

N 8.
SETTEMBRE
OTTOBRE
2023

LA NEWSLETTER
DI CLINICA
SAN FRANCESCO


Clinica San Francesco

 **GHC**
GRUPPO IRI
GRUPPO IRI
GRUPPO IRI

STORIE DI CLINICA

TORNIAMO IN PISTA INSIEME

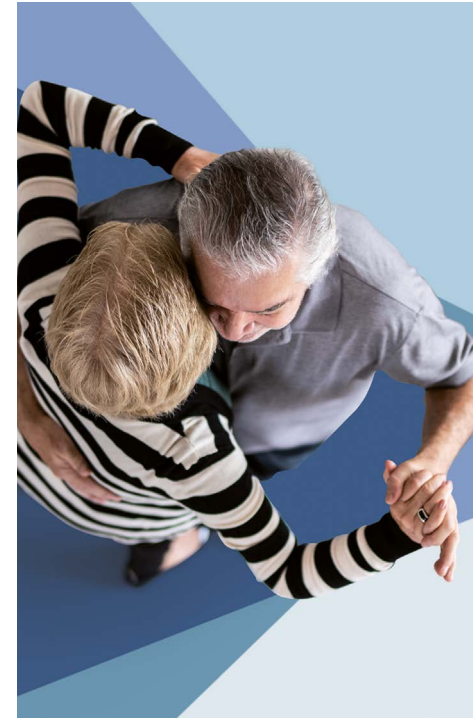
Tutti i vantaggi di una
riabilitazione mirata e
consapevole



LE INTERVISTE

Il fisiatra in clinica:
Quattro chiacchiere con i
nostri professionisti

Dr. Alessandro Di Matteo
Dr.ssa Margherita Dagradi



**TORNIAMO IN
PISTA INSIEME**

Tutti i vantaggi di una
riabilitazione mirata e
consapevole

PAG. 4

LE INTERVISTE

Il fisiatra in clinica:
Quattro chiacchiere con i
nostri professionisti

Dr. Alessandro Di Matteo
Dr.ssa Margherita Dagradi

PAG. 8

**STORIE DI CLINICA
È UNO SPAZIO DI QUALITÀ,
VALORE E VICINANZA
AI PROPRI LETTORI.**

**AD HOC E NO STRESS
IL PUNTO PRELIEVI**

di Clinica San Francesco

PAG. 12

IL RAPPORTO

tra medici/infermieri
e pazienti è fuori
controllo?

PAG. 16

**PAZIENTI
A SCUOLA**

Lorena Zanini
Giorgia Recchia

PAG. 18

LEAN HEALTHCARE

Award 2023

PAG. 20

LA BENEFICENZA

come possibilità
di benessere

PAG. 26

**STORIE BREVI
DI CLINICA**

PAG. 30

TORNIAMO IN PISTA INSIEME



**Tutti i vantaggi
di una riabilitazione
mirata e consapevole**

Esperienza, continuo studio e tecnologia: sono i tre elementi su cui la nostra struttura, in questi anni, ha voluto investire per realizzare un percorso riabilitativo efficace e di alta qualità.

Per noi il paziente rappresenta il centro del nostro operato, sul quale e con il quale si costruiscono percorsi di guarigione mirati che tengano in considerazione ogni singolo aspetto. Ad esempio, per i pazienti che hanno subito un trauma o si sono sottoposti o si sottoporranno ad un intervento chirurgico, mettiamo a disposizione il nostro team composto da ortopedici, fisiatristi e fisioterapisti affinché ci si incammini in un percorso terapeutico personalizzato per ottenere il miglior recupero funzionale possibile, in tempi utili, riprendendo così velocemente una vita normale.

La riabilitazione fisioterapica e le terapie grazie ad un team multidisciplinare

Un'attività ambulatoriale, quella della riabilitazione fisioterapica, che completa il cammino di recupero post-chirurgico ortopedico oppure lo anticipa. I nostri percorsi di riabilitazione fisioterapica e le terapie offerte sono rigorosamente personalizzate in base alle esigenze di ogni paziente, e nascono dalla collaborazione di fisiatristi e fisioterapisti della nostra Clinica con i chirurghi che hanno eseguito gli interventi. Si tratta quindi di percorsi di fisioterapia personalizzati per affrontare al meglio sia il decorso post-operatorio sia, eventualmente, la preparazione fisica all'intervento.

Cinque sono i nostri percorsi riabilitativi, costruiti su misura per ogni paziente:

ANCA E GINOCCHIO

protesica con tecnica tradizionale o robotizzata

CAVIGLIA E PIEDE

alluce valgo, piede piatto...

LEGAMENTI

ricostruzioni legamentose (crociato anteriore/posteriore), menischi, cartilagini

MANO

Sindrome del tunnel carpale, dito a scatto, Dupuytren

SPALLA

Acromionoplastica, sutura della cuffia dei rotatori...

Nuove risorse per tutelare la qualità del servizio

In questi ultimi anni abbiamo scelto di puntare su una attività riabilitativa sempre più di qualità costantemente supervisionata e customizzata dalla continua presenza dei nostri fisiatristi, che ne garantiscono le performance.

A tal proposito abbiamo voluto ampliare il nostro team di medici fisiatristi: da settembre hanno fatto il loro ingresso in struttura il dottor Alberto Giovanni Giuseppe Caramori e la dottoressa Margherita Dagradi.

Abbiamo voluto arricchire la nostra offerta fisiatrica inserendo le terapie con le onde d'urto focali. Si tratta di una metodica non invasiva, efficace e sicura, una prestazione ambulatoriale dedicata al trattamento di alcune patologie dell'apparato muscoloscheletrico.

L'azione prevede la stimolazione meccanica biologica delle cellule per favorire un effetto antinfiammatorio, antiedemigeno ed antidolorifico.

Come giovare della nostra riabilitazione fisioterapica?

Beneficiare del nostro percorso riabilitativo personalizzato è semplicissimo. Infatti, sarà sufficiente effettuare la prenotazione e potrete accedere in tempi brevi alla terapia.

La frequenza delle sedute sarà concordata insieme alla nostra équipe in base alle vostre necessità e possibilità, in modo che diventi un momento veramente dedicato a voi e alla vostra salute.

Ogni seduta è individuale e la durata varia a seconda del tipo di prestazione.

Per rendere più efficace ogni percorso terapeutico abbiamo creato cinque diversi pacchetti riabilitativi dedicati, che prevedono un numero di sedute sufficiente a consentire il recupero del maggior livello di autonomia possibile.

Il nostro servizio di riabilitazione fisioterapica viene eseguito in ambienti riservati, ed è disponibile sia nella nostra sede di Via Monte Ortigara 21/B che nel nostro centro di Corso Venezia, 123.

La nostra offerta:

Rieducazione funzionale

Rieducazione posturale con pedana robotica

Riabilitazione propriocettiva

Terapia manuale

(massaggio sportivo, linfodrenaggio, taping neuromuscolare, bendaggi funzionali, osteopatia)

Terapie fisiche

(tecarterapia, laserterapia, onde d'urto, ultrasuoni, elettroterapia...)

Test muscolari

Valutazione posturale

Modalità di prenotazione

È possibile accedere alle nostre prestazioni in regime di solvenza (privata a pagamento) oppure con una assicurazione o un fondo integrativo (forma assicurata) con delle seguenti modalità:



Telefonando al numero 045 9009090



Inviando un'email a fisioterapia@clincisanfrancesco.it

(sede di riabilitazione Clinica San Francesco, Via Santini 8)

Invia'email a fisioterapiadv@clincisanfrancesco.it

(sede di riabilitazione Centro Diagnostico, Corso Venezia 123)

La nostra struttura è convenzionata in forma Diretta con tutti i principali Enti Assicurativi e Fondi Sanitari.

Per saperne di più e scoprire se si possiede un fondo integrativo o un'assicurazione visiti il nostro sito: clincisanfrancesco.it

LE INTERVISTE:

Il fisiatra in clinica

quattro chiacchiere con i nostri professionisti



Dr Alessandro Di Matteo,

Specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione,
Responsabile U.F. di Rieducazione Funzionale

Di cosa si occupa il Fisiatra?

Il Fisiatra è un medico specializzato in tutto ciò che concerne la riabilitazione. Questa spazia in tutti i campi, da quello cardiologico e respiratorio a quello uro-ginecologico, da quello neurologico a quello ortopedico. Ed è proprio di quest'ultima branca che principalmente ci occupiamo in Clinica San Francesco. La nostra mission è quella di accompagnare il paziente in un percorso riabilitativo post-operatorio successivo a un intervento di protesi di anca oppure di ginocchio (nella maggior parte dei casi).

Perché si parla di riabilitazione "Customizzata"?

Il progetto riabilitativo viene "cucito" su misura sul singolo paziente dopo valutazione funzionale fisiatrica, e da qui, sotto quotidiana e continua mia supervisione, il paziente viene affidato al lavoro di fisioterapisti con grande esperienza nel trattamento riabilitativo ortopedico.

Il team riabilitativo che dirigo oggi è il frutto di un lavoro di oltre 10 anni di crescita durante i quali, con i miei collaboratori, ci siamo posti tra i tanti obiettivi anche quello fondamentale

di dare continuità ad un percorso che il paziente comincia ad affrontare già da prima di un intervento chirurgico ortopedico, e che prosegue poi con una riabilitazione con l'obiettivo di ottenere il massimo recupero funzionale e la rapida ripresa della autonomia del paziente nelle attività della vita quotidiana.

Il Fisiatra interviene sia nel percorso di preparazione all'intervento sia in quello di riabilitazione post operatoria? In quale modo?

Il mio ruolo è quello di valutare il paziente e prenderlo in carico (ove possibile) già da prima dell'intervento, definendo un idoneo e specifico progetto riabilitativo tradotto poi in un adeguato ed efficace programma fisioterapico che lo prepari innanzitutto dal punto di vista fisico e psicologico ad affrontare l'intervento, e che lo accompagni poi in un percorso dove una buona qualità di vita, il soddisfacimento dei bisogni primari e il massimo recupero funzionale possibile siano i principali traguardi da raggiungere dopo l'intervento cui si sottoporrà.

Quali sono i benefici di una riabilitazione pre-operatoria?

Da qualche anno inoltre propongo ai nostri pazienti "pacchetti" riabilitativi pre-intervento. È molto importante infatti che il paziente arrivi al momento del ricovero in Ortopedia con la massima funzione residua ottenibile per l'arto da operare (ovvero con la migliore preparazione fisica e funzionale nell'ottica dell'intervento). Ciò predispone positivamente il paziente anche dal punto di vista psicologico, che fin da subito si rende conto che una buona preparazione fisica pre-chirurgica andrà ad accorciare considerevolmente i tempi del recupero post-intervento. Ciò si ottiene con una fisioterapia idonea, che prepari il paziente dal punto di vista muscolare e posturale, ovvero definendo un progetto e un programma riabilitativo fedeli quanto più possibile alle esigenze funzionali del paziente, volti all'ottenimento del miglior risultato possibile di benessere e qualità di vita.

Cosa succede subito dopo l'intervento? Chi si prende carico del paziente?

La presa in carico pre-chirurgica del paziente richiede a seguire una continuità assistenziale che è basilare. Già a poche ore dall'intervento infatti il paziente viene affiancato da un fisioterapista che, compatibilmente con eventuali controindicazioni ortopediche o condizioni cliniche non idonee, verticalizza il paziente e approccia, ove possibile, i primi passi con lo stesso, addestrandolo all'utilizzo di ausili come deambulatore o bastoni canadesi. Il terapeuta poi si interfaccia con me, condividendo le prime evidenze e impressioni.

A seguire, come dicevo poc'anzi, è mio compito valutare a stretto giro il paziente dal punto di vista medico funzionale, definendo un progetto-programma riabilitativo specifico ad personam, che potrà proseguire anche dopo l'admissione dal reparto di Rieducazione Funzionale, con una fase ambulatoriale.

È tempo di dimissioni e di proseguire con la riabilitazione ambulatoriale...

Ed è qui che il paziente, oltre a completare il progetto riabilitativo individuale avrà la possibilità di essere seguito per una vera e propria fase di riabilitazione, volta all'ottenimento del massimo recupero funzionale.

LE INTERVISTE:

Il fisiatra in clinica

quattro chiacchiere con i nostri professionisti

Perché è importante seguire la riabilitazione in Clinica San Francesco?

La possibilità di affiancare una riabilitazione robotica alla storica chirurgia robotica Mako, già cavallo di battaglia della Clinica, fa della continuità della degenza, in U.O. di Ortopedia prima e in U.O. di Rieducazione Funzionale a seguire, un dualismo inscindibile e vincente che ha per obiettivo il benessere e la salute del Paziente.

Quali sono i vantaggi di un approccio interdisciplinare?

Ritengo che il lavoro in équipe sia fondamentale. La interdisciplinarietà è semplicemente necessaria. La sempre più considerevole ultra-specializzazione dei professionisti richiede che siano in grado di interagire in modo coordinato con la finalità di portare il massimo beneficio al paziente.

Quali sono le altre figure che interagiscono con lei?

Occorre precisare che in Reparto siamo tutti indispensabili, perché ognuno ha il suo specifico ruolo: medici, fisioterapisti, infermieri e operatori. Ognuno prende parte a suo modo al percorso di recupero e alla macchina riabilitativa del paziente. Ma anche dal punto di vista strettamente medico occorre sottolineare l'importanza del lavoro in team. In Clinica operano infatti anche internisti, anestesisti e terapisti del dolore, chirurghi generali e vascolari, cardiologi, geriatri e radiologi, che in caso di necessità forniscono consulenze specialistiche, e si interfacciano con me e con l'ortopedico operatore.

L'approccio multidisciplinare mantiene il paziente al centro del sistema.

Il paziente in tutto questo è l'elemento centrale, e il lavoro di interazione di tutte queste figure permette ancora una volta di seguire chi si affida alla nostra Clinica in maniera completa ed esaustiva, dalle valutazioni pre-chirurgiche alla dimissione dopo riabilitazione intensiva post-intervento, fino al completamento ambulatoriale dell'iter riabilitativo nelle fasi più avanzate. Per riassumere quindi, ritengo che interdisciplinarietà e continuità assistenziale siano due elementi vitali per una adeguata ed efficace riabilitazione del paziente sottoposto ad intervento chirurgico ortopedico.



Dr.ssa Margherita Dagradi,
Specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione

Sappiamo avvalersi delle onde d'urto focali nel trattamento di alcune patologie, ci spiega cosa sono?

Le onde d'urto sono onde acustiche, di natura meccanica. Il loro principale campo di applicazione è rappresentato dalle patologie tendinee (tendinopatie della spalla, fasciti plantari, trocanteriti...) e dai disturbi di rigenerazione ossea. Possono rappresentare una valida alternativa alla Chirurgia, soprattutto se associate ad adeguato programma riabilitativo.

Quando può essere eseguito come trattamento? Hanno effetto immediato?

Un ciclo di terapia prevede 3 applicazioni con cadenza settimanale; al termine del ciclo bisogna aspettare circa 30-40 giorni per valutarne i benefici, i quali generalmente si manifestano in modo progressivo.

Le onde d'urto hanno controindicazioni?

Il trattamento con onde d'urto focali è una metodica sicura e non invasiva. Le onde d'urto sono controindicate in presenza di alcune patologie (patologie tumorali/infettive nella zona da trattare, portatori di PACEMAKER o elettrostimolatori, malattie o alterazioni della coagulazione del sangue), in gravidanza e in presenza di cartilagini ancora in fase di accrescimento (bambini e adolescenti).

AD HOC E NO STRESS IL PUNTO PRELIEVI DI CLINICA SAN FRANCESCO

Il bel volto radioso della collega **Valentina Marangoni** che ci guarda dai totem all'interno della Clinica e del Centro Diagnostico oltre a regalarci un momento di serenità, ci manda un messaggio importante: l'importanza della prevenzione, di monitorare regolarmente il nostro stato di salute.

E, un primo passo significativo in questa direzione può essere fatto, eseguendo periodicamente le analisi del sangue, fondamentali a qualsiasi età e in qualsiasi condizione.

Consapevoli che spesso i ritmi frenetici della vita moderna, lasciano passare in secondo piano l'attenzione al proprio stato di salute, Clinica San Francesco ha ideato e affiancato ai tradizionali esami offerti dal nostro laboratorio, 7 pacchetti check up sangue completi studiati per le differenti necessità di prevenzione, a seconda dell'età, del sesso e della familiarità con alcune patologie.



CHI È VALENTINA MARANGONI?

Professionista storica di Clinica San Francesco. Ricopre il ruolo di Coordinatrice Valutazioni Pre Operatorie e Responsabile della Formazione.



CHECK UP BASE

Il pacchetto è un piccolo programma di check up, un semplice controllo non invasivo, una buona abitudine per mantenersi in salute e controllare il proprio benessere psico-fisico.

Il costo è di 55,00 euro



PREVENZIONE DONNA

Una proposta adatta alle esigenze dell'organismo femminile che evolve con l'avanzare dell'età. Il controllo periodico del proprio stato di salute, uno stile di vita e un regime alimentare adeguato, una regolare attività fisica aiutano a prevenire le principali malattie che riguardano le donne: osteoporosi, problemi alla tiroide e cardiovascolari.

Il pacchetto costa 87,00 euro



PREVENZIONE UOMO

Per prevenire l'insorgenza delle principali malattie maschili, dalle cardiovascolari all'ipertrofia prostatica, e diagnosticarle tempestivamente è buona norma controllare periodicamente il proprio stato di salute, adottare stili di vita e abitudini alimentari corretti, praticare regolare e moderata attività fisica.

Questo pacchetto è proposto a 110,00 euro



PREVENZIONE CARDIOVASCOLARE

Per diagnosticare tempestivamente la presenza di patologie cardiache o semplicemente per avere un quadro generale della salute del cuore, come step iniziale, possono essere di aiuto gli esami del sangue con la rilevazione di alcuni parametri distintivi.

Il pacchetto è venduto a 45,00 euro



PREVENZIONE DIABETE

La predisposizione al diabete è ereditaria, ma sovrappeso, alimentazione scorretta, scarsa attività fisica condizionano fortemente lo sviluppo della malattia. Se diagnosticato precocemente si limitano fortemente le complicanze cliniche che interessano quasi tutti gli organi. Fondamentale è quindi il controllo periodico della glicemia e dei parametri collegati al diabete.

Il prezzo del pacchetto è di 25,00 euro



PREVENZIONE TIROIDE

Monitorare lo stato di salute della funzione tiroidea è utile sia per le donne che per gli uomini, a qualsiasi età, soprattutto se presentano familiarità per le patologie connesse a tale ormone. Consigliato anche a persone affette da stanchezza cronica o a soggetti che hanno registrato repentini aumenti o cali di peso, associati a tachicardia, depressione, scarsa memoria, eccessiva sudorazione, irritabilità.

Questo pacchetto è proposto a 60,00 euro



SINDROME METABOLICA

La Sindrome Metabolica è presente nel 50% dei soggetti con alterate quantità di lipidi nel sangue (dislipidemia), ipertensione, insulino-resistenza/intolleranza al glucosio e adiposità. Indagare, dunque, questi fattori di rischio è fondamentale per conoscere e prevenire tale sindrome che è causa di malattie cardiovascolari, ictus e diabete di tipo 2. Anche in questo caso praticare regolarmente una moderata attività fisica, seguire una dieta equilibrata, eliminare il fumo aiuta a rimanere in salute.

Il costo del checkup è di 17,00 euro



SVOLGIA IL NOSTRO FLYER PER CONOSCERE GLI ESAMI PREVISTI DA OGNI PACCHETTO.



I NOSTRI PUNTI PRELIEVI

Beneficiare del nostro punto prelievi e check up è semplicissimo.

Infatti, sarà sufficiente recarsi nella nostra sede di Via Santini 8 e, dal 2 ottobre, anche nella nostra struttura di Corso Venezia 123 e potrete accedere in brevissimo tempo alla prestazione.

**Dal lunedì al venerdì
dalle 7:00 alle 10:30**



AFFIDABILI
Le analisi sono effettuate da personale altamente qualificato.



VELOCI
Anche senza prenotazione e senza ricetta.



SEMPLICI
Refertazioni veloci scaricabili online.



MODALITÀ DI ACCESSO

È possibile accedere a prelievi e check up in regime di solvenza (privata a pagamento) o con un'assicurazione o fondo integrativo. Con o senza prenotazione.



Se preferisci prenotare:
Online collegandoti al nostro sito
www.clinicasanfrancesco.it



Telefono: 045 9009090 digitare 1 int. 2

IL RAPPORTO TRA MEDICI/INFERMIERI E PAZIENTI È FUORI CONTROLLO?

L'essere diventati dei bersagli sembra essere la sensazione che serpeggia tra gli interessati dopo l'ennesima aggressione ad un medico.

SECONDO ALCUNE STATISTICHE BEN IL 30% DELLE AGGRESSIONI IN AMBITO LAVORATIVO INTERESSA LA SANITÀ DOVE LE FORME DI VIOLENZA FISICA E VERBALE STANNO ASSUMENDO CONNOTATI SEMPRE PIÙ PREOCCUPANTI.

Dovremmo tutti quanti avere il senso del limite, e invece i medici e gli infermieri e spesso anche gli operatori di front office sono diventati il terminale su quale sfogare una rabbia cieca.

Ogni aggressione mette a rischio non solo la sicurezza e la salute degli stessi operatori, ma anche la qualità dell'assistenza fornita ai pazienti e il diritto costituzionalmente garantito alla salute.

Serve quindi più consapevolezza da parte di tutti: non è normale aggredire un'infermiera perché l'intervento è saltato, non è normale mettere le mani al collo di un medico perché non si è d'accordo con la terapia, non è normale aggredire l'operatrice allo sportello perché non ci sono disponibilità di prestazioni in convenzione o perché l'esito degli esami di laboratorio non potrà essere fornito nella data pretesa.

Questi sono solo alcuni degli episodi successi in Clinica San Francesco.

La risposta dell'operatore - o del sistema stesso - può non essere ottimale, vuoi per i limiti delle organizzazioni, vuoi per le carenze dell'operatore stesso, ma di certo, aggredire è qualcosa che non risolve la situazione.

Clinica San Francesco ha quindi deciso di fare tutto il possibile per prevenire gli episodi di violenza nei confronti dei propri operatori sanitari e proteggere il personale.

Nelle prossime settimane tutto il personale sanitario e non della Clinica sarà coinvolto in un momento formativo con un duplice scopo:

1. Promuovere l'adozione da parte dell'organico della struttura di comportamenti utili a prevenire episodi di aggressione da parte degli utenti;

2. Dare qualche suggerimento pratico per una loro eventuale gestione

Ricordiamoci che gli operatori sanitari, sociosanitari, gli amministrativi lavorano tutti i giorni per la vostra salute. Aggredirli verbalmente e fisicamente è un reato e un atto di inciviltà che va contro il vostro stesso interesse e quello della collettività.

VIOLENZA SU OPERATORI SANITARI: CORSO OBBLIGATORIO

Il corso obbligatorio per tutto il personale di Clinica San Francesco, personale sanitario, amministrativo e dei servizi comuni, sia dipendenti che liberi professionisti, è previsto nelle seguenti date:

Martedì 14 novembre

Mercoledì 22 novembre

Giovedì 30 novembre

Tre giornate per un totale di 12 sessioni al fine di consentire a tutti di essere presenti.

Gli incontri dureranno circa 90 minuti e saranno il più possibile centrati sulla nostra realtà lavorativa e le criticità collegate sia al ruolo che all'ambito di competenza.

Al fine di uniformare ulteriormente le tematiche in base alle esigenze cercheremo di suddividere le aule almeno nelle 2 macro aree 'Sanitari' e 'Amministrativi'.

Al corso sono invitati anche tutti i dipendenti/collaboratori che non hanno contatto diretto con l'utenza: gli strumenti messi a disposizione potranno essere un utile supporto anche nella gestione dei rapporti tra colleghi.

Per ulteriori informazioni:

formazione@clinicasanfrancesco.it



PAZIENTI A SCUOLA

Dopo l'uscita dalla sala operatoria, i nostri pazienti vanno a scuola.

In Clinica San Francesco abbiamo ideato un percorso di formazione, ma pure ascolto, per le persone che hanno affrontato un intervento di protesi.

Obiettivo:

rendere il paziente davvero parte del percorso di cura responsabilizzandolo in tema di sicurezza durante il ricovero e prevenzione delle infezioni e delle cadute attenuandone le paure grazie al confronto con l'Infermiera Professionale addetta alla sorveglianza e controllo delle infezioni ospedaliere e la Risk Manager presenti all'incontro.

E diventa pure l'occasione per alcuni suggerimenti legati alla terapia farmacologica, all'importanza di presentarsi sempre a chi si prende cura di noi, di riferire eventuali allergie a farmaci e di avere con sé tutti i documenti relativi alla propria storia clinica nonché l'esortazione a chiedere sempre chiarimenti in caso di dubbi e perplessità.

La "Scuola Pazienti" consiste in un momento formativo e informativo corale che organizziamo con cadenza mensile in Clinica, a cui partecipano al momento i pazienti ricoverati in Rieducazione Funzionale.

Durante la mezz'ora che si passa insieme al paziente si ascoltano le domande si forniscono spiegazioni: come gestire la ferita, cosa si potrà fare e cosa no una volta tornati a casa. Abbiamo iniziato a fine settembre e i riscontri sono stati estremamente positivi: ci siamo resi conto come questo approccio oltre a suscitare un attivo interesse e partecipazione riesca a dare un contributo reale in termini di serenità ai pazienti.

Le domande più comuni poste dai pazienti riguardano la gestione della ferita e come comportarsi nelle attività quotidiane.

"Dall'incontro, i pazienti sono usciti più tranquilli, coinvolti, in possesso di informazioni utili in tema di prevenzione e di indicazioni essenziali per affrontare più serenamente la quotidianità. È stato insegnato loro ad osservare per apprendere, ad ascoltare e chiedere per entrare in empatia con gli altri" racconta Elena Nechita, Responsabile reparto Rieducazione Funzionale e portavoce dei feedback raccolti dai pazienti.



Lorena Zanini, Risk Manager

Giorgia Recchia, Infermiera Professionale, addetta alla sorveglianza e controllo delle infezioni ospedaliere.

UN LAVORO IN TEAM CHE COINVOLGE IL PAZIENTE

"Avere un momento durante il ricovero per comunicare e spiegare direttamente al paziente il tema della sua sicurezza e ascoltare le domande e i dubbi è fondamentale per me" - commenta Lorena Zanini, Risk Manager-. "Più un paziente è consapevole di ciò che dovrà fare per la sua sicurezza durante la permanenza in Clinica più sarà partecipe e volenteroso nell'affrontare un percorso di cura sicuro e sereno."

"Il primo incontro con i pazienti di Rieducazione Funzionale è stato sicuramente un bel momento di scambio e condivisione. Credo possa essere un plus valore per il paziente perché è vissuto come un momento in cui poter avere un confronto libero e sereno con gli "addetti" ai lavori e fugare così alcuni dubbi/paure legati al percorso protesico che stanno vivendo" - spiega Giorgia Recchia, Infermiera Professionale - "Dal mio punto di vista poi ogni momento è buono per focalizzare l'attenzione sull'importanza del Lavaggio delle Mani e su tutte quelle buone pratiche che permettono una guarigione nei tempi e modi adeguati e corretti perché preventive nei confronti delle Infezioni."



LEAN HEALTHCARE

Award 2023



ALLA SESTA EDIZIONE DEL LEAN HEALTHCARE AWARD 2023 ABBIAMO PARTECIPATO ANCHE NOI DI CLINICA SAN FRANCESCO

Vi state chiedendo di cosa si tratta? È un premio rivolto ai migliori progetti di riorganizzazione nel mondo Healthcare.

Possono partecipare Aziende Sanitarie Pubbliche e Private e Aziende appartenenti ai settori Healthcare.

Il filo rosso che unisce i progetti candidati è l'innovazione quale strumento per riorganizzare il sistema, ridurre gli sprechi e misurare il valore per i pazienti ossia rendere i servizi al cittadino più efficienti.

Clinica San Francesco ha partecipato con tre progetti che hanno impegnato tre diversi gruppi di lavoro multidisciplinari. Nel corso dell'anno i tre diversi staff hanno lavorato attivamente per rafforzare il sistema organizzativo della Struttura, rimodellando e innovando alcuni processi che caratterizzano la nostra Clinica.

Efficientamento e ottimizzazione erano i due obiettivi che hanno guidato il confronto dei team coinvolti per capire come e dove migliorare i servizi per i cittadini.

Abbiamo lavorato applicando le metodologie Lean e Value Based eliminando sprechi e inefficienze per aumentare il valore per il paziente perché oggi è più evidente che mai la necessità di garantire una risposta efficace ai problemi di salute e di continuare a riorganizzare i processi nell'offerta sanitaria. I tre progetti candidati sono:

PAZIENTI ORDINATI E NON SOTTO-VALUTATI

riguardante un nuovo modello di riorganizzazione dei percorsi pre-operatorio con un focus sulla chirurgia ricostruttiva della mammella.

CHI BEN COMINCIA È A METÀ DELL'OPERA(ZIONE),

un nuovo modello di gestione delle sale operatorie.

POTATURA STAGIONALE: UN NUOVO ALBERO PER SAN FRANCESCO

con la revisione del nostro albero telefonico.

PAZIENTI ORDINATI e non sotto-valutati

Ad inizio 2023, causa anche l'incremento dei volumi, il reparto dedicato alle valutazioni preoperatorie di Clinica San Francesco è andato in crisi con conseguente incremento di reclami provenienti dai pazienti a dovuti alla disorganizzazione e alle lunghe attese a cui erano costretti ai quali si aggiungeva l'insofferenza da parte del personale medico e sanitario per i carichi di lavoro.

L'analisi della "scena del crimine", ossia del reparto Valutazioni Pre Operatorie, ha evidenziato percorsi superflui e privi di valore che generavano lunghe attese e innumerevoli colli di bottiglia creando una pressione eccessiva nello staff dedicato all'attività valutativa indispensabile prima degli interventi.

Si è quindi proceduto all'analisi dei problemi rilevandone le cause:

- Poca diversificazione.

Tre percorsi chirurgici non diversificati che generavano confusione tra i pazienti

- **Affollamento.** Le attività infermieristiche erano svolte tutte nello stesso ambulatorio.

- **Laboratorio analisi.** Si registrava da parte del laboratorio esterno un non rispetto delle tempistiche e lunghi tempi di attesa tra gli esami ematochimici ed i referti da portare ai consulti medici/anestesiologici.

- Interruzioni del percorso valutativo.

Il percorso di indagine pre operatorio era spesso interrotto per richiesta di esami aggiuntivi il giorno della valutazione.

La definizione di obiettivi puntuali ha permesso una revisione profonda dell'attività di pre-ricovero che ha determinato una maggior standardizzazione dei percorsi eliminando tempi morti e quindi non a valore.

La standardizzazione ha permesso non solo minori attese ed un lavoro più omogeneo da parte del personale, ma anche la possibilità di aumentare i volumi di pazienti valutati per giorno.

Un tale risultato è stato reso possibile dall'attuazione di alcune azioni di miglioramento: la consegna del questionario anamnestico 30/40 giorni prima della valutazione preoperatoria consente di pianificare attentamente e con anticipo gli esami ematici e strumentali aggiuntivi da far eseguire al paziente e di individuare quelli che non risultano eleggibili all'intervento e procedere con maggiore velocità e fluidità all'individuazione di altri pazienti da inserire nella programmazione operatoria. L'introduzione di percorsi pre-ricovero personalizzati e profili diversificati per complessità di intervento.

I percorsi preoperatori sono ora tre: chirurgia protesica di anca e ginocchio, chirurgia generale e ortopedia minore ed infine chirurgia ricostruttiva della mammella.

Per questo ultimo percorso è previsto iter separato, ambulatori dedicati e la presenza di una figura dedicata interamente a questa tipologia di paziente.

CHI BEN COMINCIA è a metà dell'opera(zione)

L'utilizzo del tempo di sala operatoria è una risorsa quanto mai critica per le realtà sanitarie inclusa Clinica San Francesco.

Un monitoraggio dei tempi delle sale ha fatto emergere una problematica legata essenzialmente all'inizio delle stesse: oltre il 50% degli interventi, nel periodo pre-progetto, aveva inizio nella fascia oraria 8:16 - 8:30.

L'inizio tardivo provocava, come è facile immaginare, a catena una serie di conseguenze negative tra cui: ritardo delle sedute pomeridiane, tensioni nel personale, attese eluse nei confronti degli utenti ed utilizzo non efficiente degli spazi.

Ne è scaturita un'analisi che ha fatto emergere una serie di origini tra cui:

- una documentazione spesso incompleta e poca attenzione sui consensi (il consenso all'intervento va sempre firmato, non sarà possibile procedere all'intervento in sua assenza);

- accessi tardivi del paziente in struttura e/o nel blocco operatorio, presa in carico anestesiológica, ecc.

Alla luce di quanto emerso si è poi focalizzato il lavoro su quelle che erano le cause profonde cercando di ipotizzare un'azione correttiva per ognuna di esse secondo metodologia lean.

Le varie iniziative sono state attentamente monitorate così da verificarne la produttività in un'ottica di efficacia e miglioramento continuo.

Tra le contromisure introdotte ricordiamo:

- 1 - anticipato l'orario di arrivo di sanitari e chirurghi;
- 2 - l'arrivo dei pazienti nel blocco operatorio previsto entro le ore 7;
- 3 - intenso percorso di formazione sul personale medico e non;
- 4 - anestesia eseguita entro le ore 7.25 per posizionare il paziente in camera operatoria alle ore 7.30;
- 5 - introduzione di molteplici check per la verifica della completezza della documentazione;
- 6 - introduzione di un secondo strumentista per la chirurgia robotica al fine di preparare il campo operatorio entro le ore 8.00.

Tutti gli obiettivi che ci eravamo posti ad inizio progetto sono stati raggiunti. La buona riuscita di questa attività ci ha spinti ad ipotizzare una seconda analisi più focalizzata sulle sale pomeridiane.



POTATURA STAGIONALE: un nuovo albero per San Francesco

Nel corso di questo anno, come abbiamo già avuto modo di raccontarvi nei numeri precedenti, abbiamo messo mano al nostro risponditore automatico modificandone l'impostazione. Raccolti suggerimenti e segnalazioni dei nostri utenti, abbiamo rivisto il precedente albero telefonico ai fini di creare un flusso di chiamate più efficiente e fruibile non perdendo mai di vista le esigenze di incremento del numero di chiamate risposte e di semplificazione dell'accesso alla Struttura da parte del paziente.

Il progetto si è reso necessario a seguito di un numero importante di reclami pervenuti al nostro Ufficio Relazioni con il Pubblico costituiti essenzialmente da tempi eccessivi di attesa nonché dalla poca chiarezza del percorso per arrivare al servizio richiesto. Dopo un'attenta analisi dei bisogni dei nostri pazienti si è proceduto alla creazione di un percorso telefonico estremamente facilitato caratterizzato da:

- riduzione delle opzioni di scelta primarie e secondarie rispetto alla versione precedente;

Pre progetto **6 sezioni** **13 scelte**
Post progetto **3 sezioni** **7 scelte**

- miglior allocazione del personale a seguito delle esigenze espresse dall'utenza garantendo una copertura più ampia nelle fasce con maggior numero di chiamate e intercambiabilità degli operatori

- rimodulazione delle le fasce orarie di risposta

- Introduzione di messaggi automatici che rispondono alle domande più frequenti poste dall'utenza o che possano indirizzare la scelta del tasto evitando selezioni errate;

- Semplificazione totale della sezione Ricoveri;

- Migliore e preventiva comunicazione dei tempi d'attesa per gli interventi. Evitate chiamate di informazioni circa la data di ricovero.

Oltre ad aver portato da subito dei buoni risultati, la revisione è stata quantomai utile perché, nel contempo, sono aumentate anche il numero di chiamate in entrata ed i volumi di attività, e il nuovo albero ci ha permesso di gestire al meglio tale incremento.

Il costante monitoraggio degli indicatori predisposti ha fatto poi sì che i risultati si mantenessero nel corso dell'anno.

LEAN Thinking

Pensando lean abbiamo iniziato ad analizzare e riorganizzare il percorso, ambulatoriale e di ricovero, del paziente privato. Coadiuvati da una società di consulenza, siamo partiti dall'analisi delle cause profonde e nascoste alla radice dei problemi emersi nel percorso.

Il progetto impegna figure professionali diverse per formazione e area di intervento, sanitari, medici e amministrativi e sta mettendo in discussione abitudini e consuetudini, il cosiddetto abbiamo sempre fatto così, che impone ad ognuno di abbandonare la propria zona di confort per perseguire il miglioramento continuo, giorno dopo giorno, passo dopo passo.

La filosofia Lean è infatti un approccio organizzativo-gestionale orientato a massimizzare il valore creato per il cliente attraverso la progressiva riduzione ed eliminazione di ogni forma possibile di spreco secondo un processo orientato al miglioramento continuo.

Da una media di 5,9 reclami mese su tematiche inerenti alla gestione delle chiamate in entrata siamo passati ad una media di 2,6 nei primi 8 mesi del 2023

Risultati qualitativi	2022	2023 (08.2023)
Totale Reclami	71	21
Reclami mese	5.9	2.6

Cosa significa dunque Lean Thinking in sanità?

Valorizzazione dell'individuo, recupero del tempo inutilmente sprecato (come ad esempio le attese tra una prestazione e la successiva...) finalizzato all'incremento del tempo dedicato all'assistenza, incremento dell'efficacia del trattamento, aumento del tempo assistenziale e conseguentemente una maggiore umanizzazione del rapporto.

Stiamo apprendendo che tutto questo può avvenire grazie ad un potenziamento nell'utilizzo delle strutture, all'ottimizzazione dei percorsi all'interno della struttura attraverso le varie fasi del processo (processo inteso come sistema di attività), all'integrazione tra loro dei processi, alla capacità di gestire la variabilità insita nei processi sanitari stessi finalizzando il tutto al miglioramento dell'esperienza del paziente e dei dipendenti.

"L'obiettivo dei progetti è quello di migliorare la qualità del servizio offerto ai pazienti, mediante un approccio Lean, che si è rivelato uno strumento utile ad intercettare i bisogni, coinvolgendo chi lavora direttamente sul campo, al fine di fornire delle possibili soluzioni alle problematiche rilevate. - commenta Miriam Belluzzo, Responsabile della Programmazione Ricoveri - Grazie alla collaborazione di tutti gli attori coinvolti, dai medici, agli infermieri e al personale amministrativo è possibile realizzare delle azioni di miglioramento a beneficio di tutti coloro che decidano di rivolgersi alla nostra struttura."

"In un'epoca in cui la politica aziendale è determinata da un aumento della performance in relazione ad efficacia ed efficienza, frequentare il corso di Lean management rappresenta sicuramente un momento di formazione altamente qualificante per un dipendente. - osserva Federica Valli dell'Ufficio Privati, Fondi e Assicurazioni - La Lean Organization è infatti un modello che è diventato realtà in tantissime aziende e, apprenderne la filosofia e gli strumenti utili da applicare nelle attività lavorative individuando il veramente utile e necessario ed eliminando il superfluo, porta a mettersi in discussione, rivedere il proprio modus operandi al fine di mirare al miglioramento continuo"

"Il Sistema Sanitario è un sistema complesso e ricco di variabili. - sostiene Alessia Zardini, Responsabile Ufficio Privati, Fondi e Assicurazioni - Applicare un metodo scientifico per progettare, evitare lavorazioni, costruire un percorso condiviso aumenta il valore in prospettiva sistemica permettendo di coniugare le esigenze organizzative che vedono il paziente al centro"





LA BENEFICENZA COME POSSIBILITÀ DI BENESSERE


C'è un pezzetto di Clinica San Francesco in Tanzania, alle falde del Kilimangjaro, in una delle aree più svantaggiate del pianeta.

Nella terra del popolo Masai, dove nulla è semplice e in quel nulla sembra risiedere la felicità del suo popolo è sorto un piccolo Health Center, Saint Hildegard la cui costruzione è iniziata nel 2020, durante il lockdown.

Un piccolo ospedale gestito da cinque suore della congregazione delle Holy Spirit, un medico donna ed un'infermiera, capaci di accogliere e curare gratuitamente circa trenta/quaranta persone ogni mese.

“La carità fa meglio a chi la fa che a chi la riceve”

Don Carlo Gnocchi



La popolazione locale ha un rapporto anomalo con la propria salute e Saint Hildegard rappresenta in molti casi l'unica e ultima speranza di cura. A questo progetto ha contribuito energicamente Voci e Volti OdV ETS, associazione veronese attiva da oltre venti anni in Tanzania. E, con la quale, dal 2019 Clinica San Francesco collabora. Una cooperazione fatta di attrezzature mediche, letti e comodini.

Ne parliamo per la prima volta qui, e lo facciamo attraverso le parole e le foto scattate da Paola Bertasi, volontaria dell'associazione Voci e Volti. Ma Paola è anche una collega, o meglio, una ex collega essendo in pensione da qualche mese che a settembre ha realizzato il sogno della sua vita: volare in Tanzania e ovviamente a Saint Hildegard.

“ È stato fantastico - risponde ancora emozionata - un'esperienza che ti segna nel profondo: si riceve tanto, molto più di quello che si dà. Le persone incontrate, ci donano molto accogliendoci, pur soffrendo o vivendo situazioni di disagio”.



Una lezione di vita continua in cui la testa è ben connessa al cuore, si dona e si offre un servizio utile. Fare del bene fa bene, se fatto bene.

L'antropologa Margaret Mead sostiene che

“aiutare qualcun altro nelle difficoltà è il punto preciso in cui la civiltà inizia. Noi siamo al nostro meglio quando serviamo gli altri. Essere civili è questo.”

Per tutte queste ragioni abbiamo deciso di raccontarvi di questa collaborazione.

Nella nostra cultura, sembra che il bel gesto vada necessariamente tenuto nascosto per essere veramente apprezzabile, altrimenti ecco che scatta il solito processo virtuale delle buone cause, ecco che arriva l'orda d'indignati a ricordarci che la “beneficenza si fa in silenzio”, con il cuore in mano e senza pensare al proprio tornaconto.

Fa specie che ci si debba ritrovare ancora a dibattere sulla beneficenza bella e la beneficenza brutta, quella che non fa rumore e quella che invece lo fa. La strumentalizzazione della beneficenza è forse una delle poche strumentalizzazioni che possiamo serenamente accettare, perché al di là delle intenzioni, fa comunque bene.

Di tutto il resto poi possiamo discuterne.

Associazioni e onlus hanno sempre bisogno di noi, accettano una donazione, ma ci possono accogliere se vogliamo dare anche un poco del nostro tempo e le nostre idee, abilità e competenze.

Aiutiamo il mondo a diventare un posto migliore.

Se desiderate mettervi in contatto con Voci e Volti OdV ETS, questi sono i loro contatti:

Strada Bresciana, 1d Verona

T 342 6353288

info@vocievolti.it

www.vocievolti.it



Curiosità:

Chi è Saint Hildegard?

Hildegarda di Bingen, la mistica femminista. Santa, teologa, guaritrice, medico, musicista, cosmologa, profetessa: la benedettina tedesca è stata una delle personalità più poliedriche e complesse del Medioevo religioso. Scrisse libri di medicina e dietologia che anticipano di secoli le conoscenze attuali.



STORIE BREVI DI CLINICA



WELCOME BENVENUTI

IN CLINICA SAN FRANCESCO

Bianciardi Leonardo, Anestesista

Bonamini Martin, Manutentore

Caramori Alberto Giovanni Giuseppe,
Fisiatra

Dagradi Margherita, Fisiatra

A loro il nostro benvenuto ufficiale
e buon lavoro!

CIAO SONIA

Nelle scorse settimane ci ha lasciato
Sonia Falco, una collega, un'amica per
alcuni di noi.

Nota per la sua riservatezza lavorava in
struttura come operatrice socio sanitaria
da circa venti anni.

Le auguriamo buon viaggio verso l'e-
ternità e le più sentite condoglianze ai
suoi cari,

PROTESI E RIZARTROSI: IN CLINICA SAN FRANCESCO I MASSIMI ESPERTI

Il 6 ottobre Clinica San Francesco ha ospitato il primo expert meeting italiano sulla protesica di trapezio metacarpale. L'evento è stato organizzato dal dottor Enrico Carità e dal dottor Alberto Donadelli, chirurghi ortopedici della Clinica che per primi in Italia hanno utilizzato un recente impianto a doppia mobilità.

Il meeting è stata un'importante occasione di incontro tra colleghi provenienti da tutta Italia, che si sono confrontati e scambiati esperienze in questa tecnica chirurgica che rappresenta la nuova frontiera del trattamento della Rizoartrosi.

Tra i principali temi affrontati ci sono stati: la tecnica chirurgica, la biomeccanica e le tipologie di impianto, i risultati clinici e il ritorno all'attività lavorativa. L'utilizzo della protesi consente di ottenere in breve tempo risultati molto soddisfacenti consentendo ai pazienti trattati di tornare rapidamente al proprio lavoro e alle proprie passioni. Incontro concluso dal Direttore Generale della Clinica San Francesco, il dottor Samuele Natali, con un intervento sull'economia sanitaria e la sostenibilità di questa chirurgia.

"La condivisione delle esperienze tra massimi esperti nella disciplina - hanno dichiarato al termine dell'evento il dottor Carità e il dottor Donadelli -, rappresenta un importante momento di crescita professionale, che consente di migliorare l'approccio a questa metodica e l'offerta ai pazienti, riducendo il rischio di complicanze e velocizzando il decorso post-operatorio."

STORIE DI CLINICA LA NEWSLETTER DI CLINICA SAN FRANCESCO

N 8.
SETTEMBRE
OTTOBRE
2023

RESPONSABILE PROGETTO

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

s.mazzi@clnicasanfrancesco.it

Hanno collaborato:

Dr Alessandro Di Matteo - Responsabile U.F. di Rieducazione Funzionale

Dr.ssa Margherita Dagradi - Fisiatra





Clinica San Francesco

Società soggetta ad attività
di direzione e coordinamento di:

