

INTERVISTA ALL'AZIENDA

Roberto Tognella

Un partner affidabile Il risultato di persone oltre alla tecnologia

Da oltre quarant'anni CBA progetta e realizza software per le strutture socio-sanitarie e propone una piattaforma che consente di affrontare ogni esigenza gestionale. Il servizio pre e post vendita rappresenta un importante valore aggiunto alla soluzione informatica offerta



Valentina Andreatta, presidente di CBA

Dal 1974 CBA è specialista nelle soluzioni software per la gestione delle RSA. Nata da un'intuizione di Corrado Andreatta, pioniere nell'era informatica, l'azienda, partendo da software in ambito amministrativo, ha via via esteso la sua proposta sviluppando molteplici soluzioni in grado di agevolare il management delle strutture, oltre a garantire eccellenti livelli nella professionalità e competenza degli operatori, creando un ambiente lavorativo raccomandabile e un servizio d'indubbio valore per gli ospiti. Tutte le soluzioni nascono in CBA, ispirate alle reali necessità ed esigenze delle strutture residenziali, con le quali l'azienda trentina ha sviluppato da oltre quarant'anni rapporti di partnership e collaborazione. Si tratta di programmi modulari e integrati tra loro, per coprire ogni esigenza della Struttura, garantendo un risparmio di risorse e tempi, e diminuendo al minimo il margine di errore. Questi punti chiave si traducono direttamente in una dimostrabile ridu-

zione dei costi di gestione e un elevato grado di efficienza. L'azienda è diretta dalla figlia del fondatore, Valentina Andreatta. A lei abbiamo chiesto di presentarcela.

Tutto cominciò con suo padre nel 1975...

In quegli anni eravamo pionieri nel mondo dell'informatica. Fu un'intuizione antesignana per quei tempi e subito ben focalizzata su un obiettivo: studiare e proporre soluzioni software per la gestione delle RSA. Iniziammo con soluzioni in ambito amministrativo per poi salire ai piani, nei reparti, per gestire l'intera parte sanitaria e tutti gli aspetti organizzativi delle strutture assistenziali. Questo è oggi il nostro mercato di riferimento, ma ci stiamo aprendo anche ad altre strutture sanitarie, cliniche private e ospedali, verso le quali abbiamo messo a punto soluzioni ad hoc. Lo facciamo grazie a un organico che negli ultimi anni è quasi raddoppiato; sono 130 i dipendenti. CBA è un'azienda che si sta evolvendo molto rapidamente.

130 dipendenti e una struttura interna ben organizzata per soddisfare al meglio il cliente e le sue esigenze.

CBA è suddivisa in tre business unit. CBA Informatica sviluppa software gestionali, finalizzati a governare tutti i processi gestionali delle strutture socio-sanitarie; è il core business del Gruppo. L'intero processo avviene internamente: dall'ideazione dei software, alla commercializzazione fino al servizio di assistenza post vendita. CBA Consulting è, invece, la business unit nata per supportare l'innovazione del management delle strutture socio-sanitarie; l'esperienza e le capacità dei professionisti CBA, in collaborazione con partner esterni, supporta e fornisce adeguati strumenti a manager e operatori delle strutture. CBA Servizi, infine, offre un servizio all'insegna della qualità e dell'affidabilità nel settore del service elaborazione stipendi per gli enti pubblici e privati. Grazie al coordinamento di questi tre rami aziendali, CBA Group riesce a offrire un servizio preciso e mirato, "100% made in CBA", per una gestione ottimale. Il comparto ricerca e sviluppo, interno all'azienda, studia le migliori soluzioni realizzando programmi personalizzabili, in base alle esigenze e di grande semplicità d'utilizzo. La forza di CBA Group consiste nel fornire un pacchetto completo, ideato e creato dal team di esperti CBA, assicurando un'assistenza sempre efficiente e una veloce ed efficace risoluzione dei problemi.

sto permette al cliente di avere un unico interlocutore che lo accompagna dall'ideazione del software, che può avvenire anche in stretta collaborazione con il cliente, al costante affiancamento dell'Area Assistenza.

L'acquisto del software è per noi solo l'avvio di un intenso percorso di relazione e collaborazione che si espleta anche in un'assistenza post vendita puntuale, continua e risolutrice. Il cliente può contare su un servizio di assistenza in grado di risolvere qualsiasi criticità o problematica relativa all'uso del nostro software. Il nostro reparto assistenza è costituito oggi da 40 professionisti che rispondono quotidianamente ai nostri clienti intervenendo anche rispetto a soluzioni software acquistate da tempo che necessitano l'upgrade di certe funzionalità. Costruire una relazione con il cliente è il nostro obiettivo che va ben oltre la vendita del pacchetto informatico.

Una piattaforma che è stata recentemente rivoluzionata

La riscrittura nasce non tanto nell'ottica di arricchire le informazioni della nostra piattaforma, la quale si caratterizza per la sua completezza, un plus che il mercato ci riconosce, piuttosto per semplificarne l'utilizzo. Abbiamo ridotto il numero dei clic, semplificato i passaggi, reso la grafica più facile e intuitiva, offerto le nostre soluzioni informatiche in chiave web. Le schermate personalizzabili in base alle esigenze della singola figura professionale creano un ambiente familiare per lavorare e sentirsi proprio come a casa.

I software che proponete sono tutti "made in CBA".

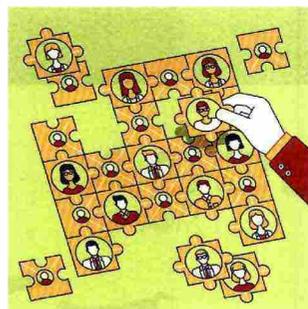
Ciò che ci distingue dal panorama dei nostri competitor è che nel corso degli anni, per scelta imprenditoriale, non abbiamo esternalizzato alcun servizio. Tutte le soluzioni software, quindi, nascono e si sviluppano in CBA. Da tre anni abbiamo anche costituito un reparto di Ricerca e Sviluppo formato da quattro figure professionali che si dedicano alla ricerca e all'innovazione.

Entriamo nel merito delle vostre applicazioni con qualche esempio...

Tra le soluzioni informatiche che proponiamo alle RSA, la "Cartella Socio Sanitaria" è un pacchetto pensato per la gestione dell'utente della struttura assistenziale. L'evoluzione delle strutture socio sanitarie volge verso un'offerta multi servizio, si offrono cioè servizi per le RSA ma anche per altre tipologie di utenti. Per questo la nostra Cartella Socio Sanitaria si occupa non solo di gestire l'anziano ma offre una risposta a molte strutture multiservizio. La soluzione consente una visione globale della persona assistita assicurando la continuità della presa in carico, si rivolge a RSA, Cliniche riabilitative, Strutture



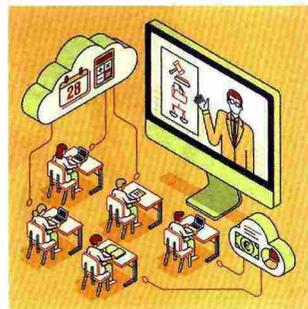
CBA è presente a Exposità, Pad. 19 Stand A46



Uno dei corsi CBA sui fabbisogni formativi



Collegamenti per la silver age è un progetto volto a migliorare la qualità di vita nelle residenze per anziani, facilitando le relazioni tra familiari, anziani e operatori



CBA Consulting è, invece, la business unit nata per supportare l'innovazione del management delle strutture socio-sanitarie; l'esperienza e le capacità dei professionisti CBA, in collaborazione con partner esterni, supporta e fornisce adeguati strumenti a manager e operatori delle strutture

LA MISSION DI CBA

Attraverso un approccio esclusivo e innovativo fatto di tecnologia, relazioni, consulenza, CBA guida il cliente nella gestione organizzativa e nell'assunzione di scelte strategiche. Ecco in sintesi la mission aziendale:

- analisi e attenzione continua alla soddisfazione delle esigenze dei clienti in tutti i processi dell'organizzazione;
- miglioramento e monitoraggio continuo di prodotti e servizi;
- sviluppo software attento alla sicurezza dei dati, al miglioramento continuo e alla prevenzione delle difettosità;
- rapporto con il cliente, dal primo contatto fino all'assistenza post vendita, all'insegna di rispetto, cortesia, disponibilità, tempestività di risposta, riservatezza, correttezza e diligenza nelle relazioni.

I NUMERI DI CBA

12.700 software installati
1.410 strutture clienti
28.000 operatori coinvolti
139.000 ospiti assistiti
165.000 cedolini ogni anno
63 corsi
1.713 discenti

per Disabili. Una parte importante del nostro strumento Cartella Socio Sanitaria riguarda la gestione delle terapie. Affiancando i nostri clienti, ci siamo resi conto dell'importanza di una gestione completa della filiera del farmaco all'interno di una RSA, dal magazzino farmaci fino alla somministrazione dello stesso. Il software permette di gestire il magazzino, d'informare la struttura sulle giacenze, sui farmaci scaduti, si occupa della prescrizione medica e della terapia per ciascun paziente. Dialogando con un armadio, un robot informatizzato, predispone in bustine il farmaco da somministrare riportando nome del paziente, data, ora, reparto, piano, codice a barre identificativo. Attraverso uno strumento di riconoscimento univoco, codice a barre della bustina - braccialetto del paziente, si arriva alla somministrazione sicura del farmaco. Grazie a un'applicazione del nostro software abbattiamo qualsiasi tipo di rischio clinico, purtroppo ancora elevato in molte strutture sanitarie, dove il farmaco viene sblisterato e somministrato al paziente con un anonimo bicchierino.

Un altro problema riguarda la gestione delle presenze...

... di cui si occupa di solito un orologio timbra cartellini, ma questo strumento è ben diverso da una gestione completa delle risorse umane. Noi proponiamo un semplice gestionale, il "Portale personale" che permette al dipendente di visualizzare e gestire sul portale web i dati relativi agli stipendi-timbature, al cambio turno preventivato, alla richiesta di ferie e permessi vari e alla compilazione delle giustificazioni di presenze - come le mancate timbrature, l'autorizzazione straordinari...

Il sistema è dotato di una "bacheca virtuale" nella quale la direzione, il responsabile e altri utenti designati, potranno condividere notizie, informazioni e dati. Questo gestionale dà la possibilità di richiedere giustificativi di assenza-presenza attraverso una piattaforma internet accessibile da qualsiasi postazione; la segnalazione di pubblicazione documentazione attraverso una mail diretta al dipendente; le autorizzazioni varie direttamente collegate al responsabile di riferimento. Rispetto all'orologio si tratta certo di un investimento iniziale per la struttura, che offre però vantaggi tali da ripagarsi a breve termine. Pensiamo ai tempi morti nella gestione del personale laddove non esistano questi strumenti informatizzati: code all'ufficio personale per ritirare lo stipendio, telefonate o piani di scale per raggiungere l'ufficio personale e richiedere ferie o per altre necessità... Il risparmio di tempo e di denaro a seguito di una gestione più efficace nella struttura è notevole.

Anche per il management aziendale avete una soluzione ad hoc.

Grazie alla nostra esperienza, al fatto di essere seduti al fianco dei nostri clienti da molti anni, ci ha permesso di capire quali fossero le esigenze del manager di struttura. La B.I. (business Intelligence) è una soluzione per la visualizzazione di d'indicatori di performance suddivisi per aree funzionali, rivolto all'organo direttivo delle aziende; ha lo scopo di monitorare lo stato di

salute della struttura grazie a una sintesi d'indicatori che ne riassumono le aree strategiche. La B.I. è uno strumento software che, acquisendo e manipolando masse di dati presenti su database o anche archivi, fornisce report, statistiche, indicatori, grafici costantemente aggiornati, adattabili e rende automatica l'identificazione di indicatori (economici-finanziari-strutturali-organizzativi) che, se per motivi oggettivi, sfiorano i range prefissati, allarmano la direzione e permettono di prendere decisioni strategiche. Le aree attenzionate riguardano il personale, l'amministrazione/finanza e l'area ospiti con indicatori d'interesse generale studiati per le specifiche esigenze delle strutture per anziani e la collaborazione di professionisti del settore.

In tema di sviluppi futuri, il vostro reparto di Ricerca & Sviluppo è impegnato in un nuovo interessante progetto...

Si tratta di un progetto innovativo che stiamo portando avanti in collaborazione con il Dipartimento di Ingegneria e la Facoltà di Scienze Cognitive dell'Università di Trento e con il patrocinio della Provincia autonoma di Trento. Intitolato "CollegaMENTI per la silver age", questo progetto si occupa di mettere in connessione l'anziano in struttura con i propri familiari, anche attraverso l'appoggio degli operatori socio-assistenziali. Sempre più spesso le famiglie affidano l'anziano a una RSA per motivi lavorativi, per l'impossibilità di gestirlo... Vorrebbero avere più notizie sul loro familiare durante la settimana, ma anche per motivi di tempo non riescono a reperirle.

CollegaMENTI, attraverso una serie di soluzioni tecnologiche, consentirà ai familiari di ottenere quotidianamente notizie sullo stato di salute del proprio caro. Questo attraverso un linguaggio molto semplice; con un'app dedicata verranno inviati messaggi fruibili e d'immediata comprensione, evitando così al parente continue telefonate alla struttura, gravose anche per quest'ultima. Sarà una comunicazione bilaterale, dove il familiare potrà a sua volta informare il proprio caro in RSA sugli eventi familiari, inviando fotografie, messaggi che potranno essere a lui mostrati dagli operatori della struttura assistenziale. È scientificamente dimostrato che mantenere un rapporto continuativo con la famiglia d'origine, ha ripercussioni molto positive sullo stato di salute psico-cognitivo dell'ospite dell'RSA. Laddove l'anziano vive un senso d'isolamento, subentrano più facilmente malattie neurodegenerative. Vorrei sottolineare, comunque, che questi strumenti non possono e non devono sostituire le visite del familiare, ma creare quella continuità nel rapporto che consenta all'anziano di sentirsi meno isolato e nello stesso tempo al familiare di vivere più serenamente la gestione del proprio caro in struttura.

Per concludere?

Sempre per quanto riguarda le anticipazioni per il futuro, CBA, pur rimanendo un punto di riferimento per le RSA, si sta rivolgendo più in generale alla sanità, perché anche questo ambito necessita di soluzioni software. La nostra significativa esperienza ultraquarantennale è ora anche loro disposizione!

© RIPRODUZIONE RISERVATA