nuova realtà, per fare un esempio, va data per scontata, come la conoscenza della lingua e il possesso della patente.

Se la domanda "*sa usare il pc?*" viene ancora posta in sede di selezione per l'assunzione, è probabile che chi la pone abbia in mente una figura professionale non più adatta ad affiancare il professionista del moderno studio odontoiatrico. I giovani diplomati conoscono l'uso dei pacchetti operativi.

Tempo addietro, e talvolta ancora adesso, ci si aspettava dall'assistente la disponibilità a svolgere mansioni che non trovano più spazio nello Studio Odontoiatrico moderno.

Vediamone alcune.

- In uno studio organizzato, le funzioni di segreteria e quelle di assistenza sono ben distinte. Sono due mestieri diversi, che richiedono competenze, attenzioni, procedure, formazione di base e aggiornamenti approfonditi continui. Non possono essere svolte indifferentemente, e soprattutto contemporaneamente, dalla stessa persona. Ne deriverebbero:
 - una qualità del lavoro necessariamente diversa in una delle due funzioni;
 - un eccesso di carico di lavoro dell'operatore, con decremento della qualità;
 - a fronte di più compiti da svolgere con urgenza, è difficile stabilire le priorità, e quindi si procede seguendo l'arrivo delle richieste anziché in base all'importanza delle azioni da compiere;
 - si tralasciano per dimenticanza delle azioni da svolgere, praticamente impossibili da recuperare successivamente, stante che il lavoro procede con nuovi interventi;
 - le perdite economiche o finanziarie indirette [non trovare il tempo per fare i richiami] o dirette [rinviare un incasso all'incontro successivo perché si richiede di rassettare subito il riunito dopo una seduta e far sedere il paziente successivo] possono intervenire in modo pesante;

- si innescano delle abitudini agli straordinari dalle quali è poi assai difficile recedere, fino a non distinguere più se esse sono un'abitudine non giustificata dal carico di lavoro, oppure una carenza di risorse umane nella struttura o, ancora, sono il risultato della sottovalutazione della formazione iniziale necessaria per quel compito e mai erogata o acquisita;
 - il Titolare si trova nella condizione di dover abdicare al dovere di controllo sul lavoro svolto dal dipendente. A fronte di una risposta come "*dottore, non ho avuto tempo*", l'ultima cosa che il medico si sente di fare è la verifica della qualità del lavoro svolto;
 - un pesante danno di immagine dello Studio.

- In uno studio "storico" la disponibilità o la necessità del cambiamento era assai marginale. Tanto che era considerato un *plus* la durata del tempo di permanenza. Era per lo più considerata più brava quell'assistente che da più tempo lavorava con il dottore. Diventava progressivamente la memoria storica. Dei pazienti sapeva molto di più l'assistente-segretaria che non il titolare. Se poi questa figura svolgeva anche la funzione di igienista, diventava lei la figura centrale. E fruiva del corrispondente potere. Tanto da mettere, in termini psicologici e anche operativi, seriamente in difficoltà il dentista se accennava a dimissioni. Il Titolare era disposto anche a modificare gli orari dello studio, pur di ottenere anche solo una presenza part-time. Dimenticandosi, il titolare, che lo studio è nato, sta in piedi e funziona perché c'è lui, non l'assistente. Certo, le dimissioni di una figura storica possono creare delle difficoltà. Ma la causa è da ricercare soprattutto nel fatto che non si è previsto in tempo questa possibilità.

In una simile situazione, l'idea stessa del *cambiamento* non era possibile. La resistenza attivata era molto forte. A volte addirittura tale da impedirlo.

In uno studio attuale il *cambiamento* è un elemento strutturale. Non cambiare significa diventare obsoleti in tempi molto rapidi. E quindi tutti gli operatori, l'assistente compresa, devono modificarsi in continuazione. L'assistente alla poltrona deve ridisegnare la sua funzione, esattamente come fa l'odontoiatra moderno.

E' una figura professionale specifica, come lo sono il medico, l'igienista e la segretaria. Deve possedere una conoscenza approfondita dell'uso del programma gestionale utilizzato, per interagire con la segreteria e per sostituire i supporti cartacei. Deve saper utilizzare, per poter affiancare in modo serio il medico, le nuove tecnologie per le rx, l'opt digitale, le impronte digitali etc. Deve sapere chi attivare, tra i consulenti esterni, per i problemi di privacy, di sicurezza sul lavoro, di radiologia, di rapporti con i laboratori. Deve conoscere i nuovi materiali e le nuove metodiche. Deve sapere di trattamenti ortodontici invisibili, di impianti computer assistiti, di preparazione dei campi per le nuove tecniche chirurgiche, etc.

- La figura nuova dell'assistente alla poltrona, poiché lo studio odontoiatrico si sta rapidamente modificando, richiede la formazione permanente. Ciò vale per tutte le risorse umane di supporto, segreteria e assistenza, tra le quali l'assistente alla poltrona è uno dei pilastri portanti [l'altro è la segretaria].

La formazione continua è opportuno orientarla in due direzioni: quella tecnica, in cui rientrano tutti i costanti rapidi cambiamenti accennati in precedenza; e quella mirata alla coscienza del team di lavoro. Solamente la messa a disposizione degli altri operatori della propria competenza professionale permette quell'armonia che deve esistere –perché pretesa dal paziente- tra tutte le risorse dello Studio. E che permette, a chi viene per farsi curare, di percepire quella qualità che cerca in risposta ai suoi bisogni di salute ed essenziali.