



Clinica San Francesco

Società soggetta ad attività
di direzione e coordinamento di:



5

STORIE DI CLINICA

N 5.
GENNAIO/FEBBRAIO
2023

**LA NEWSLETTER
DI CLINICA SAN FRANCESCO**

INDICE

PAG 4 Cosa ti dice
il cuore

PAG 10

5000
Protesi
Congratulazioni a noi

PAG 14

REPORT URP:
C'È DEL BUONO

PAG 13

BACK
TO
SCHOOL

PAG 18

PREMIO
RAFFAELE
GAROFALO
PER LA SOSTENIBILITÀ

PAG 20

UN NUOVO ALBERO

STORIE DI CLINICA
LA NEWS LETTER DI
CLINICA SANFRANCESCO

N 5.
GENNAIO/FEBBRAIO 2023

RESPONSABILE PROGETTO

Dott.ssa Sara Mazzi - Responsabile Marketing & Comunicazione
Clinica San Francesco

s.mazzi@clinicasanfrancesco.it

Hanno collaborato:

Dr Francesco Alberton - Chirurgo Ortopedico Clinica San Francesco

Dr Andrea Cochetti - Chirurgo Ortopedico Clinica San Francesco

Sig.ra Michela Fazzini - Referente Infermieristica del Servizio Ambulatoriale di Clinica San Francesco

Dr Alberto Geremia - Responsabile Unità Operativa di Cardiologia di Clinica San Francesco

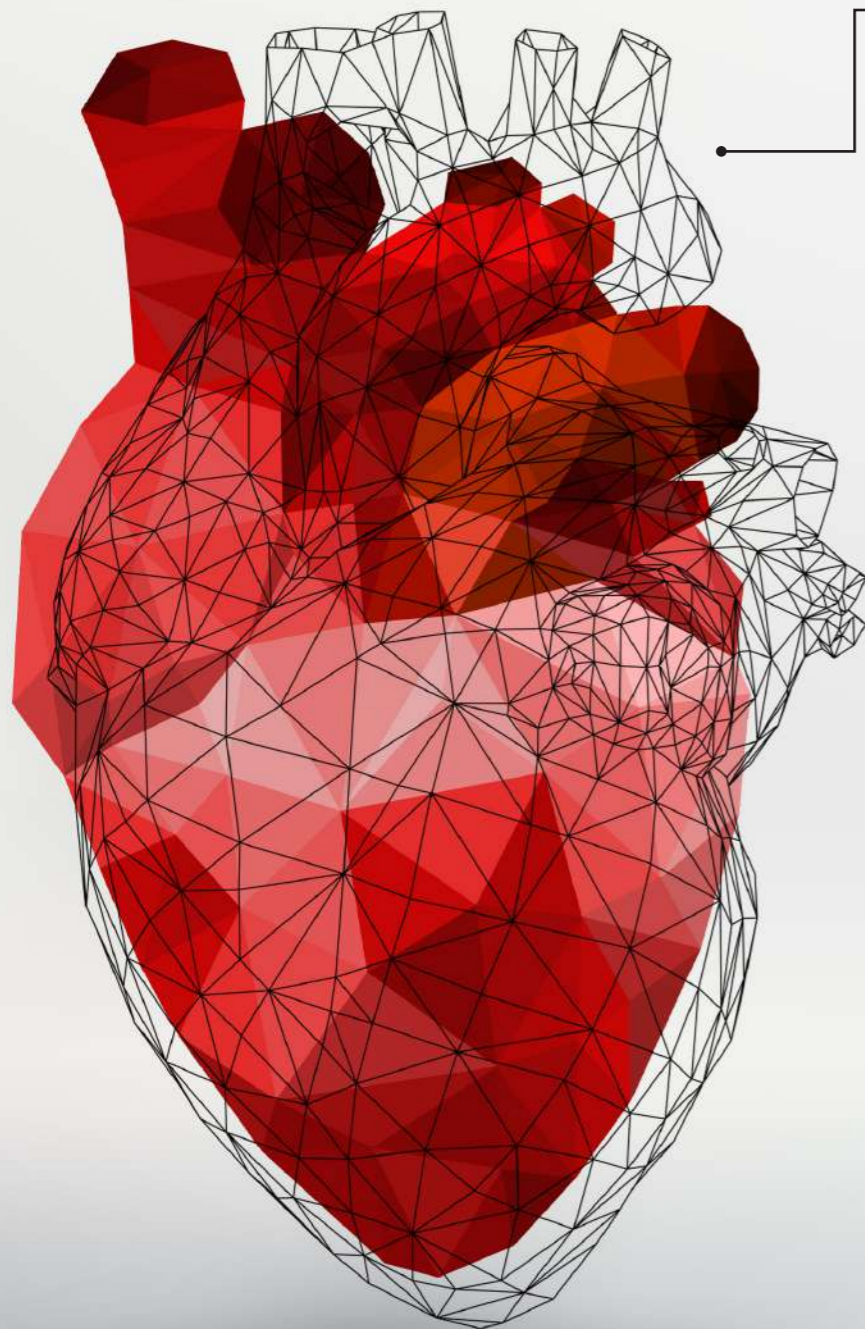
Dr.ssa Giulia Geremia - Cardiologa, Clinica San Francesco

Dr Alberto Marangon - Chirurgo Ortopedico Clinica San Francesco

Dr Paolo Sembenini - Chirurgo Ortopedico Clinica San Francesco

Dr Piergiuseppe Perazzini - Responsabile Unità Operativa di Ortopedia e Traumatologia di Clinica San Francesco

Cosa ti dice il cuore



Qualcuno di voi avrà notato del fermento intorno all'unità di Cardiologia ed effettivamente stiamo lavorando per potenziare la nostra attività ambulatoriale specialistica dedicata alle patologie cardiovascolari più diffuse per ampliare l'offerta di servizi sanitari di prevenzione, diagnosi e cura sul territorio.

Gli investimenti effettuati a fine 2022 in tecnologie d'avanguardia come i nuovi ecocardiografi e l'inserimento di professionisti conosciuti ed apprezzati sul territorio per la loro abilità portano a rafforzare in maniera decisa quest'area della nostra Clinica per poter rispondere in maniera sempre più puntuale alle richieste di prestazioni specialistiche di primo livello, utili per un primo orientamento diagnostico, nonché di secondo livello, necessarie per una valutazione più approfondita e successiva indicazione di trattamento.

Le principali prestazioni di primo livello che possiamo offrire sono:

- visita cardiologica
- elettrocardiogramma
- test cardiovascolare da sforzo (test da sforzo al cicloergometro)
- ECG Dinamico secondo Holter
- Monitoraggio pressorio delle 24 ore (MPA)
- Ecocolor Dopplergrafia cardiaca

Qualora sia opportuno procedere con visite ed esami diagnostici di secondo livello, ci avvaliamo ora di ecocardiografi sofisticati in grado di riportare immagini tridimensionali, più accurate e dettagliate, e in eccellente risoluzione.

Le prestazioni di secondo livello che ora siamo in grado di eseguire sono:

- *L'Ecostress fisico o farmacologico*, un test provocativo che monitora con ecocardiografia, ECG e controllo pressorio eventuali modificazioni della contrattilità del muscolo cardiaco sottoposto a stress generato da sforzo fisico o con stimolo farmacologico. Nell'esecuzione di ecocardiogrammi da stress utilizziamo un cicloergometro basculante collegato ad un lettino inclinabile che rende molto più agevole l'esecuzione dello sforzo, non essendovi impedimento alla pedalata.
- *L'Ecocardiografia transesofagea con metodica tridimensionale* che permette una valutazione ottimale delle valvulopatie cardiache e nello stesso tempo l'analisi di cardiopatie o vizi cardiaci congeniti grazie all'introduzione in esofago di una sonda ecografica. L'esame viene eseguito con anestesia locale in orofaringe e se necessario, in sedazione cosciente.

A breve sarà possibile eseguire anche il Calcium Score Index che consente di rintracciare e quantificare la presenza di calcificazioni nelle coronarie stimando il rischio di un paziente di andare incontro a eventi coronarici futuri a prescindere dall'assenza di una sintomatologia sospetta.

A chi è consigliato?

Il test del Calcium Score è consigliato alle persone con rischio cardiovascolare intermedio perché l'obiettivo è quello di riuscire a traghettare i pazienti con rischio cardiovascolare intermedio al livello più basso e contemporaneamente cercare di evitare che il paziente possa progredire nella classe a maggior rischio.

Chi sono questi soggetti?

- uomini al di sopra dei 40 anni, con precedenti episodi o problematiche cardiovascolari;
- donne in menopausa;
- soggetti con patologie ereditarie, infarti o ictus;
- pazienti con fattori di rischio quali fumo, stress, ipertensione e aumento del colesterolo.

Puntiamo ad essere un punto di riferimento del territorio Veronese e vogliamo investire anche nel 2023, sia nella sede di Via Monte Ortigara sia nella sede di Viale Venezia, per offrire ai cittadini i migliori professionisti con le migliori apparecchiature diagnostiche cardiologiche.

La parola al **Dr. Alberto Geremia**

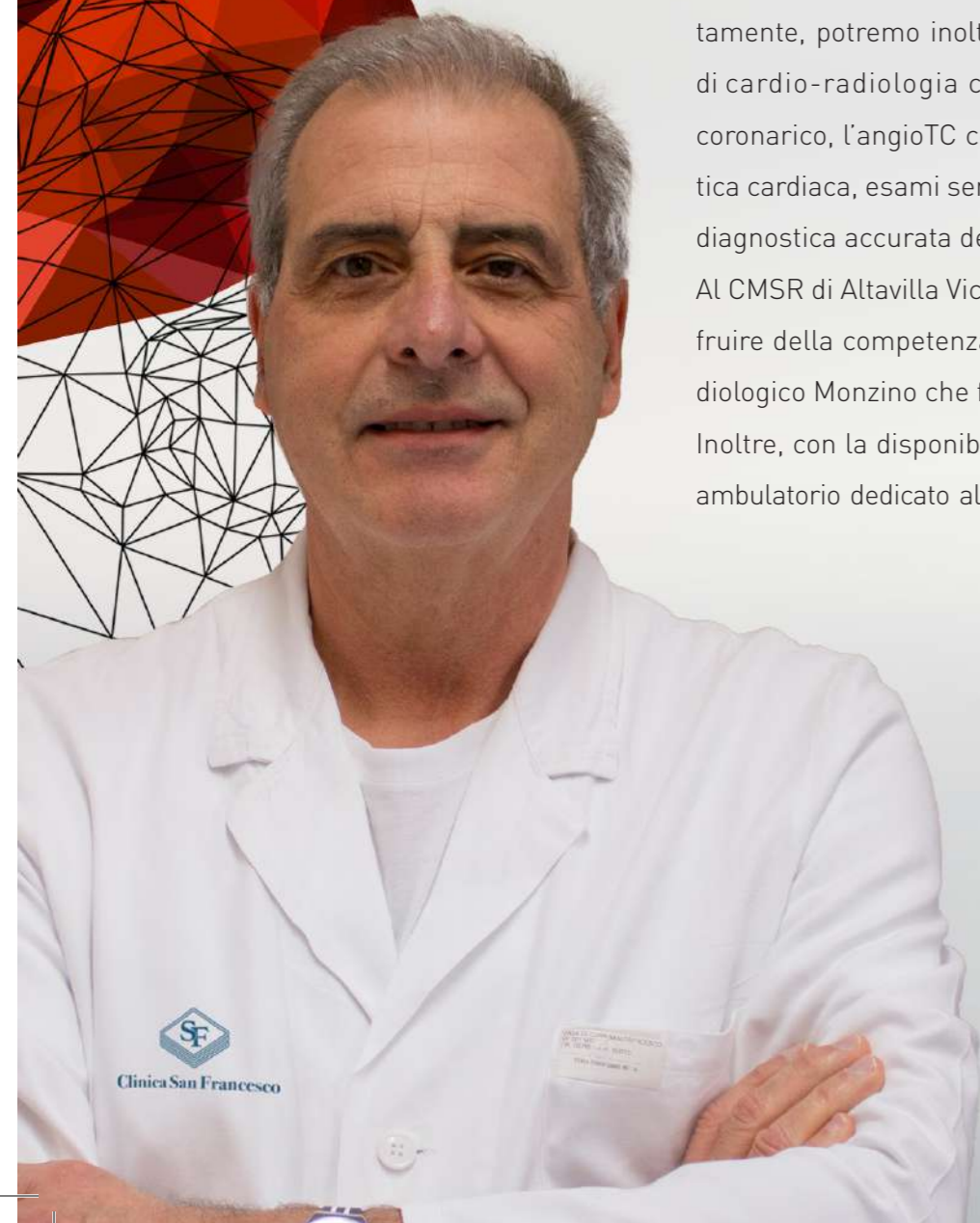
Responsabile dell'Unità Operativa
di Cardiologia di Clinica San Francesco.

“L’ecostress farmacologico è un esame fondamentale anche nella valutazione del paziente pre-operatorio, specie ortopedico. Ora abbiamo la possibilità di eseguirlo nei nostri ambulatori, rendendo il percorso diagnostico più semplice e più diretto.”

Grazie ai centri limitrofi di GHC XRayOne di Poggio Rusco e CMSR di Altavilla Vicentina, con cui collaboriamo strettamente, potremo inoltre soddisfare la richiesta di esami di cardio-radiologia come lo studio del calcuim score coronarico, l'angioTC coronarica e la risonanza magnetica cardiaca, esami sempre più richiesti per la definizione diagnostica accurata del paziente cardiologico.

Al CMSR di Altavilla Vicentina avremo l'opportunità di usufruire della competenza e dell'esperienza del Centro Cardiologico Monzino che farà partire questa nuova attività.

Inoltre, con la disponibilità di queste metodiche, aprirò un ambulatorio dedicato alla valutazione del rischio coronarico nei pazienti con fattori di rischio cardiovascolari, ma asintomatici.”



Dottoressa **Giulia Geremia**

Con il ritorno in Clinica della dottoressa Giulia Geremia si è reso possibile mettere a disposizione dei pazienti le prestazioni di ecocardiografia transesofagea tridimensionale e di ecostress da sforzo e farmacologico.

La dottoressa Geremia ha grande esperienza nel campo dell'imaging cardiovascolare e di attività clinica e di ecocardiografia di primo e secondo livello.

Ha conseguito, nel 2017 e poi nel 2022, la certificazione europea in ecocardiografia transtoracica e in ecocardiografia transesofagea della Società Europea di Imaging Cardiovascolare (EACVI).

Nel suo curriculum troviamo tra il 2015 e il 2016 il lavoro come medico in formazione presso il Servizio di Imaging Cardiovascolare dell'Ospedale San Raffaele di Milano, sotto la guida del prof. Eustachio Agricola. Dal 2017 al 2022 è impegnata nel Reparto di Cardiologia dell'Ospedale P. Pederzoli di Peschiera del Garda dove si occupava di attività clinica e di ecocardiografia di primo e secondo livello (ecocardiografia transesofagea, ecostress fisico e farmacologico).

“**Con marzo inizierò ad eseguire in Clinica esami ecocardiografici di secondo livello come l'ecocardiografia transesofagea e l'ecostress, con sforzo fisico e con stimolo farmacologico.**

Potremo quindi seguire i nostri pazienti in modo più completo nel percorso diagnostico in caso di valvulopatie di rilievo, di sospetta coronaropatia e nel follow up della cardiopatia ischemica cronica.”



Ci siamo fatti raccontare le novità che interessano l'attività di Cardiologia dalla Referente infermieristica del servizio ambulatoriale, Michela Fazzini.

Michela lavora in Clinica San Francesco da ben 18 anni.



Con l'introduzione di queste due nuove prestazioni, cambia anche il tuo ruolo. Raccontaci qualcosa.

Le due nuove prestazioni, l'ecostress fisico o indotto da farmaci e l'ecocardiografia transesofogea, sono prestazioni che prevedono la presenza di un infermiere. Fino ad ora la mia funzione in questa unità era focalizzata essenzialmente all'attività di prelievo legata agli ECG e all'applicazione degli apparecchi di holter dinamico, di monitoraggio pressorio e ai test da sforzo al cicloergometro. Con l'introduzione di questi nuovi esami la presenza dell'infermiere insieme al medico durante l'esecuzione degli stessi diventa più attiva e partecipata. Sono stata in una delle strutture del gruppo a vedere e apprendere la procedura che applicheremo anche in Clinica. **Ad oggi tutto quello che serve a livello di presidi e di farmaci è stato allestito: siamo pronti a partire.** E come tutte le cose che devono essere affrontate per la prima volta l'ansia si mescola all'emozione del nuovo.

Praticamente cosa ti è richiesto?

Innanzitutto, è richiesta ovviamente l'assistenza al paziente nella fase di preparazione, segue quindi il suo monitoraggio e qui vi è la novità: l'assistenza è non solo al paziente, ma si diventa pure supporto per il medico; in quanto con gli ecostress indotti da farmaci, vi è tutta la fase di preparazione del farmaco, di somministrazione e l'eventuale urgenza, che chiaramente ci auguriamo non debba mai verificarsi.

Come si può ben capire il ruolo dell'infermiera non è semplicemente funzionale al paziente durante l'imprescindibile e necessaria fase di preparazione all'esame, ma evolve nel senso che si aiuta il medico nell'esecuzione della prestazione: mentre il professionista effettua l'eco, l'infermiere, e nel caso specifico io, dovrò visionare il tracciato elettrocardiografico che si produce mentre il paziente è sotto sforzo, chiaramente sotto la direzione del professionista. Sarà un lavoro di team per giungere ad una visione congiunta di rilevazione di eventuali variazioni, alterazioni del ritmo e definire insieme quella che è la situazione del momento che consentirà poi al medico di elaborare la diagnosi.

Cosa ti piace di questa nuova situazione che si va delineando?

Mi piace la possibilità generata da questo cambiamento di potere fare qualcosa di diverso, di uscire dalla routine quotidiana, dove le attività si fanno in modalità quasi meccanica ed automatica, ponendo comunque sempre tanta attenzione come il ruolo chiede. Quando invece abbiamo allestito la sala, il carrello con tutto il necessario, l'entusiasmo, l'attenzione, la cura è stata diversa, più attiva.

Cosa ne pensa Michela di questo potenziamento?

Di questo rafforzamento ne penso in termini assolutamente positivi: **non ci si limiterà ad eseguire delle prestazioni basiche, usufruibili, diciamo, potenzialmente ovunque, ma daremo la possibilità ai nostri utenti di eseguire anche degli esami che consentono un'indagine più approfondita.** Credo che non appena la notizia si diffonderà, l'immagine della nostra Cardiologia ne uscirà diversa, aumenterà la percezione di un vero servizio di Cardiologia.

Lo sai che

Le linee guida sulla prevenzione cardiovascolare sottolineano l'importanza di essere molto decisi, quasi aggressivi, nei confronti dei molteplici fattori di rischio cardiovascolare e di esserlo per tutta la popolazione, quindi per tutte le fasce di età e per tutti i livelli di rischio perché è molto importante prevenire l'insorgenza della malattia aterosclerotica.

I fattori di rischio per entrambi i sessi sono l'età, la familiarità e il sesso (fattori non modificabili); il fumo, l'ipertensione arteriosa, il diabete, la dislipidemia e il sovrappeso viceversa possono essere modificati da uno stile di vita basato su buone abitudini alimentari, adeguata attività fisica, senza dimenticare una buona igiene del sonno e la riduzione dei fattori stressanti.



Il 16 gennaio
in Clinica abbiamo
festeggiamo un
traguardo importante:



5000 le procedure eseguite
da gennaio 2011 ad oggi di
chirurgia robotica protesica Mako.

5000 i pazienti che hanno potuto beneficiare
dei vantaggi di questa metodica.

Clinica San Francesco
è la prima struttura in
Italia a tagliare questo
traguardo e i 5000
interventi effettuati
sono uno dei volumi
più alti in Europa.



Un'esperienza entusiasmante
quella intrapresa dal
dr Perazzini
e dalla sua **équipe**
che ha permesso di ottenere dei
risultati stupefacenti per i pazienti
e di affinare continuamente la tecnica

*“Dopo 5000 interventi posso affermare –
dichiara il dottor Perazzini - che i risultati mi
hanno dato ragione.
Ritengo che l'innovazione tecnologica e
quindi la metodica robotica rappresenti il
futuro della chirurgia protesica permetten-
do di raggiungere una precisione nell'im-
pianto impensabile in precedenza, ripro-
ducibile, migliorando in modo sensibile i
risultati clinici nel breve e medio periodo”.*

BACK TO SCHOOL

L'ESPERIENZA DEI NOSTRI
CHIRURGHICI ORTOPEDICI
FA SCUOLA.

Alcune settimane fa alcuni nostri professionisti nell'ambito della chirurgia ortopedica sono stati infatti impegnati in un percorso di potenziamento-orientamento di Biologia con curvatura bio-medica, presso due licei veronesi, il liceo classico S. Maffei e l'istituto superiore Copernico-Fasoli.



Si tratta di un'attività nata dalla **collaborazione tra il Ministero dell'Istruzione e l'Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri di Verona**, che ha scelto di coinvolgere la Clinica quale punto di riferimento sui temi legati dell'ortopedia. Questo ciclo di formazione darà la possibilità a 55 liceali di avvicinarsi alle professioni di area medico-sanitaria e scientifica, offrendo loro una preparazione specifica utile per l'accesso ai corsi universitari a numero chiuso.

**UN PROGETTO
CHE CI HA VISTO
ORGOGLIOSAMENTE**

**PARTECIPARE NEL
COINVOLGERE
E FORMARE
GIOVANI STUDENTI
ATTRAVERSO
L'ESPERIENZA E LA
PROFESSIONALITÀ
DEI NOSTRI MEDICI.**





REPORT URP: C'È DEL BUONO

Ci fa piacere condividere con tutti voi i dati emersi dall'analisi delle segnalazioni arrivate all'ufficio URP nel corso del 2022. Il periodo preso in considerazione va dal 01.01.22 al 31.12.22.

Innanzitutto, va detto che rispondiamo al 100% di coloro che inviano una comunicazione.

Comunicazione intesa come suggerimento, reclamo di qualsiasi tipologia oppure ringraziamento.

L'attività si distingue in URP Tradizionale ed URP Social.

Con attività URP Tradizionale

consideriamo tutte le comunicazioni arrivate utilizzando come canale l'email ufficiale urp@clincasanfrancesco.it oppure la telefonata.

La funzione URP Social

si riferisce alla gestione di recensioni/messaggi pubblicati dai nostri utenti sui diversi motori di ricerca – Google in primis - e sulla nostra pagina Facebook.

Il rapporto che si instaura con il mittente del messaggio differisce notevolmente a seconda della modalità adottata dallo stesso per esprimere il suo pensiero. Con la gestione tradizionale dei reclami, il rapporto nella quasi totalità dei casi si risolve in maniera positiva e l'obiettivo di conservare il rapporto sembra saldo.

Ben diversa è la situazione con le recensioni social, in particolare con i reclami postati su Google. Nella totalità dei casi nessuno raccoglie l'invito a spostare la conversazione su un piano "privato" inviando un'email a URP o di telefonare per dettagliare in maniera precisa l'accaduto.

La recensione negativa Google sembra essere uno sfogo di getto ed un'esternazione immediata che non va oltre. Il paziente è sicuramente perso. L'aspetto negativo dell'esperienza vissuta è l'unico elemento che conserva il paziente. Tutti gli aspetti positivi perdono valore.

Qui di seguito i dati:

URP Tradizionale:

161 reclami

12 ringraziamenti

3 suggerimenti

23 richieste di informazioni

URP Social:

65 recensioni positive

32 recensioni negative



URP Tradizionale

ALTRO	23	14%
ANOMALIA REFERTAZIONE	5	3%
CONTENZIOSO LEGALE	2	1%
DISSERVIZIO	35	22%
REFERTI	13	8%
MALEDUCAZIONE	4	2%
NO RISPOSTA TELEFONO	71	44%
NO SODDISFAZIONE INTERVENTO	3	2%
NO SODDISFAZIONE VISITA	5	3%
TOTALE	161	

Innanzitutto dall'analisi dei dati emerge una situazione decisamente confortante:

registriamo un aumento delle dimostrazioni di apprezzamento nei confronti della nostra struttura e di chi, in questa Clinica, è impegnato quotidianamente e pure di richieste di informazioni circa prestazioni offerte e interventi, riconducibile probabilmente ad un potenziamento delle nostre attività di comunicazione.

I reclami arrivati hanno riguardato principalmente la difficoltà dei nostri utenti a mettersi in contatto con noi ragione per cui abbiamo provveduto a rivedere il nostro risponditore automatico che risultava non più efficiente ed idoneo a gestire l'aumentato bacino di utenza

Efficientamento che mostra già i suoi primi benefici con uno snellimento dell'attività sugli operatori e una presa in carico di tutte le chiamate in entrata.

Abbiamo gestito la totalità dei reclami contattando il paziente nella modalità da lui preferita, approfondendo la problematica espressa e proponendo laddove possibile delle soluzioni che hanno determinato la risoluzione del problema. Questo approccio produce un atteggiamento di inestimabile positività nel paziente, aiuta a superare alcune porte e rafforza la fiducia nella nostra struttura



URP SOCIAL

SODDISFAZIONE	65	67%
NON SODDISFAZIONE	32	33%
TOTALE	97	
NON SODDISFAZIONE		
ALTRO	4	13%
DISSERVIZIO	5	16%
MALEDUCAZIONE	14	44%
NON SODDISFAZIONE INTERVENTO	3	9%
NON SODDISFAZIONE PRESTAZIONE	2	6%
TELEFONO	4	13%
TOTALE	32	

La parte del leone nelle recensioni social, come possiamo notare, la fanno i messaggi di ringraziamento: un numero incredibile di apprezzamenti per la professionalità e la gentilezza del personale (indistintamente amministrativi/sanitari/medici) della nostra struttura che non ci può che fare veramente tanto piacere.

Possiamo quindi tranquillamente affermare che sarà sempre vincente chi scommette su rispetto, cortesia, talento, fiducia.

Potremmo quindi definire il nostro approccio con il paziente come l'arte dell'attenzione, che parte dal saluto e via via si esercita in messaggi generati dal sorriso e atteggiamenti intesi come un approccio umile, la propensione ad ascoltare e capire chi abbiamo davanti per arrivare ad emozionare.

Per contro le recensioni negative sono sostanzialmente generate dalla maleducazione.

La non gentilezza, la scortesia pesa infatti per un buon 44% sul totale dei motivi di non soddisfazione.

Si è quindi deciso di svolgere dei corsi interni al fine di diffondere la corretta presa in carico dei pazienti ed inseriti i corretti strumenti per gestire eventuali atti di violenza nei confronti degli stessi operatori.

Come avevamo già avuto modo di scriverne alcuni numeri fa, la gentilezza può essere insegnata, e si può allenare, come un muscolo. Una volta acquisita nessuno potrà togliercela. Non è una capacità innata: si impara, come tutto nella vita. Costo zero ed emblema di ciò che conta davvero.





**PREMIO
RAFFAELE
GAROFALO
PER LA SOSTENIBILITÀ**

*IN OCCASIONE DEL 17° ANNIVERSARIO
DALLA SCOMPARSA DEL PROFESSOR
RAFFAELE GAROFALO È STATA
PRESENTATA la seconda edizione del
premio per la Sostenibilità, dedicato
proprio alla memoria del professor Garofalo.*

**CON QUESTA CHALLENGE IL GRUPPO
GAROFALO HEALTH CARE VUOLE
INCENTIVARE LA REALIZZAZIONE
DI AZIONI DI SOSTENIBILITÀ SIA
A LIVELLO SOCIALE, SIA AMBIENTALE.**

La prima edizione ci ha visto chiudere al terzo posto. Un risultato che testimonia l'impegno per la sostenibilità e per il sociale della struttura, che si spera di poter confermare, se non migliorare, per l'edizione 2023 del premio.

**INIZIAMO A SCALDARE I MOTORI.
ABBIAMO BISOGNO DELLA COLLABORAZIONE
DI TUTTI VOI PER REALIZZARE INSIEME
QUALCOSA DI BELLO PERCHÉ LA SOSTENIBILITÀ
MIGLIORA NOI E CHI CI STA INTORNO.**



UN NUOVO ALBERO

Da qualche settimana abbiamo rivisto il nostro risponditore telefonico.

Lo abbiamo fatto per una ragione anche piuttosto banale, ma fondamentale:

VOLEVAMO CREARE UN FLUSSO DI CHIAMATE CHE POTESSE PIACERE MAGGIORMENTE AI NOSTRI UTENTI IN UN'OTTICA DI MAGGIORE FRUIBILITÀ ED EFFICIENZA E PER POTER RISPONDERE A NUOVE ESIGENZE.

Il precedente IVR era troppo lungo e tendeva a creare confusione per i chiamanti essendo eccessivamente complicato.

Abbiamo quindi raccolto suggerimenti e reclami dei nostri utenti e abbiamo progettato un flusso di chiamate più semplice e intuitivo che rispondesse a questi requisiti:

- **al primo posto le opzioni scelte più frequentemente**
- **messaggi brevi**
- **proporre sempre un'opzione alla telefonata**
- **offrire sempre la possibilità di poter parlare con un operatore reale**
- **opzione di ritorno al menu precedente**

Conseguentemente, il miglioramento ha implicato inevitabilmente una revisione delle opzioni di scelta e una configurazione di nuovi messaggi che si riproducono in loop nelle situazioni di operatore occupato/fuori servizio/uffici chiusi che potrebbero fornire già delle risposte a chi chiama.



Sinteticamente le modifiche più rilevanti sono:
RIDOTTE LE POSSIBILITÀ DI SCELTA. ORA SONO 3:

Digitare 1 – prenotazione prestazioni e visite ambulatoriali

Digitare 2 – ricoveri

Digitare 9 – centralino

LA SEGRETERIA PERAZZINI

è ora **Digitare 1_INT 3** ed è previsto un unico livello per visite/visite di controllo/informazioni

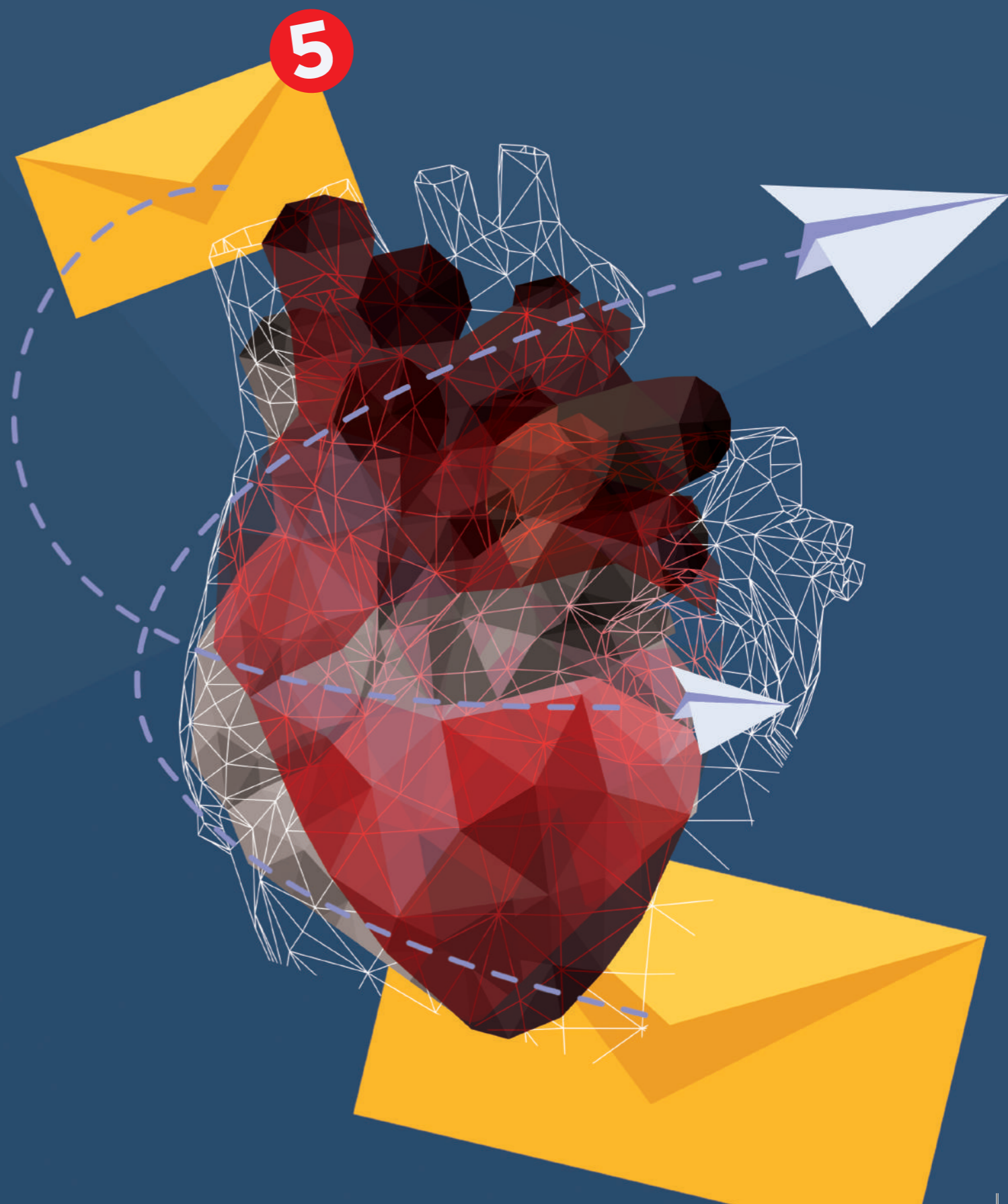
DISDETTE è ora livello **1_INT 5**

IL CAMBIAMENTO PIÙ IMPORTANTE INTERESSA DIGITARE 2_RICOVERI. Si è distinto tra

Digitare 2_Int 1_ Ricoveri con il SSN

Digitare 2_Int 2_ ricoveri privati o con fondi e assicurazioni

Non da ultimo, la voce utilizzata per raccontare ai nostri pazienti tutto questo è reale e non una voce meccanica.





Clinica San Francesco

Società soggetta ad attività
di direzione e coordinamento di:

