

N 9.
NOVEMBRE
DICEMBRE
2023

LA NEWSLETTER
DI CLINICA
SAN FRANCESCO


Clinica San Francesco

 **GHC**
GRUPPO IRI
GRUPPO IRI
GRUPPO IRI
GRUPPO IRI

STORIE DI CLINICA



**DOSSIER
SANITARIO
ELETTRONICO**

**IL VIAGGIO DEL
PAZIENTE NELLA
SANITÀ INTEGRATIVA**



**BUON
NATALE
E FELICE
2024**

RESPONSABILE PROGETTO

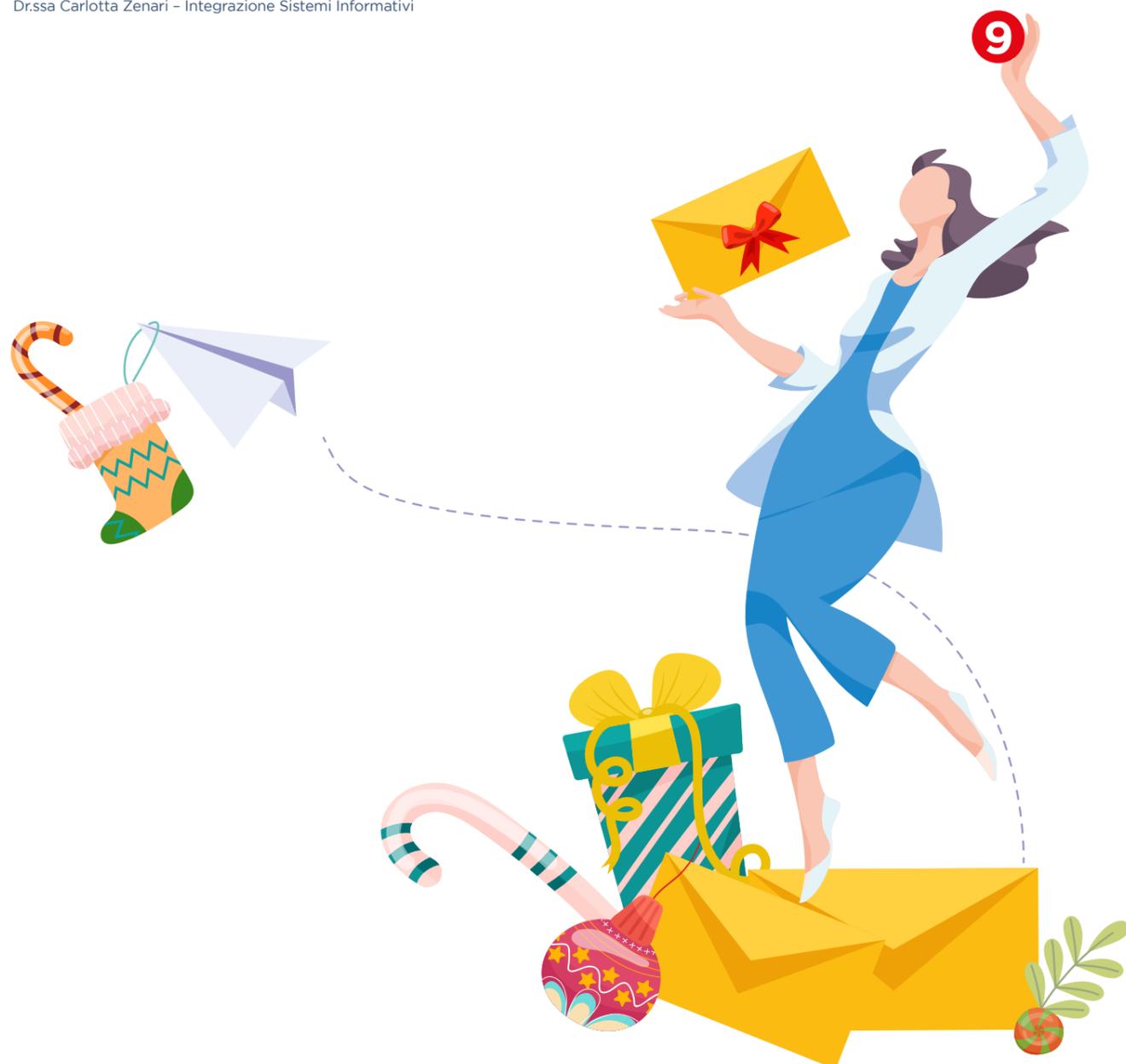
Dott.ssa Sara Mazzi - Responsabile Marketing & Comunicazione Clinica San Francesco
s.mazzi@clinicasanfrancesco.it

Hanno collaborato:

Dr.ssa Lorena Zanini - Risk Manager

Dr.ssa Alessia Zardini - Responsabile Ufficio Privati Fondi Assicurazioni Convenzioni

Dr.ssa Carlotta Zenari - Integrazione Sistemi Informativi



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

ACCOGLIENZA 2.0

il Nuovo Sistema Integrato per la Self-Acettazione e il follow-up del Paziente in Strutturale!

PAG. 10

**IL VIAGGIO DEL
PAZIENTE NELLA
SANITA'INTEGRATIVA.**

Approcci per un "nuovo" canale da gestire.

PAG. 12

**CLICCA E SCOPRI IL
NUOVO SITO**

PAG. 4

**DOSSIER SANITARIO
ELETRONICO**

Una Repository Digitale per la Salute a Portata di Click.

PAG. 6

**LA SICUREZZA È
IMPEGNO DI TUTTI**

PAG. 16

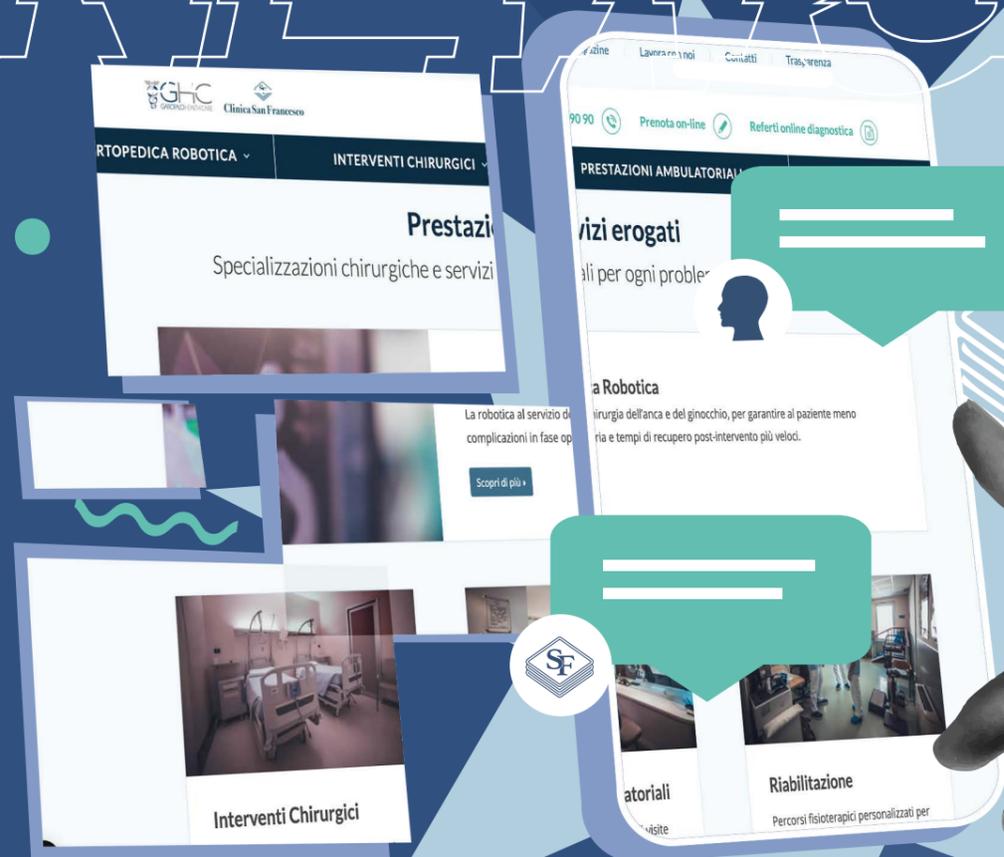
**DECORSI POST-
OPERATORI SENZA
DOLORE E CONTROLLO
COSTANTE**

PAG. 18

**STORIE BREVI
DI CLINICA**

PAG. 19

NEWS



CLICCA E SCOPRI IL NUOVO SITO

Abbiamo lavorato a un nuovo sito web per fornire ai nostri pazienti la migliore esperienza utente possibile con l'obiettivo di aiutare ogni visitatore a trovare facilmente il percorso verso ciò a cui è interessato.

Il sito è stato realizzato nell'ambito di un progetto globale di rinnovamento che ha coinvolto tutte le strutture appartenenti al gruppo GHC Garofalo Health Care, volto a veicolare efficacemente l'immagine aziendale.

Il nuovo sito oltre a proporre una nuova veste grafica in linea con l'identità visiva di GHC, è stato pensato e progettato intorno al cliente, così da garantire una fruizione semplice, veloce ed intuitiva anche agli utenti che si avvicinano per la prima volta al sito web: una piattaforma digitale nata per soddisfare il bisogno di un canale più coinvolgente, interattivo e agile in grado di assicurare ai nostri utenti di entrare in contatto con noi con facilità e dinamicità, riflettendo lo slancio dell'azienda avverso un'innovazione continua ed inclusiva.

Il nuovo sito è stato dunque sviluppato focalizzandosi sui bisogni specifici dei diversi utenti, grazie anche all'accesso diretto a portali di prenotazione dedicati per particolari tipologie di utenti e a percorsi dedicati che consentono di trovare facilmente i contenuti di interesse, abbiamo messo l'accento non solo su "cosa facciamo", ma anche su "cosa devi fare per", sono stati resi disponibili dei moduli di contatto per migliorare il dialogo con i nostri utenti.

HTTP
VISITA IL SITO:
www.clinicasanfrancesco.it

PRENOTAZIONI E PAGAMENTI SEMPLIFICATI

Possibilità di prenotare e pagare online prestazioni diagnostiche e visite per pazienti privati, assicurati/fondi e partner con tariffe agevolate. La piattaforma è veloce e facile da usare: si prenota dal proprio cellulare, dal computer di casa o dal tablet. È attiva 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

MODULI PER LA RICHIESTA DI INFORMAZIONI

GUIDA AI SERVIZI

Con tutte le informazioni utili per accedere ai nostri servizi: dalla modalità di prenotazione di una visita a quella di ricovero, cosa è utile sapere.

SERVIZI ONLINE

Prenotazioni e pagamenti online;
Download referti TAC, RM ed RX;

DOSSIER SANITARIO ELETTRONICO

con possibilità di download da parte dell'utente di gran parte dei referti (esami di laboratorio, cardiologici...) e fatture. Tutta la documentazione rimane sempre disponibile in forma cartacea presso la Struttura, a richiesta dell'utente.



DOSSIER sanitario elettronico

Una Repository Digitale per la Salute a Portata di Click.

Clinica San Francesco si lancia in una nuova era di assistenza medica con l'introduzione del Dossier Digitale, una soluzione all'avanguardia che promette di trasformare la gestione dei documenti medici.

COSA È?

Il dossier sanitario è una soluzione digitale che raccoglie e archivia lo storico medico (ricoveri, visite ambulatoriali,...) di ogni singolo paziente della nostra struttura, rendendo queste informazioni disponibili al consulto degli assistiti stessi e dei professionisti sanitari che operano all'interno della Clinica direttamente online, previo consenso del paziente.

Il dossier sanitario è pertanto una grande cartella clinica digitale che copre l'intero percorso assistenziale dei nostri pazienti all'interno di Clinica San Francesco della struttura sanitaria ed è aggiornato in maniera continuativa dalla struttura.

COME MIGLIORA il percorso del paziente col dossier sanitario online?

Il Dossier Sanitario Elettronico assicura diversi vantaggi alla pratica clinica quotidiana del paziente ma anche del medico e della struttura sanitaria. Dematerializzare la documentazione e renderla disponibile in remoto, in qualsiasi luogo, permette innanzitutto di avere informazioni importanti relative alla propria salute consultabili dal paziente sempre, tramite il semplice accesso al proprio dispositivo.

La digitalizzazione del processo assistenziale e l'attivazione del dossier sanitario online consente una gestione della salute sempre più personalizzata per ciascun individuo, predittiva dei principali rischi e patologie ed integrata su più livelli assistenziali.

VANTAGGI

riassumendo, il Dossier Sanitario elettronico

Facilita il consulto della documentazione relativa alla storia clinica del paziente. I dati del paziente sono protetti in sicurezza e l'assistito ha accesso in qualsiasi momento alla sua grande cartella clinica elettronica.

Diminuisce i tempi di attesa per la presentazione di documentazione clinica. Eliminare il cartaceo velocizza infatti il consulto delle informazioni e il paziente non ha più necessità di portare fisicamente con sé i referti passati, il proprio storico e spiegare ogni volta la propria anamnesi.

Fornisce una base informativa per decisioni clinico-assistenziali appropriate. La presenza di un archivio storico sanitario presso la Clinica garantisce continuità assistenziale, documentando di volta in volta lo stato di salute del proprio assistito, i trattamenti effettuati, i risultati conseguiti ogni qualvolta il paziente viene a contatto con la realtà di Clinica San Francesco; Semplifica la comunicazione col paziente. Avere una propria "Scheda Paziente" in remoto consente al paziente di sentirsi sempre coinvolto nel proprio percorso di cura in maniera trasparente.

Last but not least, con l'accesso alle informazioni dai propri dispositivi, si possono evitare le tanto odiose file in struttura...



MA COME FUNZIONA concretamente?

Al momento dell'accettazione, al paziente verrà consegnato il 'Modulo Credenziali Dossier TuoTempo' che contiene il codice di attivazione al Dossier. Questo codice serve ESCLUSIVAMENTE la prima volta per attivare la funzionalità del ritiro referti, una volta all'interno dell'area personale. Per gli accessi successivi, basterà inserire le credenziali con cui ci si è registrati nell'area personale.

Successivamente, il paziente potrà ritirare/consultare i propri referti collegandosi al sito www.clinicasanfrancesco.it, cliccando su REFERTI ONLINE e selezionando 'Dossier Elettronico - Download Referti e Fatture'.

CONCLUDENDO

Il Dossier Sanitario Digitale rappresenta un passo decisivo verso una gestione più personalizzata e integrata della salute. Questa repository digitale coinvolge attivamente il paziente in ogni fase del suo percorso di cura.

Clinica San Francesco abbraccia il futuro dell'assistenza medica con il Dossier Sanitario Digitale, rivoluzionando il modo in cui gestiamo e condividiamo i documenti medici.

Siamo pronti ad offrire ai nostri pazienti un modo più moderno, efficiente e coinvolgente di prendersi cura della propria salute.

Accoglienza 2.0



il Nuovo Sistema Integrato per la Self-Accettazione e il follow-up del Paziente in Struttura!

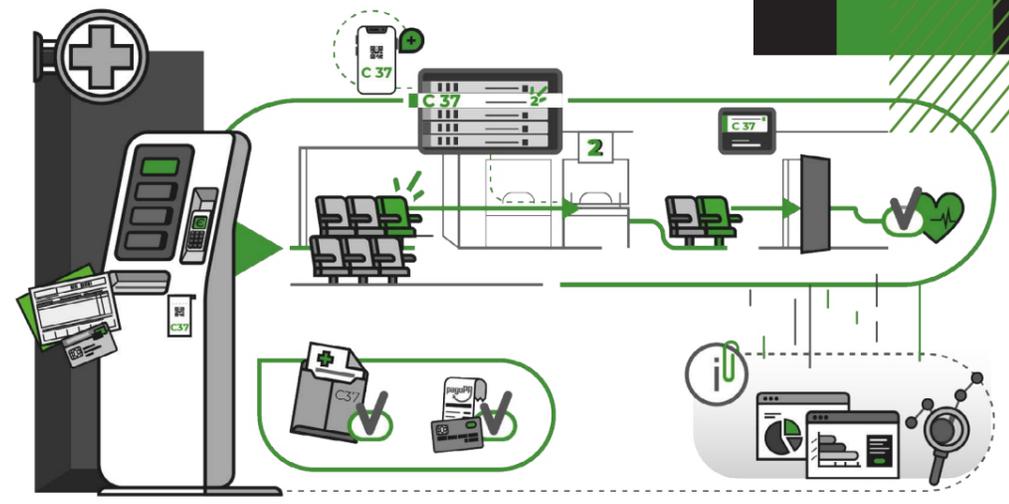


Dott.ssa Carlotta Zenari
Integrazione Sistemi Informativi.

Accoglienza 2.0

Nel prossimo anno, Clinica San Francesco inaugurerà un progetto all'avanguardia con l'introduzione del Nuovo Sistema di Accoglienza Integrato.

Attualmente in fase di implementazione, questo progetto si concentra su due aspetti fondamentali: la self-accettazione e una gestione più efficiente del flusso dei pazienti all'interno della struttura.



La self-accettazione rappresenta un significativo passo avanti per garantire ai pazienti un'esperienza agevole e autonoma, grazie a strumenti tecnologici dedicati che consentono di condurre in modo indipendente il processo di accettazione, riducendo così la dipendenza dagli sportelli tradizionali. Simultaneamente, il Nuovo Sistema Integrato gestirà le code e le chiamate in ambulatorio, offrendo una soluzione pratica per abbreviare i tempi di attesa. Inoltre, fornirà ai pazienti l'autonomia per gestire aspetti come il pagamento dei servizi e il ritiro dei referti.

L'obiettivo primario di questo progetto è migliorare l'esperienza complessiva del paziente, rendendo la visita in Clinica San Francesco un momento più agevole e personalizzato. L'analisi del processo di accettazione ha evidenziato alcune criticità nel sistema tradizionale, tra cui la complessità dei canali di prenotazione, la dispersione nella gestione delle pratiche e il sovraccarico agli sportelli. Questi elementi hanno reso

chiaro il bisogno di un aggiornamento del sistema, mirato ad ottimizzare il flusso di lavoro e a ridurre la dipendenza da processi manuali.

Con l'implementazione del progetto, i pazienti avranno a disposizione due totem all'arrivo in Clinica, permettendo loro di gestire autonomamente le diverse fasi del processo secondo le proprie necessità. Un unico numero/codice identificativo li accompagnerà durante l'intero percorso in struttura, riducendo le procedure amministrative e agevolando le chiamate in ambulatorio.

In conclusione, il Nuovo Sistema Integrato mira a migliorare l'esperienza complessiva dei pazienti, semplificando i processi e promuovendo una maggiore autonomia. Ciò si tradurrà in una riduzione dei tempi di attesa, dell'onere amministrativo ed in una soddisfazione generale migliorata, grazie all'adozione di un approccio self-service.

Il mondo della Sanità tutela un diritto fondamentale dell'individuo, di interesse della collettività: la Salute.

Ha caratteristiche peculiari che lo distinguono da tutti gli altri: miscela Pubblico e Privato, contempla un ingente numero di operatori, figure Sanitarie ed Amministrative ma soffre al contempo anche di alcune criticità, scogli insiti nei servizi complessi.

Rivoluzionario ed indifferibile diventa quindi differenziare e snellire i percorsi di Percorsi di Presa in Carico di un paziente.

Attraverso un servizio personalizzato che "MAPPI" i Percorsi, i punti di contatto, le informazioni, i documenti propri di quella fase, le modalità di interazione tra il paziente ed il Sistema, si aggiungerebbe più tempo al paziente e meno alla burocrazia. Attraverso un lavoro di Progettualità Lean sul Paziente Assicurato, Clinica San Francesco ha posto le basi di questo ambizioso ma necessario passaggio.

Occupandomi in prima persona di Sanità integrativa, area che per la maggior parte degli interlocutori è fatta di nebulosa, complicati termini di Convenzione, procedure, nomenclatori specifici, clausole di Piani Sanitari, posso affermare con certezza che l'esigenza di semplificazione e standardizzazione, si rende necessaria ogni giorno di più.

La Strada dell'eccellenza passa dalla focalizzazione sul paziente, sulle sue esigenze in termini di accessibilità, di tempi di risposta, di chiarezza sulla documentazione che gli permette di usufruire di un Fondo Sanitario Integrativo piuttosto che del Welfare Aziendale.

IL VIAGGIO DEL PAZIENTE NELLA SANITÀ INTEGRATIVA.

APPROCCI PER UN "NUOVO" CANALE DA GESTIRE.

Dott.ssa Alessia Zardini
Responsabile Ufficio Privati Fondi Assicurazioni Convenzioni





Così come nella doppia elica del DNA, dove le basi si avvicinano abbastanza da poter interagire e stabilizzare l'intera molecola, allo stesso modo i servizi sanitari ed amministrativi, devono concorrere, inglobando la filosofia del miglioramento nel DNA dell'Azienda



Per giungere a questo obiettivo, non si può che procedere per step.

I nostri passi:

- *creare una struttura interna che sia "istruita" e sostenga un modello attraverso la formazione orizzontale per tutti.* Abbiamo puntato su tutoraggi del personale a distanza, utilizzando il "learning by doing"- "imparare facendo", concentrandoci sull'implementazione dell'AREA di Analisi di Laboratorio nelle due Sedi Operative. Sono stati ideati 7 pacchetti Check Up in Solvenza, studiati per le differenti necessità di prevenzione, a seconda di età, sesso e familiarità con alcune patologie.

- *creare un percorso di semplificazione per tutti quei Piani di Prevenzione previsti da Assistenti di Fondi ed Assicurazioni,* mappando l'ampia Offerta ed ipotizzando un utilizzo più performante del Gestionale utilizzato, così da permettere agli Operatori di Sportello di accettare agevolmente le prestazioni. Dedicare attenzione al paziente e alla sua accoglienza, automatizzando le azioni ripetute.

- *automatizzare le richieste di rimborso delle prestazioni eseguite da Clinica San Francesco in favore di pazienti assicurati (Piattaforma eClaim).*

Abbiamo puntato su un Programma che Consente di governare i processi di generazione, gestione e rendicontazione di una pratica assicurativa.

- *migliorare la percezione del paziente nel suo "viaggio" di interazione con la Clinica, ottimizzando e digitalizzando:*

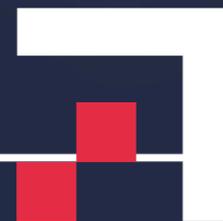
- **prenotazioni e i pagamenti on-line** (tramite Piattaforma TuoTempo)

- **le code agli Sportelli** (progetto in progress inerente gli Eliminacode)

- **l'accesso alle terapie**

- **i percorsi di Ricovero**

- **il follow-up**



Per il paziente l'interlocutore è unico, di conseguenza il mantenimento di precisi standard e la creazione di un sistema virtuoso da parte della nostra Struttura, diventa l'impegno quotidiano a cui i nostri passi vogliono tendere.

Il Safety Walkaround oltre a favorire la concretizzazione del principio del coinvolgimento di tutti si dimostra essere efficace per l'identificazione dei rischi e degli eventi avversi e per la conseguente adozione da parte di tutti noi di misure di contenimento e prevenzione.

SAFETY WALKAROUND: COS'È?

Il Safety Walkaround si realizza con l'effettuazione, da parte di un gruppo di responsabili/dirigenti, di una visita "giro", percorrendo insieme ad infermieri e coordinatori i corridoi e le stanze delle unità operative.

Durante tale giro vengono effettuate delle interviste agli operatori, in forma anonima, finalizzate ad identificare i rischi attuali o potenziali che possono portare ad eventi avversi per i pazienti e le misure che potrebbero essere utilmente introdotte per prevenirne l'accadimento. Un metodo che consente di confrontarsi e reciprocamente formarsi e il propagarsi della cultura della responsabilità, ossia della consapevolezza da parte di tutti che la sicurezza del paziente non può che essere il risultato di un impegno condiviso a tutti i livelli ed in tutte le fasi. Il SWR ha quindi molteplici vantaggi: immediati nel momento in cui consente di identificare rischi ed agire rispetto agli stessi, ma anche di formazione di tutte le persone coinvolte e di sviluppo della cultura istituzionale della sicurezza del paziente, la cosiddetta "cultura della responsabilità".

Il Safety Walkaround coinvolge e rende protagonisti tutti noi che all'interno della Clinica operiamo, favorendo la conoscenza reciproca, il confronto e lo scambio sia nelle fasi di analisi che di cambiamento; presupposti importanti per assicurarne un positivo accoglimento ed il successo in termini di soddisfazione degli operatori e maggiore sicurezza per il paziente.



La SICUREZZA È IMPEGNO DI TUTTI

Nelle scorse settimane in Clinica San Francesco e presso il Centro Diagnostico abbiamo applicato la metodologia Safety Walkaround (SWR), ossia l'effettuazione di "giri" per la sicurezza:

uno strumento finalizzato all'individuazione dei fattori di rischio e allo sviluppo della cultura della sicurezza del paziente.



Dr. Roberto Slongo
Responsabile Anestesia
e Rianimazione

**Decorsi
postoperatori
senza
dolore**
controllo costante

Ogni paziente, terminata l'operazione chirurgica, segue un percorso completo, dalla diagnosi fino al termine della fase rieducativa, sempre sotto l'attento controllo di medici, infermieri e fisioterapisti.

Una particolare attenzione viene dedicata alla prevenzione e alla cura del dolore postoperatorio. "L'ospedale senza dolore" è infatti uno dei principi a cui si ispirano i medici della Clinica San Francesco e uno degli obiettivi a cui mirano durante tutto il periodo di ricovero del paziente.

Il controllo del dolore ha acquisito, nell'ambito di una evoluzione etica della cultura sanitaria, un'importanza sempre maggiore, orientata alla cura del malato e non della sola malattia. L'approccio terapeutico integrato tra le équipe addestrate a predisporre e perfezionare un percorso personalizzato agevola il paziente e lo indirizza all'uso della farmacopea antalgica.

Negli scorsi giorni si è riunito, con il proposito di fissare e ribadire le proprie finalità, il Comitato Ospedale Senza Dolore di Clinica San Francesco, presieduto e gestito dal Responsabile del Servizio Anestesia della struttura, dottor Roberto Slongo.

In particolare, durante l'incontro è emersa la necessità di:

- **Coordinare l'azione** delle differenti équipe e la formazione continua del personale sanitario coinvolto nel processo assistenziale sui principi di trattamento del dolore, l'uso di farmaci e le modalità di valutazione del dolore;
- **Assicurare un osservatorio specifico del dolore** in Clinica, comprensivo della valutazione periodica del consumo e della tipologia di analgesici
- **promuovere protocolli di trattamento** dei diversi tipi di dolore sulla base delle nuove tecniche di analgesia post-operatorie introdotte recentemente;
- **assicurare la disponibilità di farmaci analgesici** in coerenza con le indicazioni fornite dall'OMS e delle linee guida regionali.

Alla luce di quanto sopra è palese che principale compito del Comitato del dolore in primis e di tutto il personale sanitario coinvolto è quello di far sì che il paziente non abbia dolore durante il tempo di degenza e di riabilitazione migliorandone la risposta a livello riabilitativo e nel corso del processo di guarigione.

IL DR. JACOB PINACKATT CI SALUTA

A fine dicembre si concluderà la collaborazione dopo 24 anni del dr Jacob Pinackatt con Clinica San Francesco. Anni in cui il dottore con competenza e passione ha ricoperto diversi ruoli: Responsabile di Chirurgia Generale, Chirurgo Generale e per otto anni anche di Direttore Sanitario.

Lo ringraziamo per aver condiviso con noi una parte del suo percorso professionale e per il contributo dato alla crescita della nostra struttura.

BUONE NOTIZIE

All'inizio di gennaio si unirà allo staff di Clinica la nuova coordinatrice del blocco operatorio. Forte di una notevole esperienza in ospedale pubblico, sarà sicuramente un supporto importante per tutti gli operatori di sala.

**Le auguriamo il nostro
in bocca al lupo!**



LA GIOIA DI CONDIVIDERE

Ultimo pezzo dell'anno che non può non essere dedicato al Natale!

Natale implica la possibilità di apprestarsi a trascorrere in compagnia di familiari, parenti, amici, (persone momentaneamente vicine e solitamente lontane o viceversa) la celebrazione di una importante festività, fatta di tradizioni, emozioni, ricordi, scambi, pranzi/cene, condivisione... e tanto altro!

La gioia di condividere perché:

- La gioia non ha età;
- La gioia fa tornare bambini
- La gioia alleggerisce
- La gioia va vissuta con gli altri
- La gioia unisce
- La gioia si ricorda e fa ricordare...

E in fondo: la gioia è Natale.

Insomma, niente altro da aggiungere se non...

Un augurio carico di gioia per un Natale condiviso con chi si ama, affinché permanga il ricordo di momenti leggeri, trascorsi insieme, con semplicità, all'interno di ambienti familiari pieni d'affetto che alimentano in modo speciale la tradizione delle nostre festività.

Auguri, Buon Natale e... al prossimo Anno.



Clinica San Francesco

