



Clinica San Francesco

Società soggetta ad attività
di direzione e coordinamento di:



STORIE DI CLINICA

LA NEWSLETTER
DI CLINICA SAN FRANCESCO

N 6.
MARZO - APRILE
2023

INDICE



PAG **4** **IMPEGNO, PASSIONE,
INNOVAZIONE E
...CLASSIFICHE**



PAG **6** **CLIMA AZIENDALE
DA ABBASTANZA
A VOGLIA DI
CAMBIAMENTO**

PAG **12** **SICURI, SERENI,
INFORMATI.
PRENDIAMOCI
CURA.**



PAG
16

L'ANGOLO
DEL **RISK**
MANAGER



PAG
18

FMECA:

analisi dei modi, degli effetti
e della criticità dei guasti



PAG

22

SAN FRANCESCO
**UNIVE
RSITY**

PAG

24

**INFO
UTILI**

**IMPEGNO,
PASSIONE,
INNOVAZIONE E**



...CLASSIFICHE

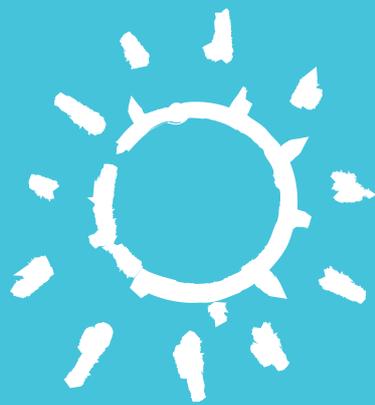


Clinica San Francesco

In Clinica San Francesco crediamo nel miglioramento e nell'innovazione continua dei servizi che mettiamo a disposizione di tutti i nostri pazienti. Un percorso di crescita che trova la sua conferma anche nei numeri. Siamo orgogliosi di annunciare infatti che siamo al 40° posto della classifica annuale redatta da Newsweek delle strutture ospedaliere italiane. Un miglioramento di due posizioni rispetto allo scorso anno, che vuole essere per noi un riconoscimento del lavoro fatto fin qui, ma soprattutto uno stimolo per continuare a migliorare i servizi erogati.

La classifica completa è disponibile qui





CLIMA AZIENDALE:



DA ABBASTANZA

A VOGLIA DI CAMBIAMENTO

PERCHÉ SE LE GIORNATE SONO NUVOLOSE IL MORALE NE RISENTE, MA SE LE GIORNATE SONO SPLENDENTI DI SOLE CI SI SENTE PIÙ MOTIVATI E MENO GIÙ DI TONO?

Questa "condizione atmosferica" è simile al clima che si avverte quando dal mondo esterno si entra in "quel" mondo interno del lavoro, così che è possibile lasciare alle spalle una splendida giornata per calarsi in un'atmosfera triste, buia e con una prospettiva di sofferenza. Oppure il contrario.

Il clima aziendale rappresenta l'insieme delle percezioni che tutti noi abbiamo rispetto al funzionamento organizzativo, alle relazioni sociali e alle attività lavorative in Clinica San Francesco.

La ricerca scientifica evidenzia quanto il clima organizzativo sia cruciale per stimolare la motivazione al lavoro, il benessere e al contempo prestazioni di qualità.

È quindi un fattore chiave per il buon funzionamento e il successo di tutta l'organizzazione.

Qualche mese fa tutti noi siamo stati invitati a dedicare alcuni minuti del nostro tempo alla compilazione, in forma assolutamente anonima, di un questionario su piattaforma Google per indagare il clima e il benessere organizzativo.



IN PARTICOLARE, CI SI È SOFFERMATI AD ESAMINARE CINQUE DIMENSIONI:

- **la sfera delle relazioni sociali** sia in senso orizzontale (tra colleghi), sia in senso verticale (relazione tra leader e collaboratore);
- **il sistema dei riconoscimenti** (materiali e immateriali) della performance, dell'impegno e dei successi di ogni singolo dipendente
- **la leadership**, intesa sia nella sua funzione direttiva (es. capacità di stabilire obiettivi chiari, motivanti, raggiungibili, coerenti), sia nella sua funzione di supporto (es. capacità di ascoltare le persone ed entrare in rapporto positivo con i collaboratori);
- **le caratteristiche del ruolo lavorativo**, ad esempio rispetto al grado di autonomia e responsabilità, di chiarezza dei compiti da svolgere, del carico lavorativo e di pressione temporale e il grado di stress che può derivarne;
- **il senso di appartenenza all'organizzazione**, il grado di coesione del gruppo di lavoro e di identificazione con la propria azienda o con la propria professione.

L'analisi dei questionari ha fornito lo "stato di salute" della Clinica in un particolare momento della sua evoluzione: abbiamo alle spalle un trascorso di due anni di pandemia, che ha impattato soprattutto sul personale sanitario e un cambio di proprietà, con l'acquisizione della Clinica da parte di un grande Gruppo e del relativo cambio di Direzione, di obiettivi, di strategie.

I feedback sono stati veramente interessanti.

L'analisi dei vari grafici vede delle preponderanti percentuali di "abbastanza" che fanno riflettere: buona parte di coloro che hanno risposto vive una chiara situazione di incertezza, ponendosi in una sorta di terra di mezzo, non male, ma neppure bene. Si sta in una sorta di vigile attesa che qualcosa accada per definire il giudizio. Gli "abbastanza" sono certamente riconducibili anche ai due macro cambiamenti, interni ed esterni, menzionati poco sopra, con i quali tutti noi ci siamo scontrati e confrontati.

Dall'esame dei risultati emerge pure che l'unione, la collaborazione tra colleghi, il lavoro di squadra rappresentano i punti di forza della nostra struttura. Possiamo pensarci come una squadra sportiva in grado di assicurare empatia, senso della collettività, appartenenza e valori e obiettivi condivisi, delineata allo stesso tempo da una cultura basata sulle prestazioni. Un sentirsi squadra che rende più vivibile il tempo passato in reparto, in ufficio.



1) Quali sono secondo te i punti di forza che oggi ritrovi in Clinica su cui maggiormente investire a beneficio del clima aziendale?

Penso che il punto di forza di questa azienda sia l'unione tra colleghi che si sviluppa quotidianamente, purtroppo questo non avviene con tutto il personale. Una crescita dei rapporti, non solo tra colleghi ma anche coi superiori, potrebbe aiutare a rendere più felice il clima lavorativo, a sentirsi più a casa, dato che la maggior parte delle ore quotidiane ci si trova in azienda. **Stare in un ambiente sereno rende l'attività lavorativa più serena e il lavoratore è più compiaciuto a prescindere dalla professione e ruolo che ricopre in azienda.** Il numero del personale è sempre più in crescita e capisco non sia facile accontentare tutti. Ma proviamoci.

Buona qualità nel percorso assistenziale, umanità e attenzione verso il paziente.

Rispetto degli orari delle prestazioni erogate e velocità, senza lunghe attese per il paziente.

Personale affiatato nel proprio gruppo di lavoro, propositivo e sempre pronto ad aiutarsi e collaborare.

Uno dei punti di forza è l'empatia e la qualità del servizio che molti pazienti ci riconoscono. Quindi favorire il tempo che si può dedicare al paziente, senza la consueta fretta per riuscire a garantire a tutti una buona assistenza.

Il gruppo di lavoro è abbastanza coordinato ma potrebbe migliorare ancora per ottimizzare il rapporto/qualità degli esami.

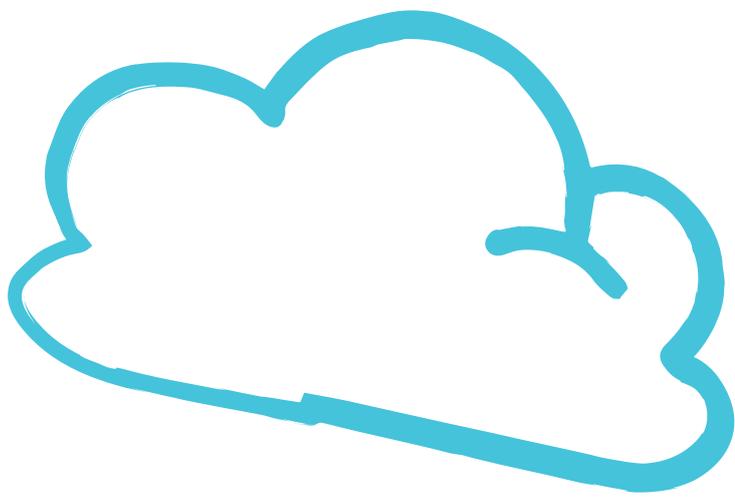
**VI CONDIVIDIAMO
QUALCHE
VOSTRA RISPOSTA:**

2) Quali sono secondo te i punti critici che oggi ritrovi in Clinica che influenzano il clima aziendale?

- Sradicare le “vecchie abitudini” e aumentare la comunicazione con i superiori
- Rivedere il modo di gestire le emergenze
- Poca chiarezza verso gli obiettivi da raggiungere

3) Hai delle proposte da formulare per migliorare la qualità del tuo lavoro e dei servizi offerti?

- **Riunioni mensili** per testare i vari problemi e le eventuali modifiche su procedure.
- **Mantenere come scopo centrale il benessere** del paziente; organizzare le attività rispettando le tempistiche necessarie a tutti gli interventi; instaurare una comunicazione efficace tra tutte le categorie di personale; ritagliare tempo fuori dal turno per poter ragionare ed esprimere contenuti di miglioramento (es. Fmeca)
- **Lavorare sulla comunicazione tra settori** che spesso ha dei buchi. Inoltre sarebbero utili dei premi meritocratici per incentivare l'impegno e il senso di appartenenza
- **Rivedere le attività dedicando all'oss** le attività di sua competenza e all'Infermiere le sue con un corretto case mix di personale



L'analisi del clima di Clinica San Francesco ha rappresentato quindi un'importante opportunità di ascolto, un'indicazione molto potente, un punto di partenza che ha indotto la Direzione ad avviare un processo di cambiamento organizzativo laddove sono stati evidenziati potenziali di sviluppo e aree di miglioramento definendo strategie e azioni che confidiamo contribuiranno al miglioramento del nostro benessere.

Le proposte da noi suggerite nei questionari hanno indicato la direzione: c'è voglia di evolvere, di cambiare, di maggiori confronti ponendo sempre il paziente al centro del sistema.

IN PARTICOLARE, NEL CORSO DI QUESTO 2023, CI SI CONCENTRERÀ SU QUANTO SEGUE:

1. Revisione del modello organizzativo impiegato nei reparti di degenza.

Il modello per compiti lascerà il posto ad un modello per presa in carico, il cosiddetto “total patient care model”. Con la nuova modalità di cura, l’infermiere erogherà un’assistenza totale per un paziente o gruppo di pazienti durante l’intero turno di lavoro. Il modello presuppone l’adozione da parte dei professionisti di un modus operandi che contempla una valutazione multidimensionale dei problemi e un approccio per processo (trasversale), attraverso il ricorso ad un team multidisciplinare.

Il cambio di modello risponde alle richieste espresse dal personale, ad un miglioramento della qualità assistenziale percepita dal paziente e ad un accrescimento del senso di responsabilità dei vari professionisti sempre più responsabili dell’assistenza che erogano;

2. Calendarizzazione di incontri a vari livelli per una maggiore fruibilità delle informazioni;

3. Incentivazione attraverso modulo dedicato o via email della possibilità per il personale di suggerire delle proposte;

4. Corsi di formazione con condivisione degli obiettivi aziendali e strategici che la Clinica adotterà nel triennio;

5. Creazione e condivisione di report relativi alle performance raggiunte dalla struttura.



**SICURI,
SERENI,
INFORMATI.
PRENDIAMOCI
CURA.**

IN CLINICA SAN FRANCESCO SIAMO IMPEGNATI DA SEMPRE NEL PREVENIRE LE INFEZIONI CHE SI POTREBBERO CONTRARRE DURANTE UN RICOVERO.

Contenere il rischio infettivo significa consentire ai nostri pazienti la guarigione nei tempi adeguati.

In Clinica, addetta alla sorveglianza e controllo delle Infezioni Ospedaliere è Giorgia Recchia, un'infermiera professionale.

Giorgia lavora in struttura dal 2006, dapprima come nurse di sala operatoria e successivamente, dal 2020, ad inizio pandemia, le è stato affidato il ruolo di infermiera addetta alla sorveglianza e controllo delle infezioni ospedaliere: è stata lei a seguire tutta la sorveglianza di screening Covid 19 sul personale e tuttora uno dei suoi compiti.

Abbiamo fatto una chiacchierata con la collega per farci raccontare cosa prevede la sua funzione.

**Raccontaci cosa fa nello specifico
l'Addetta alla sorveglianza e controllo delle Infezioni Ospedaliere.**

“

Innanzitutto, va detto che si tratta di una figura coinvolta a 360° sul fronte del monitoraggio delle Infezioni Ospedaliere. Sono impegnata nella rilevazione dei dati ed analisi periodica delle stesse, nelle indagini di eventi epidemici e nella registrazione dell'evoluzione della possibile infezione in un'apposita cartella sul server "anamnesi infezioni". Mi occupo di trasmettere ai colleghi e ai nuovi assunti le corrette informazioni sul tema o di fornire i relativi aggiornamenti.

Rappresento il collegamento tra il Comitato per le Infezioni Ospedaliere CIO e le diverse aree ospedaliere in tema di applicazione delle misure di controllo decise e tra i nostri professionisti e l'infettivologo per quanto riguarda la registrazione di tutte le possibili infezioni.

Monitoro che il comportamento del nostro personale di assistenza sia consono alle indicazioni sul tema.

Sappiamo che nel corso del 2023 saranno implementati alcuni progetti di miglioramento di carattere formativo che ti vedono coinvolta e che riguardano il tema delle infezioni ospedaliere.

”

**Ci ricordi il tuo indirizzo email?
Le comunicazioni vanno inviate a:
infezioniospedaliere@clinicasanfrancesco.it**



Ci rendi partecipi di cosa bolle in pentola?

“ La revisione della ferita chirurgica è senza dubbio tra i progetti più interessanti. Andremo a rivedere non solo le tempistiche e le modalità con cui la procedura viene eseguita, ma vi sono al vaglio anche nuove medicazioni avanzate che andranno a sostituire l'attuale modalità e che sposano il concetto di sostituire la stessa il meno possibile.

Le nuove medicazioni infatti prevedono una durata anche di 7 gg con un evidente risparmio in termini non solo di materiale e tempo, ma anche e soprattutto di infezioni. È dimostrato scientificamente che troppe manipolazioni della ferita sono causa di possibili contaminazioni.

Il nuovo percorso della ferita chirurgica avrà inizio già in sala operatoria dove, in ambiente palesemente asettico, sarà posizionata la nuova medicazione che sarà poi tenuta sotto controllo in reparto e cambiata solo se necessario. La formazione su campo è attualmente in essere.

”

“ Altri progetti di interesse comune a prescindere dal ruolo?

Molte sono le attività di raccolta dati legate a temi di interesse annuale. Penso ad esempio a il Lavaggio delle Mani per testare l'adesione a tale pratica da parte del personale.

Si tratta di un argomento sempre molto attuale su cui sono attive nuove iniziative all'interno della struttura e anche quest'anno è previsto, nel secondo semestre dell'anno, un momento di formazione attiva dedicata al personale.

Non dimentichiamo che è importante igienizzarsi sempre e spesso le mani per evitare qualsiasi tipo di infezione. Questa regola vale non solo per noi sanitari, ma anche per i pazienti e i visitatori. E in assenza di acqua, utilizziamo il gel idroalcolico.



5 MAGGIO

**GIORNATA MONDIALE
DELL'IGIENE DELLE MANI**

**I SECONDI
SALVANO LA VITA**

Igienizza le tue mani!

”



IGIENIZZO SEMPRE E SPESSO LE MANI.

È importante igienizzarsi le mani
per evitare qualsiasi tipo di infezione.

**Lo fa sempre anche il tuo medico
e tutto il personale sanitario.**



**SICURI, SERENI, INFORMATI.
PRENDIAMOCI CURA.**



L'ANGOLO DEL **RISK** MANAGER

**INCIDENT REPORTING:
VADEMECUM SEGNALAZIONI**

OBIETTIVI:

INNANZITUTTO, CHE COSA È UN “INCIDENT REPORTING”?

L'incident reporting è uno strumento che consente ai sanitari di segnalare e descrivere eventi avversi, causati involontariamente, spesso per criticità organizzative e/o errori latenti, e che procurano un danno al paziente o agli operatori, o situazioni di rischio che però non si verificano per effetto del caso fortuito o perché intercettate da barriere efficaci che ne impediscono il compimento.

Sviluppare una cultura sicurezza della non colpevolizzazione del singolo operatore che sbaglia o che segnala un errore o una non conformità,

Accrescere la sensibilità verso la percezione, la rilevazione e la gestione del rischio, del patient safety

Rafforzare l'esigenza di “imparare dall'esperienza” affinché non si ripetano gli eventi segnalati

Migliorare sicurezza e qualità dei percorsi assistenziali a ciclo continuo.

**IMPORTANTISSIMO È IL FATTO CHE
LA SEGNALAZIONE RISPONDA
A TRE FONDAMENTALI DOMANDE:**

***Qual è stato il danno che abbiamo
provocato al paziente o che abbiamo sfiorato?***

Come è accaduto il fatto?

Qual è stato l'esito?

COME SEGNALARE?

Ricordiamo in primis che la segnalazione è volontaria e anonima.

La segnalazione avviene mediante libero accesso al Portale Sanità tramite una piattaforma dedicata alla pagina <https://salute.regione.veneto.it/incidentReporting/> dove le segnalazioni sono prese in carico dal risk manager aziendale che effettuerà gli approfondimenti di competenza

**DOPO LA
SEGNALAZIONE,
COSA ACCADE?**

L'analisi di un evento avverso o di un evento evitato consente alla nostra Risk Manager di mappare i fattori che hanno contribuito al verificarsi della segnalazione o della situazione di rischio condividendo con gli interessati le possibili correzioni per prevenire la ripetizione degli stessi o contenere l'eventuale danno causato.

Come emerge chiaramente, obiettivo della segnalazione è il fare emergere aspetti organizzativi che richiedono azioni di miglioramento. Il tutto in maniera confidenziale.



The image features a central graphic design on a teal background with a hexagonal pattern. A large white hexagon is the focal point, containing the text 'FMECA:'. Surrounding this are various icons: gears, a shield with a checkmark, a group of three people, a heart with a pulse line, a speech bubble, a plus sign, a hand being washed, a DNA helix, a bandage, a cross, and a double-headed arrow. There are also several sets of arrows pointing in different directions, suggesting a process or flow. The overall aesthetic is clean and technical.

FMECA:

analisi dei modi, degli effetti
e della criticità dei guasti

O più semplicemente una visione proattiva a garanzia della sicurezza delle cure.

La tecnica FMECA consente grazie al monitoraggio continuo dei processi considerati più rischiosi, l'identificazione di potenziali vulnerabilità, la creazione di una mappa dei possibili pericoli dell'organizzazione, apportando le eventuali modifiche per diminuire i rischi: tutto questo avviene in maniera previsionale ossia anticipando i tempi ed agendo in condizioni di normalità del sistema.

La metodica è stata applicata lo scorso novembre in Clinica per analizzare un processo rivelatosi critico per la sicurezza del paziente. Parliamo delle 4 fasi, eseguite di prassi ai tempi dell'analisi e oggetto di alcuni errori impattanti sul paziente, necessarie all'esecuzione di un esame ematochimico:

Prenotazione dell'esame in H2O,

Accettazione dell'esame in H2O,

Pre-etichettatura con etichetta di ricovero,

Sovraetichettatura con etichetta bar code.



L'analisi del processo è avvenuta attraverso un percorso a step:

1 - È stato ovviamente individuato il processo

2 - Si è formato il team costituito da infermieri dei reparti chirurgici e riabilitativo: un team multidisciplinare ed esperto dei vari ambiti in corso di analisi

3 - Il team ha analizzato il processo descrivendone fasi e attività

4 - Sono stati identificati i potenziali inconvenienti: cosa potrebbe andare storto durante lo svolgimento del processo?

5 - Sono stati descritti collegialmente i potenziali rischi, le possibili conseguenze e i danni che potrebbe subire l'utente in caso di accadimento dell'evento indesiderato e le misure di controllo presenti (barriere) che permettono di intercettare e/o impedire l'evento (check-list, doppi controlli, ecc.)

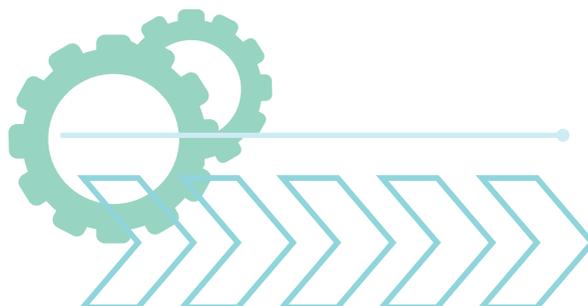
6 - È stata stimata la gravità, la probabilità e la rilevabilità dei potenziali rischi.

7 - È stato deciso quale rischio affrontare prima

8 - Sono state individuate le possibili cause dei rischi

9 - I colleghi hanno poi definito le azioni di miglioramento dei processi per ridurre la probabilità di accadimento di eventi indesiderati

10 - Abbiamo valutato l'efficacia delle azioni messe in atto, per verificare gli eventuali miglioramenti sulla sicurezza



L'analisi FMECA è stata accolta con molto piacere dai colleghi che vi hanno partecipato perché ha consentito loro innanzitutto di chiarire i dubbi emersi sull'utilizzo di H2O nelle fasi di prenotazione/accettazione/etichettatura degli esami di laboratorio.

Ma è stato in particolar modo un momento in cui i colleghi hanno messo in campo competenze ed esperienza generando delle soluzioni condivise ed attuabili nella pratica. È stata una straordinaria opportunità di riconoscere più facilmente gli errori da evitare in futuro, di ricevere feedback da prospettive diverse e di acquisire conoscenze grazie all'esperienza dei colleghi.



Domanda



Ritenete che nella vostra area ci siano processi critici che sarebbe opportuno analizzarli per renderli più semplici?

Se la risposta è sì parlane con i colleghi e il tuo referente oppure contatta la nostra Risk Manager l.zanini@clinicasanfrancesco.it



Il tirocinio formativo è da sempre la colonna portante del percorso clinico-didattico degli infermieri italiani: rappresenta la sinapsi tra il sapere cognitivo ed il sapere pratico, l'elemento caratterizzante di tutto il processo formativo.

Grazie al tirocinio è possibile la trasmissione di una cultura professionale legata ad una pratica in evoluzione, quale è quella infermieristica, attraverso un percorso definito per obiettivi che integrano, arricchiscono e verificano gli apprendimenti teorici.



Anche per il 2023 Clinica San Francesco ha rinnovato le convenzioni con l'Università di Verona e Trento per i corsi di Laurea in Infermieristica e con l'Università di Padova per i Master di Management per le funzioni di Coordinamento delle Professioni Sanitarie.

In questi mesi accoglieremo tre studenti dell'università di Padova i cui obiettivi saranno rivolti alla gestione delle risorse umane e all'evoluzione dei modelli organizzativi presenti nelle Unità e due studenti del corso di Laurea in Infermieristica che svolgeranno invece il loro primo tirocinio.

Per questi ultimi il percorso sarà focalizzato su scopi che abbracciano la dimensione del lavoro in team, della comunicazione/relazione professionale e dell'attuazione di interventi assistenziali e di monitoraggio.

Siamo felici di poter contribuire a questo passaggio di pratica assistenziale forti anche di una **esperienza di cura che vanta quasi 70 anni di storia.**

Auguriamo ai nostri tirocinanti un percorso proficuo e ricco di stimoli e la massima collaborazione da parte di tutti noi.



ORA SI PARCHEGGIA GRATUITAMENTE

Una novità che farà sicuramente piacere a molti di noi costretti ad utilizzare l'auto per raggiungere la Clinica.

Dal 1° maggio il parcheggio di Via Monte Ortigara 26 non sarà più a pagamento.

L'ingresso gratuito è riservato sia agli utenti della struttura sia all'organico.

Sarà aperto 24/7 e sarà sufficiente avvicinarci alla sbarra per entrare ed uscire.



LOGICA CONSEQUENZIALITÀ

Abbiamo identificato diversamente due ambulatori situati in area cardiologica.

In particolare, l'ambulatorio C dedicato a Prelievi ed Elettrocardiogramma diventa ora G

C >> G

Cambia anche l'ambulatorio S dedicato agli ECG pre-operatori.

L'ambulatorio S diventa L.

S >> L

Chiediamo a tutto il personale e soprattutto ai colleghi degli Sportelli e delle Valutazioni di memorizzare la variazione.





STOP

ALCUNI INDIRIZZI EMAIL

Vi chiediamo di prendere nota che gli indirizzi email ***ufficioprivati@clinicasanfrancesco.it*** e ***infoassicurazioni@clinicasanfrancesco.it*** riconducibili all'Ufficio Privati, Fondi e Assicurazioni non verranno più utilizzati.

Le comunicazioni relative a questa area dovranno confluire su ***ambulatoriale@clinicasanfrancesco.it*** per informazioni di tipo Ambulatoriale

degenze@clinicasanfrancesco.it per indicazioni inerenti i Ricoveri

Per la stipula di convenzioni o comunicazioni con le Assicurazioni: ***convenzioni@clinicasanfrancesco.it***



STORIE DI CLINICA
LA NEWS LETTER DI
CLINICA SANFRANCESCO

N 6.

MARZO- APRILE
2023

RESPONSABILE PROGETTO

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

s.mazzi@clinicasanfrancesco.it

Hanno collaborato:

Dott.ssa Giorgia Recchia, Infermiera Professionale - Clinica San Francesco

Dott. Alessandro Vallicella, Dirigente Professioni Sanitarie e Responsabile Qualità - Clinica San Francesco

Dott.ssa Lorena Zanini, Risk Manager - Clinica San Francesco





**LA NEWSLETTER
DI CLINICA SAN FRANCESCO**



Clinica San Francesco

Società soggetta ad attività
di direzione e coordinamento di:

