

N 10.
GENNAIO
FEBBRAIO
2024

LA NEWSLETTER
DI CLINICA
SAN FRANCESCO


Clinica San Francesco

 **GHC**
GENERAL HEALTH CARE

STORIE DI CLINICA



**PUOI CONTARE
SEMPRE SU DI NOI**

PREVENZIONE E DIAGNOSI
DA QUASI 70 ANNI.

STORIE DI CLINICA
LA NEWSLETTER DI
CLINICA SAN FRANCESCO

N 10.
GENNAIO
FEBBRAIO
2024

RESPONSABILE PROGETTO

Dott.ssa Sara Mazzi - Marketing & Comunicazione e Ufficio Relazioni con il Pubblico

Hanno collaborato:

Dott.ssa Valentina Cobello - Formazione

Dott.ssa Valentina Marangoni - Responsabile Valutazioni Pre-Operatorie; Responsabile Formazione

Dott.ssa Alessia Zardini - Gestione Processi Utente Solvente

Dott.ssa Carlotta Zenari - Sistemi Informativi



SOMMARIO
LA NEWSLETTER DI CLINICA SANFRANCESCO



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

FORMAZIONE:
BILANCIO 2023

Un anno di novità
e progetti per il futuro

*A cura di Valentina Cobello e
Valentina Marangoni*

PAG. 11

A SCUOLA
CON I MEDICI
DEL FUTURO

L'esperienza dei nostri
professionisti ritorna
a fare scuola

PAG. 12

OTTIMIZZAZIONE DEI
POSTI LETTO:
BED MANAGEMENT

*a cura di dott.ssa Carlotta Zenari
Sistemi Informativi*

PAG. 13

FRESH AND LEAN

contenere le complessità
dell'healthcare con un
approccio fresco e snello.

*A cura di dott.ssa Alessia Zardini,
Gestione processi utente solvente*

PAG. 14

STORIE BREVI
DI CLINICA

PAG. 19

PUOI CONTARE
SEMPRE SU DI NOI
PAG. 4

UFFICIO RELAZIONI
CON IL PUBBLICO
per informare è necessario
ascoltare: senza ascolto
non c'è comunicazione

PAG. 6



**PUOI
CONTARE
SEMPRE
SU DI NOI**

IN CLINICA SAN FRANCESCO PROMUOVIAMO SALUTE, PREVENZIONE E DIAGNOSI DA QUASI 70 ANNI.

E CERCHIAMO DI FARLO CON IMPEGNO E PASSIONE OFFRENDO LA CURA E L'ASSISTENZA MIGLIORE PERCHÉ PER NOI LA SALUTE DEI NOSTRI PAZIENTI È IL BENE PIÙ PREZIOSO.

Un impegno fatto di standard di qualità, programmi, costanti investimenti in formazione e professionalità, tecnologie e servizi per rispondere alle esigenze assistenziali evidenziate dagli utenti.

La capacità di innovare e di adeguarci alle esigenze dei nostri pazienti ci consente di offrire un'assistenza completa e integrata a tutto tondo, concentrandoci su trattamenti medici di alta qualità, caratterizzati da un approccio personale e individuale.

Visite specialistiche ed esami di controllo sono quindi effettuati sempre da professionisti altamente specializzati, supportati da una tecnologia d'avanguardia.

AI NOSTRI PAZIENTI

VISITE SPECIALISTICHE

Cardiologia
Chirurgica generale
Chirurgica vascolare
Dermatologia
Diabetologia
Endocrinologia
Fisiatria
Gastroenterologia
Ginecologia
Internistica
Neurologia
Neurochirurgia
Oculistica
Ortopedica e Traumatologia
Otorinolaringoiatria
Proctologia
Psichiatria
Urologia

CHIRURGIA AMBULATORIALE

Oculistica
Generale/Vascolare
Erniaria
Cute e Sottocute
Proctologia
Urologia
Plastica
Ortopedica e Traumatologia
Chirurgia della mano e del gomito

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E RADIOLOGIA

Ecografia
Radiologia convenzionale
Risonanza Magnetica
TAC
Mammografia

ESAMI DI LABORATORIO FISIOTERAPIA OZONOTERAPIA

SERVIZIO DI PRENOTAZIONI



In Clinica San Francesco visite ed esami sono sempre più a portata di mouse, smartphone e tablet. Il nostro sistema di prenotazioni online consente, in pochi click, di verificare in tempo reale le effettive disponibilità di visite ed esami, scegliendo date e orari più comodi. Il tutto in assoluta autonomia.

Il servizio è riservato a prenotazioni in regime privato o convenzionato con Fondi Sanitari e Assicurazioni.

In alternativa è possibile chiamare allo :

045 9009090 digitare 1 int 2

Inviare una email:

ambulatoriale@clinicasanfrancesco.it

Clinica San Francesco 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: clinicasanfrancesco.it

L'accesso alle nostre prestazioni in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) può avvenire:

Telefonando al numero:

045 9009090 digitare 1 int 1

Inviando una email a:

prenotazioni@clinicasanfrancesco.it

Presentandosi di persona allo sportello

Chiamando il CUP unico provinciale dell'ULSS9 con cui Clinica San Francesco condivide le proprie agende

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

CON IL PUBBLICO



**PER INFORMARE
È NECESSARIO ASCOLTARE:
SENZA ASCOLTO
NON C'È COMUNICAZIONE**

L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) È UN SERVIZIO FONDAMENTALE DI INTERFACCIA CON GLI UTENTI.

La funzione principale dell'URP è quella di ascoltare i bisogni delle persone raccogliendo le osservazioni, i suggerimenti, le proposte di miglioramento o gli eventuali disservizi riscontrati dagli utenti:

L'ascolto del cittadino e la gestione delle segnalazioni sono fondamentali per adeguare ed equilibrare l'offerta di servizi e prestazioni della struttura.

Infatti, è impensabile che una qualsiasi struttura sanitaria sia esente da critiche da parte dei suoi utenti, così come non è ipotizzabile pensare di fare dei cambiamenti senza tenere conto del punto di vista dei clienti esterni.

Conseguentemente, l'analisi da parte dell'URP delle segnalazioni arrivate è un momento di grande importanza perché garantisce la sicurezza e la centralità del paziente nelle differenti fasi del suo percorso di cura diventandone parte integrante del processo di miglioramento.

Una relazione quella con il paziente sempre più articolata, complessa e specializzata a fronte di una evoluzione dei bisogni espressi dalla cittadinanza, di una maggiore complessità sociale, di un quadro demografico e socio-economico in profondo mutamento.

Dall'analisi delle comunicazioni arrivate, nella seconda parte del 2023, al nostro Ufficio Relazioni con il Pubblico emerge una crescita notevole di richieste di informazioni, che risentono di preoccupazioni e reazioni emotive, su alcuni aspetti relativi alla conduzione del proprio percorso di cura.

Vi condividiamo alcune delle richieste di informazioni e relative risposte dell'ufficio URP che più frequentemente ci vengono poste, nella speranza di fornire un beneficio immediato, diretto e chiaro.



QUESTIONS & ANSWERS

Vorrei prenotare una prestazione in convenzione con il SSN come posso fare?

L'accesso alle nostre prestazioni in convenzione con il SSN può avvenire con diverse modalità:

- telefonando allo **045 9009090** digitare **1 int 1**;
- inviando una email a **prenotazioni@clincasanfrancesco.it** allegando copia dell'impegnativa e un numero di telefono per essere contattati.

Alternativamente si può chiamare il CUP unico provinciale attivato dell'ULSS 9 e volto al contenimento delle liste di attesa.

Clinica San Francesco condivide tutte le proprie agende con il CUP dell'ULSS 9.

Il CUP unico è uno strumento che permette all'operatore dell'ULSS di vedere le disponibilità offerte dalle strutture sia pubbliche che private del territorio veronese così da trovare il primo posto disponibile per la prestazione richiesta entro i tempi indicati dalla classe di priorità della propria impegnativa.

Devo fare un intervento di... cosa devo fare, quali sono i costi e i tempi di attesa?

Innanzitutto è necessario prenotare una visita con lo specialista di riferimento che fornirà un riscontro puntuale e l'indicazione chirurgica precisa. Confermata la necessità di intervento e definita la modalità di accesso, in convenzione con il SSN o in regime di solvenza o in forma assicurata, sarà possibile determinarne costi e tempi di attesa.

Per conoscere i medici che operano nella nostra struttura si può dare un'occhiata al nostro sito: **<https://www.ghcspa.com/clinicasanfrancesco/medici>**

La visita può essere prenotata anche online collegandosi al nostro sito: **<https://www.ghcspa.com/clinicasanfrancesco/prenota-online>**

Vorrei fare intervento di cataratta da voi, cosa devo fare? Quali sono i tempi in convenzione con il SSN?

Eventualmente quanto costa privatamente e che tempi ci sarebbero?

Se si è già in possesso di una prescrizione di intervento fatta dal proprio oculista, si può evitare una ulteriore visita con un professionista della Clinica. È sufficiente inviare la richiesta a **oculistica@clincasanfrancesco.it**, successivamente, in fase di esami pre operatori, il medico che effettuerà l'intervento eseguirà una visita.

Viceversa qualora non si abbia un'indicazione di intervento, si dovrà preventivamente eseguire una visita che potrà essere effettuata con uno dei nostri professionisti, consultabili e prenotabili dal nostro sito **<https://www.ghcspa.com/clinicasanfrancesco>**

In questo momento, l'intervento di cataratta, in convenzione con il SSN ha tempi di attesa che si aggirano sui 10/12 mesi.

Tendenzialmente, privatamente, la richiesta di intervento è fissata a circa due mesi dalla visita. Il costo è di € 2500 per occhio con lente standard, importo che può subire delle modifiche se la lente è particolare.

Devo fare una RM ho un ponte metallico, dentale fisso, una protesi, un impianto, etc...posso farla?

La RM può essere fatta in tutti questi casi:

- ponte dentario, protesi dentaria fissa, impianto dentario
- protesi anca, ginocchio.

Nel caso di:

pacemaker, neuro stimolatori di varia natura...

il paziente deve portare con sé un certificato/documento emesso dal medico competente (Cardiologo/Neurologo...) che autorizzi la prestazione.

In caso contrario la prestazione non sarà eseguita.

Dove trovo il modulo di consenso per RM e/o Tac? Mi viene consegnato prima di fare l'esame?

La modulistica viene consegnata in fase di prenotazione; qualora la prenotazione fosse online/ telefonica il modulo può essere scaricato dal nostro sito: **clinicasanfrancesco.it**

Se l'esame da eseguire è una RM non è necessario portare con sé il modulo: lo si compila assieme al personale sanitario prima dell'esame.

Se l'esame da eseguire è una TAC, si dovrà portare con sé il modulo che dovrà essere compilato, firmato e timbrato dal proprio Medico di Medicina Generale.

Se privi del modulo compilato, firmato e timbrato dal MMG non potrà essere eseguita la prestazione.

Devo fare RM/TAC e sono molto agitato, potete darmi un calmante?

Ci spiace, ma non possiamo somministrare nulla. Vi consigliamo di contattare il vostro Medico di Medicina Generale che saprà darvi l'indicazione più corretta.



**L'UFFICIO RELAZIONI
CON IL PUBBLICO
svolge questo ruolo di
"Informatore/Comuni-
catore" in sinergia con
la Direzione Medico
Sanitaria della Clinica.**

COME INVIARE UNA SEGNALAZIONE ALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La segnalazione all'URP può essere fatta inviando un'email a **urp@clinicasanfrancesco.it** oppure chiamando allo **045 9009090**.

Affinché la segnalazione risulti completa, si consiglia di

specificare i seguenti dati: nome e cognome del paziente interessato dalla segnalazione e un recapito utile.

È importante fornire una corretta descrizione, inserendo riferimenti, date e dettagli utili alla segnalazione.



Formazione: bilancio 2023

Un anno di novità e progetti per il futuro

A cura di Valentina Cobello e Valentina Marangoni

IL 2023 È STATO UN ANNO CARATTERIZZATO DA UN SIGNIFICATIVO SVILUPPO NELL'AMBITO DELLA FORMAZIONE AZIENDALE.

Con il 20% di incremento delle ore formative erogate rispetto all'anno precedente, Clinica San Francesco totalizza quest'anno oltre 3500 ore di formazione, dimostrando un impegno tangibile nel garantire la crescita e lo sviluppo dei suoi dipendenti in diverse aree cruciali.

Prioritaria è stata la formazione sulla sicurezza, obbligatoria per tutti i nuovi assunti, ed espletata in sessioni di retraining per il personale esistente.

Formazione integrata poi con simulazioni di evacuazione e, per la squadra antincendio, training pratici con prove di spegnimento e di utilizzo di tutti gli strumenti necessari ad affrontare un eventuale situazione di emergenza, un approccio proattivo per garantire un ambiente sicuro e protetto per tutti i lavoratori.

Un'altra novità emozionante del 2023 è stata l'introduzione della Formazione su Campo,

un'esperienza coinvolgente che ha visto due gruppi di persone, provenienti da diverse aree aziendali, lavorare assieme mediante riunioni costanti e ripetute nel corso delle settimane. Questo approccio pratico ha permesso loro di affrontare con successo importanti questioni legate alla qualità e ai percorsi assistenziali, arrivando a revisionare e, in taluni casi, redigere nuove procedure, protocolli e istruzioni operative.

Un ulteriore passo avanti è stato compiuto con l'associazione della Formazione e della FMECA,

strumento proattivo del rischio clinico che, mediante l'esame approfondito di piccole e specifiche aree di processo, si ripropone di individuare criticità

nelle attività assistenziali prima che si verifichino, e di mettere in atto azioni che hanno lo scopo di abbassare il rischio di errore e le conseguenze ad esso correlate.


Un progetto di particolare rilevanza è stato quello dedicato alla prevenzione della violenza sugli operatori sanitari, che ha coinvolto oltre duecento persone. Grazie al supporto di una psicologa del lavoro, questo percorso strutturato ha fornito strumenti pratici per affrontare situazioni difficili e ha sollevato importanti questioni che saranno affrontate con ulteriori sessioni di formazione nel 2024.

Infine, il 2023 ha visto anche l'avvio di un progetto innovativo basato sul metodo LEAN, volto all'analisi e al miglioramento continuo dei processi aziendali.

Nello specifico l'analisi si è concentrata sul percorso del paziente privato. Attraverso il coinvolgimento di un gruppo di persone dedicate sono state identificate lacune e opportunità di miglioramento che permetteranno di dare forma ad una realtà aziendale più performante e sempre più coinvolta nel garantire al paziente un servizio eccellente e una cura attenta e premurosa.

In sintesi, il 2023 è stato non solo un anno di grandi successi e innovazioni nell'ambito della formazione aziendale ma anche uno stimolo all'implementazione e al miglioramento continuo.

Guardando al futuro, l'azienda si impegna a continuare su questa strada, affrontando nuove sfide con lo stesso entusiasmo e la stessa determinazione che hanno contraddistinto l'anno appena trascorso.



A SCUOLA CON I MEDICI DEL FUTURO

*L'esperienza dei nostri professionisti
ritorna a fare scuola*

Nelle scorse settimane alcuni dei nostri chirurghi ortopedici sono stati impegnati in un percorso di potenziamento-orientamento di Biologia con curvatura biomedica in due licei cittadini: il liceo classico Scipione Maffei e l'ISS Copernico Fasoli.

L'attività, proprio come lo scorso anno, nasce dalla collaborazione tra il Ministero dell'Istruzione e l'Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri di Verona che ha scelto di coinvolgere anche per questo anno scolastico la Clinica quale punto di riferimento sui temi:

- le patologie della colonna vertebrale;
- le patologie della spalla degli arti superiori, dell'anca, del ginocchio e del piede;
- le patologie del sistema muscolotendineo e legamentoso;
- i traumi dello sport: valutazione e trattamento riabilitativo.

Relatori degli incontri (in ordine alfabetico):

Dr Francesco Alberton

Dr Andrea Cochetti

Dr Alberto Marangon

Dr Piergiuseppe Perazzini

Dr Paolo Sembenini

Questo ciclo di formazione darà la possibilità ad un gruppo di 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 ancora una volta orgogliosamente partecipi nel coinvolgere e formare giovani studenti.



a cura di
Dott.ssa Carlotta Zenari
Sistemi Informativi

OTTIMIZZAZIONE DEI POSTI LETTO: BED MANAGEMENT

Nel costante sforzo di migliorare l'efficienza e la qualità delle cure offerte, abbiamo recentemente introdotto un nuovo strumento all'interno della nostra struttura sanitaria: il Bed Management.

Con una domanda sempre crescente di cure, la gestione dei posti letto disponibili, intesa come massimizzazione del loro utilizzo, è cruciale per garantire un flusso ottimale dei pazienti all'interno della Clinica.

IL BED MANAGEMENT CONSENTE AL NOSTRO PERSONALE SANITARIO DI PIANIFICARE E MONITORARE L'ASSEGNAZIONE DEI POSTI LETTO IN TEMPO REALE.

Seguendo da vicino le ammissioni e le dimissioni, siamo in grado di tenere traccia della disponibilità dei posti letto e di reagire prontamente alle variazioni nella domanda di cure.

Nei prossimi mesi, continueremo a personalizzare e adattare questo strumento alle specifiche esigenze della nostra struttura con l'obiettivo di renderlo sempre più efficiente e preciso, garantendo un servizio su misura per i nostri pazienti.

Ciò che rende ancora più significativo questo strumento è l'integrazione del Bed Management con il nostro sistema gestionale. Grazie a questa sinergia siamo fiduciosi di poter offrire un'esperienza sanitaria ancora migliore ai nostri pazienti, potenziando i risultati clinici complessivi e assicurando un flusso di lavoro più fluido e coordinato per tutto il nostro personale.

a cura di
Dott.ssa Alessia Zardini
Responsabile Ufficio Privati
Fondi Assicurazioni Convenzioni



FRESH AND LEAN

CONTENERE LE COMPLESSITÀ DELL'HEALTHCARE CON UN APPROCCIO FRESCO E SNELLO.

CONCEPT E STRUMENTI SEMPLICI ED ACCESSIBILI.

APPROCCI E FLUSSI CHIARI, ATTRAVERSO PROCESSI STANDARDIZZATI.

Questi i pilastri dell'Ecosistema Salute che desideriamo mettere in campo nella nostra Struttura.

Accorciare la filiera, selezionando in modo consapevole le attività non a valore, individuando e cercando di abbattere le rilavorazioni, verso il miglioramento dei processi clinici, tecnici ed amministrativi.

1. COLPO D'OCCHIO DI CARTELLE CLINICHE
con colorazioni distinte per pazienti con un percorso specifico.

2. SEQUENZA TEMPORALE
percorso ricoveri



Da alta variabilità di informazioni e punti d'accesso (#touchpoint) ad azioni univoche.

COME? ATTRAVERSO:

- ottimizzazione del metodo
- diffusione di conoscenze di base

Per garantire Omogeneità dei percorsi, punteremo sull'implementazione del Visual Management. Cercheremo di rendere visivo, accessibile e comprensibile ciò che ad oggi è ultra-specialistico. Tale semplificazione, non semplicistica, ci auguriamo possa condurci all'interoperabilità.

Percorsi differenziati e visibili (con l'utilizzo ad esempio di Cartelle Cliniche di colori differenti) e definizione delle linee temporali dei percorsi che ci aiuteranno nella distinzione del paziente:

- solvente puro,
- assicurato
- assistito dal Servizio Sanitario Nazionale (#ssn).

Sarà possibile quindi declinare tali azioni di miglioramento intraprese per il paziente privato anche nella gestione del paziente SSN.

1.



@ STORIE BREVI DI CLINICA

PREMIO RAFFAELE GAROFALO PER LA SOSTENIBILITÀ

La seconda edizione del Premio Raffaele Garofalo per la Sostenibilità 2023 si è conclusa con **la vittoria del Gruppo Fides di Genova con un progetto finalizzato alla creazione di una "residenza socio-sanitaria aperta" ovvero un servizio di cure domiciliari sul territorio**, in sinergia con i medici di famiglia e gli assistenti sociali territoriali e complementare all'attività residenziale originale.

Il Gruppo Fides è infatti una delle principali realtà sanitarie della Liguria, presente con 11 strutture nel territorio di Genova e provincia ed opera in particolare nell'ambito della cura e della riabilitazione delle persone anziane e nel trattamento di un'ampia varietà di malattie psichiatriche.

Al Gruppo Fides i nostri complimenti più sinceri e il nostro grazie a tutti coloro che hanno contribuito alla realizzazione dei progetti da noi presentati in questa edizione.



WELCOME

BENVENUTI

IN CLINICA SAN FRANCESCO

E buon lavoro ai nuovi professionisti che nelle ultime settimane si sono uniti allo staff medico già presente in Clinica:

Antonello Lucio, Anestesista

Benedetti Stefano, Gastroenterologo

Martella Stefano, Chirurgo Plastico Ricostruttivo

Meneguzzi Stefania, Medico di Reparto

Petrilli Giuseppe, Cardiochirurgo

E IL NOSTRO BENVENUTO VA PURE A:

Meneguzzi Michela, OSS di sala operatoria

Miglioranzi Anna, Infermiera di Reparto

Pighi Paola, Coordinatrice Infermieristica di sala operatoria

Tommasi Matilde, Infermiera di Reparto

Con l'augurio di una collaborazione umana e professionale reciprocamente arricchente.

NUOVO ORGANIGRAMMA E NUOVE RESPONSABILITÀ

Il 1° gennaio è stato pubblicato il nuovo organigramma di Clinica San Francesco.

Vi chiediamo di prenderne visione con particolare attenzione ai nuovi ruoli assegnati che riflettono l'evoluzione organizzativa e strategica intrapresa da Clinica per una maggiore efficacia dei processi decisionali ed operativi.



Clinica San Francesco

