

# 3 in 1



VILLA BERICA  
Casa di Cura

GHC  
GAROFALO HEALTH CARE



CMSR  
VENETO  
MEDICA

SANIMEDICA

gennaio / marzo 2026

Il nostro magazine **7**

# 3in1

## Il nostro magazine gennaio/marzo 2026

[www.ghcspa.com](http://www.ghcspa.com)

# n°

# 7

## ARTICOLI E INTERVISTE

<b>Benvenuto 2026:</b> buoni propositi e uno sguardo alle stelle	04-05
<b>La checklist CMSR:</b> un passo in più per la sicurezza del paziente	06-07
<b>Sicurezza e qualità:</b> le parole che usiamo	08-09
<b>Attese più chiare e inclusive:</b> il nuovo sistema di chiamata in CMSR	10-11
<b>Visita della delegazione USA a Villa Berica</b>	12-13
<b>Parole che contano, storie che fanno la differenza</b>	14-15
<b>Microbiota e benessere:</b> il tuo alleato invisibile	16-17
<b>URP 2025:</b> ascolto, trasparenza e supporto	18-19
<b>ECM:</b> radioprotezione e protezione professionale	20-21
<b>Dossier sanitario interno:</b> cos'è e a cosa serve	22-23

# Benvenuto 2026: buoni propositi e uno sguardo alle stelle



Iniziamo l'anno con un classico: **buoni propositi...** e un pizzico di **astrologia** per sorridere un po'.

- **Villa Berica, segno di terra: solidità, radicamento e organizzazione.** Il 2026 la troverà pronta a gestire ogni imprevisto e a trasformare le **criticità in opportunità**.
- **CMSR e Sanimedica, segni d'aria: freschezza, innovazione e agilità nei processi,** senza perdere **leggerezza e attenzione alle persone.**
- **Team dinamici con i segni di fuoco: energia e movimento costante** tra reparti e procedure, con la giusta attenzione al **benessere** e alle **pause strategiche antistress!**
- **Team empatici con i segni d'acqua: intuizione e ascolto** come strumenti preziosi per comprendere anche i **bisogni non espressi** e ascoltare davvero i **pazienti.**

Le stelle ci ricordano: solidità, responsabilità e attenzione sono fondamentali, ma tutto funziona meglio se affrontato con il giusto **equilibrio e leggerezza.**



## Il buon proposito 2026: le parole come guida

Non ci servono **previsioni astrali** per sapere che le **parole giuste**, al **momento giusto** e alla **persona giusta** trasformano ogni conversazione in **chiarezza, fiducia e rispetto**. **Parlare con misura, ascoltare con attenzione** e **rispettare la riservatezza** sono strumenti fondamentali per trasformare ogni conversazione in chiarezza, fiducia e rispetto.

Il nostro proposito per il **2026** riguarda la **comunicazione consapevole**: usare le parole al momento giusto, con la persona giusta, senza dimenticare la **riservatezza** quando necessaria.



## Villa Berica, CMSR e Sanimedica: insieme per la salute nel territorio

**Tre strutture, un unico obiettivo: cure integrate, percorsi innovativi e attenzione al paziente** in ogni fase del percorso sanitario. Lo ha raccontato anche **NES Nord-Est Sanità** nel numero di **dicembre.**

A pagina 15 trovi il QR CODE,  
da scansionare, per leggere  
l'articolo completo.



Angolo della  
sicurezza



# La checklist CMSR: un passo in più per la sicurezza del paziente

La sicurezza degli esami si rafforza quando è un **lavoro di squadra**.

Quando si parla di salute, **precisione e rispetto** non sono mai troppi. Dietro ogni richiesta c'è una persona, una storia clinica e una **fiducia** riposta in chi se ne prende cura. Ogni esame diagnostico e ogni prestazione sanitaria richiede attenzione e per noi la **sicurezza** resta una **priorità assoluta**.

## La checklist CMSR: un passo in più

La nuova **checklist** introdotta in **CMSR** supporta **operatori e tecnici** nella verifica di **persona, lato e tipo di esame**, riducendo il **rischio di errore** e garantendo **maggiore precisione**. Verificare più volte, anche in modo apparentemente ridondante, di avere la **persona giusta, il lato giusto e l'esame giusto** non è un eccesso di prudenza: è parte della nostra **politica** ed è una scelta nel **rispetto** che dobbiamo a ogni paziente.

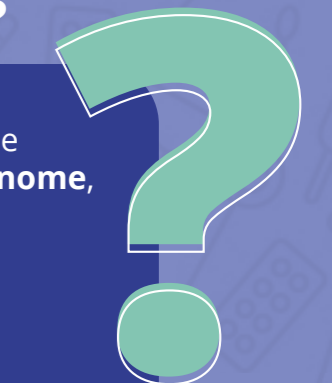
## Coinvolgere il paziente

Prima di ogni esame, il **paziente** può essere invitato a confermare **dati e informazioni** già note. Questa **verifica condivisa** aumenta la **sicurezza** e rende il paziente **parte attiva del percorso di cura**.

## Perché vi facciamo queste domande?

Durante l'**accettazione** o prima di un esame, può capitare che venga chiesto di confermare più volte alcune informazioni: il **nome**, il **tipo di esame**, il **lato da esaminare** o altri dettagli. Non è una distrazione né una **ripetizione inutile**. È una **verifica di sicurezza**.

La **collaborazione** è preziosa. La **sicurezza**, anche negli esami più semplici, si **costruisce insieme**.



# Sicurezza e qualità: le parole che usiamo

In tema di **sicurezza del paziente**, come aziende **certificate con la norma ISO** abbiamo un **Sistema di Gestione della Qualità** che contiene **strumenti di monitoraggio e verifica** quotidianamente utilizzati.

Gestire il **rischio clinico** significa prevenire: riconoscere situazioni potenzialmente pericolose prima che producano danni, non per individuare colpe, ma per **migliorare il sistema**.

I **segnali della nostra quotidianità**: identificazione del paziente; congruenze tra richiesta ed esame; verifiche di sicurezza; impostazioni dell'esame.

## Le parole che usiamo:

**Non conformità**: scostamento da una procedura. Va segnalata.

**Near miss**: errore intercettato prima del danno.

**Evento avverso**: evento inatteso con danno al paziente.

**Evento sentinella**: evento grave che richiede segnalazione obbligatoria.

## Segnalare perché

**Segnalare non è accusare**: serve a individuare criticità e **migliorare i processi**. **Non segnalare** significa permettere che l'errore si ripeta.

La **sicurezza** è una **responsabilità condivisa**. È così che costruiamo, insieme, un **percorso diagnostico** sempre più **sicuro e di qualità**.



NEWS DA CMSR

# Attese più chiare e inclusive: il nuovo sistema di chiamata in CMSR

Parte in **CMSR** una nuova **modalità di chiamata dei pazienti** che coinvolge **operatori sanitari, medici ambulatoriali** e personale di accettazione.

**Monitor e display visivi** rendono le attese più **chiare e inclusive**, supportando persone con **difficoltà uditive, linguistiche o di orientamento**. L'obiettivo è migliorare l'**esperienza complessiva dei pazienti**, accompagnandoli in modo più **sereno** lungo il percorso di cura.

L'implementazione si inserisce nel più ampio **percorso di digitalizzazione e sostenibilità** della struttura, volto a migliorare l'**organizzazione dei processi** e a favorire un utilizzo più **efficiente e responsabile delle risorse**.



NUOVI FLUSSI TELEFONICI CMSR E SANIMEDICA

## Più chiarezza per gli utenti, più efficienza per il lavoro quotidiano

Da **inizio anno** è attiva una nuova **configurazione dei flussi di ingresso delle linee telefoniche CMSR e Sanimedica**, pensata per migliorare la **gestione delle chiamate** e la **qualità del servizio** offerto all'utenza. La revisione nasce dall'**analisi dei report del centralino** e dal confronto con i **referenti di segreteria e prenotazioni**, con l'obiettivo di rendere **più chiara la scelta dei servizi**, **distribuire meglio le chiamate** e **ridurre i tempi di attesa**, facilitando al contempo il lavoro degli operatori.

Il nuovo sistema prevede **flussi distinti per tipologia di servizio e per azienda**, con **indicazioni vocali** che aiutano l'utente a raggiungere il **canale corretto** o a essere **reindirizzato in modo appropriato**.

I **primi riscontri** sono **positivi**: **minori chiamate indifferenziate**, **riduzione delle chiamate perse** e una **gestione più mirata dei bisogni dell'utenza**.

La **collaborazione di tutti** è **fondamentale**: **segnalazioni e osservazioni** sono **preziose** per individuare eventuali **integrazioni e ulteriori miglioramenti**.



NEWS DA VILLA BERICA

# Visita della delegazione USA a Villa Berica

Lo scorso **4 dicembre**, la nostra **Casa di Cura** ha accolto una **delegazione americana** composta da medici e responsabili della **Caserma Ederle**, accompagnati da infermieri di **Tricare Assicurazione**.

La visita aveva l'obiettivo di **presentare i servizi** che **Villa Berica** riserva a questo particolare **target di utenti**, le **convenzioni** e l'**organizzazione** con uno **sportello dedicato** e **personale madrelingua**, e al contempo di verificare il **rispetto degli standard sanitari** riservati ai **militari statunitensi e alle loro famiglie** assistiti presso la nostra Struttura.

Il percorso ha coinvolto alcuni **reparti chiave**, offrendo una **panoramica concreta dell'organizzazione e dei servizi**: dal **Day Surgery**, con la simulazione di una stanza pronta ad accogliere il paziente, alla **Radiologia**, dove sono state presentate la **Risonanza Magnetica** e gli ambulatori di **Mammografia ed Ecografia**.

È stato inoltre illustrato il **servizio di epatologia**, mostrando gli spazi dedicati e le attività svolte, e non è mancato un breve passaggio al **Front Office**, per evidenziare l'importanza dell'**accoglienza** e dell'**assistenza al paziente**.

Ad accompagnare la delegazione, insieme al nostro personale, erano presenti il **Dott. Novek**, l'**infermiera Julie Palmieri**, a supporto per la traduzione, e la **Dott.ssa Francesca De Santi**.

La visita si è svolta in un clima di **collaborazione e confronto**, rappresentando un'importante occasione per valorizzare l'**impegno quotidiano** della Casa di Cura nel garantire **qualità, professionalità e attenzione ai pazienti**, anche in un **contesto internazionale**, e per **sondare opportunità future di collaborazione**.



# Parole che contano, storie che fanno la differenza

Costanza, idee, progetti portati a termine e partecipazione: la comunicazione, interna ed esterna, è uno strumento potente. Nel 2025 campagne informative, contenuti social e shooting hanno contribuito a far conoscere i servizi, l'organizzazione e la qualità delle prestazioni di CMSR, Sanimedica e Villa Berica, strutture radicate nel territorio.

I contenuti hanno dato spazio ai professionisti e ai colleghi, mostrando al pubblico, sempre più numeroso, ciò che facciamo e come lo facciamo, con chiarezza e trasparenza.

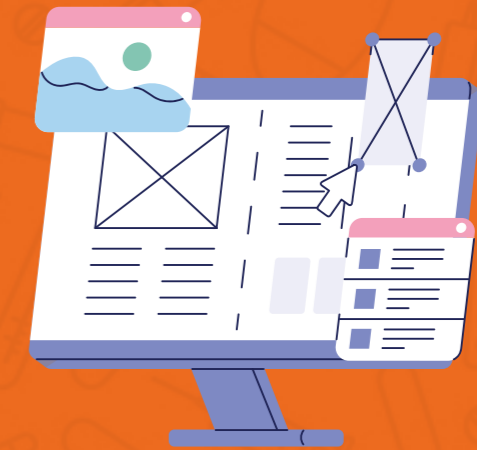
Lo confermano i numeri: click, commenti e interazioni indicano una partecipazione attiva e crescente delle persone.



## Una comunicazione che coinvolge tutti

Anche la comunicazione interna sta cambiando passo. Intranet e magazine sono spazi sempre più utilizzati e condivisi, dove le informazioni circolano, le storie prendono forma e il lavoro quotidiano trova riconoscimento.

I contributi iniziano a concretizzarsi: idee, proposte, segnalazioni e disponibilità. È il segnale che la comunicazione prende forma e cresce giorno dopo giorno, grazie al contributo di tutti, in ogni contatto con l'utenza — dall'accoglienza alle segreterie, dai canali digitali al passaparola — per accompagnare al meglio il paziente lungo il suo percorso e valorizzare il nostro impegno.



A proposito di parole... ci sono **6 facciate** che parlano di noi sul **NES di dicembre 2025**. Scansiona il QR Code per leggere l'articolo completo.



Scansionami!



# Microbiota e benessere: il tuo alleato invisibile

Dopo le feste, **piccoli gesti** aiutano a ritrovare **equilibrio e benessere**: sentirsi **leggeri** e **"puliti"** aiuta a partire con la **giusta carica**.

**Detox** non significa **rinunce drastiche**, ma **scelte semplici e sostenibili**:

- **Idratazione**: bere acqua favorisce il corretto funzionamento dell'**intestino** e l'**eliminazione delle tossine**.
- **Frutta e verdura di stagione**: ricche di **fibre e antiossidanti**, aiutano a riequilibrare il **microbiota**.
- **Alimenti fermentati**: yogurt, kefir e verdure fermentate sostengono i batteri buoni dell'intestino.
- **Limitare zuccheri e alcol**.
- **Attività fisica moderata**: camminare, stretching o sport leggero favoriscono **digestione e metabolismo**.
- **Sonno di qualità**: il riposo aiuta il corpo a **rigenerarsi** e sostiene il **sistema immunitario**.

Con **piccoli accorgimenti quotidiani**, il tuo corpo torna in **equilibrio** senza stress, pronto ad affrontare un anno pieno di **energia e benessere**.

## Check-up post-feste

Ripartire facendo **controlli mirati**, per verificare lo **stato di salute** e ricevere **consigli personalizzati** su alimentazione e stile di vita. **Esami del sangue e valutazioni del microbiota**, indagini **"facili"** e **indicazioni preziose**.

## Microbiota e microbioma: il tuo alleato invisibile

Tra i nostri **servizi di laboratorio** abbiamo introdotto l'**analisi del microbiota**, pensata per chi vuole conoscere il proprio **equilibrio intestinale** e ricevere **indicazioni personalizzate**.

Abbiamo chiesto alla **Dott.ssa Paola Marin, Direttore del Laboratorio**, di spiegarci cos'è il **microbiota**, perché è **importante** e come questo esame possa fare davvero la **differenza**.

## Cos'è il microbiota

Il **microbiota** è l'insieme di **microrganismi** – batteri, funghi, virus e protozoi – che vivono nel nostro corpo senza danneggiarlo. Sono **preziosi alleati per la salute**: supportano **digestione, metabolismo, sistema immunitario** e persino **umore**. La maggior parte si trova nell'**intestino**, ma anche **pelle, bocca, polmoni** e altre zone ospitano questi invisibili **"coinquilini"**.

## Lo sapevi?

I microrganismi del microbiota sono circa **dieci volte più numerosi** delle cellule del corpo umano.

## Perché è importante

Un **microbiota equilibrato (eubiosi)** favorisce la salute, mentre uno **sbilanciato (disbiosi)** può aumentare il rischio di:

- **disturbi intestinali**
- **infezioni urinarie**
- **problemi metabolici**
- **altre condizioni di salute**

## EUBIOSI VS DISBIOSI

**Eubiosi**: equilibrio -> **benessere**  
**Disbiosi**: squilibrio -> **maggior rischio di disturbi**

## Applicazioni pratiche

**Infezioni genito-urinarie**: un microbiota equilibrato riduce il rischio di **vaginosi e infezioni** nelle donne.

**Gravidanza**: supporta lo sviluppo del **sistema immunitario del bambino** e può influenzare il rischio di allergie.

**Alimentazione e metabolismo**: una **dieta equilibrata** aiuta a mantenere in salute i **batteri intestinali**.

## PICCOLI GESTI, GRANDE EFFETTO

- **Seguire una dieta varia e bilanciata**
- **Fare controlli regolari**
- **Eeguire esami del sangue periodici per monitorare la salute**

## Il nostro servizio

Una semplice **raccolta delle feci del mattino** permette di conoscere il proprio **microbiota** e ricevere **consigli pratici** per mantenerlo in **equilibrio**.

Il laboratorio propone anche **pacchetti check-up** già pronti, che includono **esami del sangue** e **test mirati** per valutare lo stato di salute a partire da un semplice prelievo.

Fare **controlli regolari** significa **prevenire problemi, intervenire in tempo e migliorare il benessere quotidiano**.

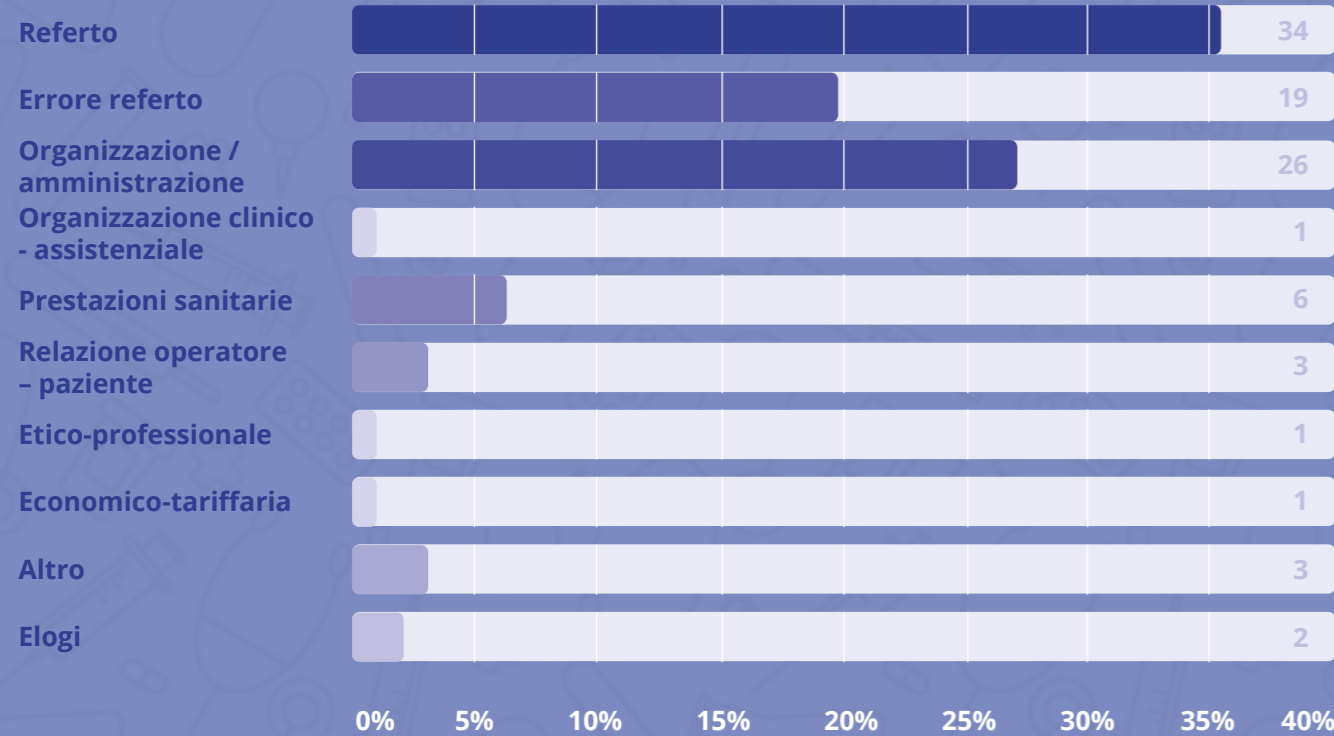
Il **microbiota** è un **alleato invisibile ma fondamentale**: conoscerlo e mantenerlo in equilibrio, insieme a **controlli regolari**, fa davvero la **differenza** per la tua **salute** e il tuo **benessere quotidiano**.

**Dr.ssa Paola Marin**  
Direttrice del  
Laboratorio Analisi

# URP 2025: ascolto, trasparenza e supporto

CMSR - Sanimedica

% sul totale



CMSR - Sanimedica

Tempo medio di risposta

5  
giorni

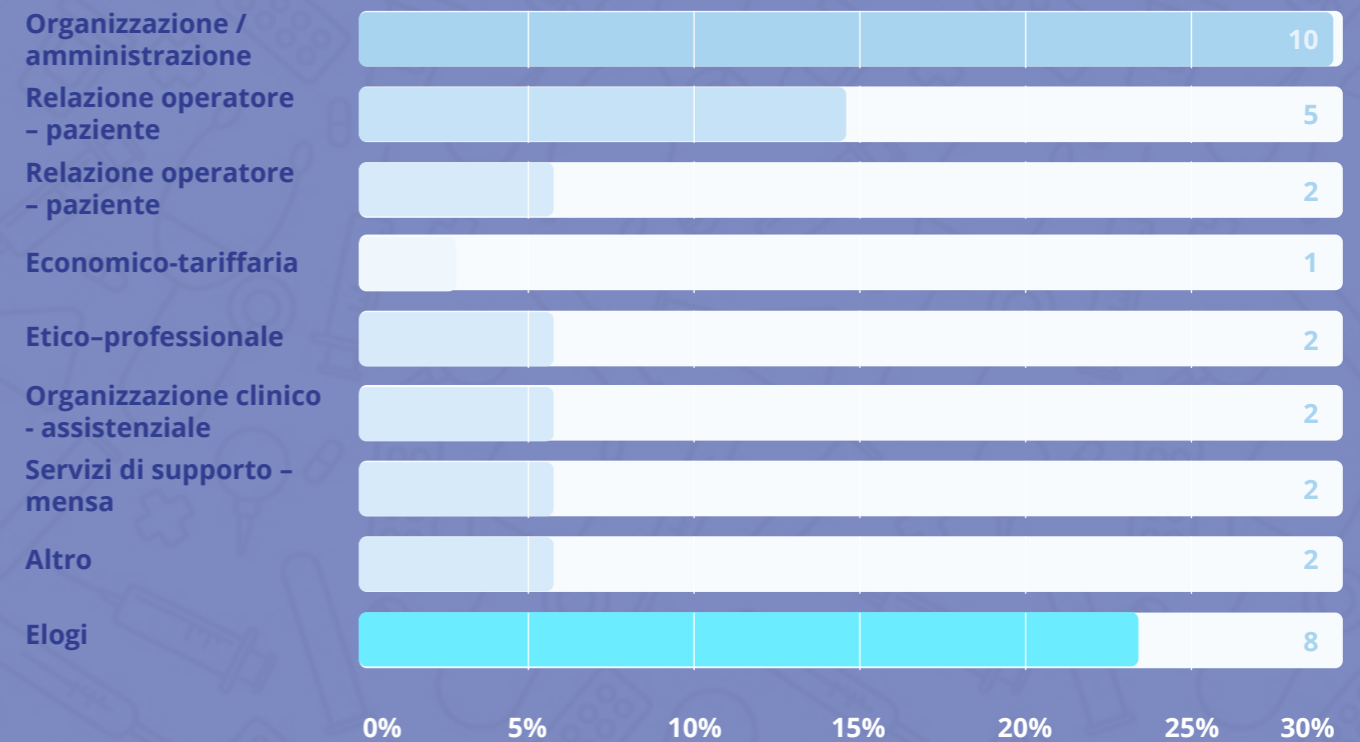
I dati riportati relativi alle nostre strutture confermano come l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** rappresenti un **elemento centrale del rapporto con i pazienti**. L'**aumento delle segnalazioni e degli encomi** è il segno di un'utenza che desidera **interagire e partecipare attivamente al proprio percorso**, sentendosi **ascoltata e coinvolta**.

L'**URP non è una semplice funzione di gestione dei reclami**, ma un **vero strumento di ascolto e orientamento**: attraverso le **segnalazioni dei pazienti** è possibile **comprendere cosa funziona, intercettare eventuali criticità e individuare le direzioni di miglioramento più efficaci**. Questo conferma l'**impegno delle nostre strutture** nel rispondere in modo sempre più puntuale ai **bisogni dell'utenza** e il **ruolo dell'URP** nel garantire una **presa in carico tempestiva, attenta e orientata alla qualità dell'assistenza**.



Villa Berica

% sul totale



Villa Berica

Tempo medio di risposta

12  
giorni

I **tempi medi di risposta** registrati risultano **nettamente inferiori al limite massimo di 30 giorni** previsto dalla Carta dei Servizi: un dato che conferma l'**efficienza del servizio**, la **collaborazione del personale** e la **centralità dell'ascolto** dei pazienti come elemento fondamentale per la **qualità e la sicurezza delle cure**.



## Approfondimento

# ECM: radioprotezione e protezione professionale

Essere protagonisti nell'attività sanitaria oggi è sempre più complesso.

I **pazienti** sono sempre più **informati e partecipi**, grazie a Internet e ai social. Crescono le **richieste di chiarimenti** e le **segnalazioni agli URP**, e l'**attenzione alla qualità delle prestazioni** è più alta che mai.

In questo contesto, essere **aggiornati e informati nei dettagli** non è solo un obbligo, ma una vera **forma di protezione**: tutela il **personale**, i **pazienti** e la **struttura**. Il magazine vuole accompagnare in questo percorso, spiegando in modo chiaro alcuni **aspetti pratici dell'ECM** che spesso passano sotto traccia.

## Radioprotezione: un obbligo ECM per tutti

L'**art. 162 del D.Lgs. 101/2020** stabilisce che tutti i **professionisti sanitari** che operano con **radiazioni ionizzanti**, o che prescrivono e utilizzano **procedure radiologiche**, devono acquisire **crediti ECM specifici in radioprotezione**.

- **Quota minima: 10% dei crediti triennali (15% per attività radiologica complementare).**

Per **attività radiologica complementare** si intendono procedure radiologiche di supporto alla pratica clinica principale, come **piccole radiografie** o **utilizzo di radioscopio in sala operatoria**.

- I **crediti di radioprotezione** sono **inclusi nel totale ECM**, non costituiscono un **percorso separato**.
- Sul portale **CO.GE.A.P.S.** potete controllare:
  - **crediti acquisiti**
  - **eventuali debiti formativi**
  - **crediti specifici di radioprotezione e quanti mancano**

**TSRM e infermieri** che lavorano in radiologia hanno gli **stessi obblighi**: rispettarli significa **proteggere se stessi, i pazienti e l'ambiente di lavoro**.



## ECM e assicurazione professionale

- Molte **polizze professionali** richiedono che il medico sia **in regola con l'ECM** e prevedono **clausole specifiche** in merito.
- La **struttura** è responsabile dell'organizzazione, ma il **professionista** deve provvedere al proprio **aggiornamento ECM** e assicurarsi di avere un'**assicurazione adeguata**, con **condizioni e massimale coerenti** al rischio professionale.
- Essere **aggiornati** e avere **massimali adeguati** contribuisce a una **pratica sicura e di qualità**.

## Chi deve rispettare la quota di radioprotezione?

### Professionisti – Quota ECM radioprotezione

PROFESSIONISTI	QUOTA ECM RADIOPROTEZIONE
Medici specialisti, MMG, Pediatri di libera scelta	≥ 10%
TSRM, Infermieri, Infermieri pediatrici	≥ 10%
Medici specialisti in fisica medica	≥ 15%
Medici e odontoiatri con attività radiologica complementare	≥ 15%



# Dossier sanitario interno: cos'è e a cosa serve

Parlando di **dati sanitari** e delle pratiche necessarie per **accedere in struttura** o ricevere prestazioni, è normale che i pazienti possano sentirsi **confusi o preoccupati**. All'interno delle nostre strutture, **CMSR, Sanimedica e Villa Berica**, esiste uno strumento pensato per **semplificare la gestione delle informazioni cliniche: il dossier sanitario interno**.

## Cos'è

Il **dossier sanitario interno** è un **archivio digitale personale** che raccoglie **visite, esami e referti** effettuati all'interno della nostra **struttura**.

## Perché è utile

- ✓ Permette a **medici e personale autorizzato** di avere un **quadro completo della storia clinica del paziente** eseguita nella nostra struttura.
- ✓ Facilita la **continuità di cura** e la **comunicazione** tra medici, specialisti e altri **professionisti sanitari**.
- ✓ Aiuta a **evitare duplicazioni** di esami o visite.
- ✓ Il **paziente** non deve più portare fisicamente **referti passati** di esami e visite effettuate da noi o **spiegare ogni volta la propria anamnesi**.



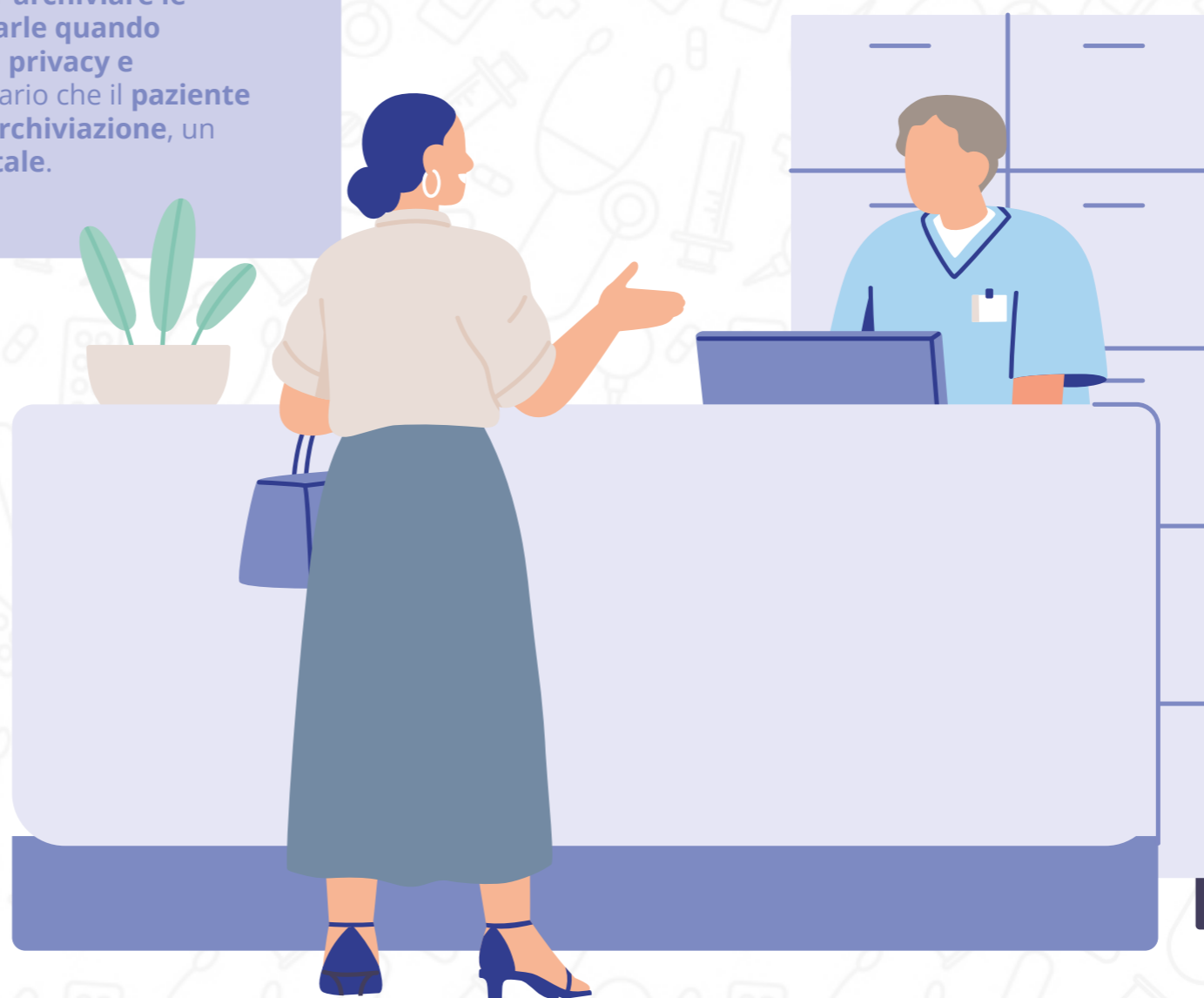
## Nota importante!

Il **dossier sanitario interno** non va confuso con il **fascicolo sanitario regionale**. È uno **strumento esclusivo delle nostre strutture, sicuro e protetto**, e non comporta alcuna **condivisione esterna dei dati**. Quando chiediamo il **consenso al dossier sanitario interno**, ci riferiamo a questo strumento pensato per **archiviare le informazioni e ritrovarle quando servono**. Per garantire **privacy e trasparenza**, è necessario che il **paziente firmi il consenso all'archiviazione**, un passaggio fondamentale.

## In sintesi

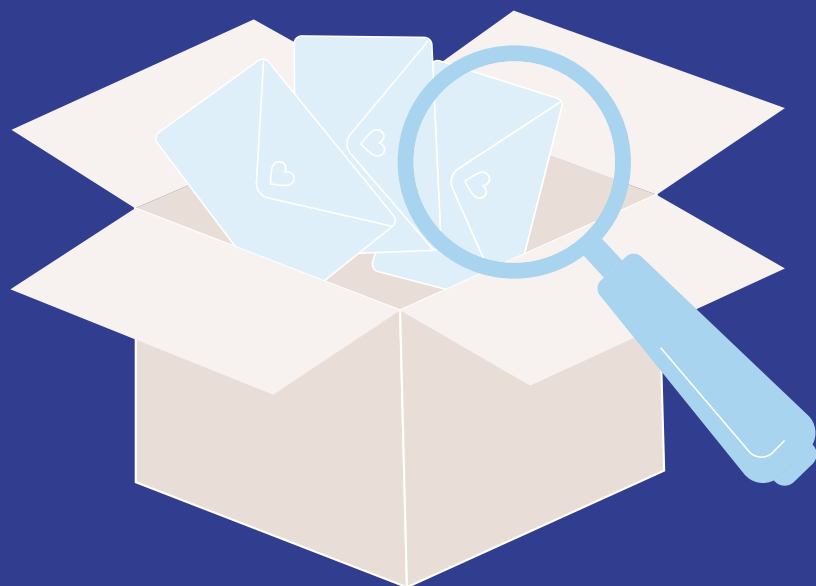
Il **dossier sanitario interno** è il tuo **"archivio personale"** qui in struttura: serve a **migliorare la qualità delle cure** e a rendere più **efficiente la gestione dei tuoi dati**.

Non va confuso con il **fascicolo sanitario regionale**, uno strumento più **ampio e condiviso** tra tutte le strutture della Regione. Il **dossier archiviato nelle nostre strutture gode di elevati standard di sicurezza** ed è consultabile esclusivamente dal nostro personale autorizzato: **i tuoi dati sono al sicuro**.



# Aspettiamo i vostri contributi e le vostre idee

bollettino redatto da:  
**Dr.ssa Lorenza Antonello**  
Responsabile Comunicazione&Marketing



[lorenza.antonello@cmsr.it](mailto:lorenza.antonello@cmsr.it)

**Grazie a tutti coloro  
che hanno contribuito**

## **Casa di Cura Villa Berica**

Via G. Capparozzo, 10  
36100 Vicenza (VI)  
T. +39 0444 219.200  
E. [info@villaberica.com](mailto:info@villaberica.com)

 [casadicura.villaberica](https://www.facebook.com/casadicura.villaberica)

 [casadicuravillaberica](https://www.instagram.com/casadicuravillaberica)

## **CMSR - Sanimedica**

Via Vicenza, 204  
36077 Altavilla Vicentina (VI)  
T. +39 0444 225.111  
E. [info@cmsr.it](mailto:info@cmsr.it)

 [CMSR - Sanimedica](https://www.facebook.com/CMSR-Sanimedica)

 [cmsr.sanimedica](https://www.instagram.com/cmsr.sanimedica)

[www.ghcspa.com](http://www.ghcspa.com)