



ISTITUTO CLINICO SAN ROCCO

Via dei Sabbioni, 24 – 25050 OME (BS)–
Tel. 030/6859111 – Fax 030/6852395



“Athena,,

Foglio di Informazione per la Qualità e Rischio Clinico

sua capacità di far fronte alle richieste della vita di ogni giorno, di svolgere le prestazioni già acquisite in precedenza, di conservare comportamenti sociali adeguati e di controllare le proprie reazioni emotive.

Per questo presso l'Istituto Clinico S. Rocco è attivo un Ambulatorio Territoriale Specialistico Dedicato al quale è possibile accedere con le seguenti modalità:

- prenotando la prestazione ambulatoriale, con il Servizio Sanitario Nazionale, presso il CUP contattando il n° telefonico 030-6529100, muniti di richiesta del medico curante;
- presentandosi presso l'accettazione amministrativa (situata all'ingresso principale), muniti di richiesta del medico curante e tessera sanitaria (TEAM)

7. Adesione progetto SISS (Sistema Informatico Socio Sanitario)

Ad Agosto 2010 Istituto Clinico San Rocco ha dato avvio alla fase operativa del progetto “Carta Regionale dei Servizi – Sistema Informatico Socio Sanitario della Regione Lombardia (CRS-SISS). In particolare l'ufficio accettazione ricoveri è stato abilitato all'utilizzo del sistema SISS che permette l'acquisizione automatica dei dati anagrafici del paziente, necessari per l'apertura della cartella clinica. Il completamento della fase operativa del progetto regionale permetterà ai medici della nostra Struttura l'accesso e l'implementazione del fascicolo sanitario elettronico (FSE) che raccoglie i dati dei percorsi clinico assistenziali del cittadino all'interno di un network sanitario, rendendo disponibili ai soggetti sanitari autorizzati, sia pubblici che privati, le informazioni cliniche rilevanti quali referti di laboratorio, lettere di dimissione, referti ambulatoriali, verbali di pronto soccorso, referti diagnostici e immagini di tipo radiologico.

8. Corso formazione per maxi-emergenze

Presso l'ICSR nelle giornate del 18 novembre 2010 e 27 gennaio 2011 si è svolto il corso per la gestione delle maxi-emergenze in ospedale con simulazione EMERO Train System n.1 per fronteggiare ad un iperafflusso di feriti presso la Struttura. Il corso rivolto al personale sanitario medico ed infermieristico aveva come scopo il perfezionamento degli aspetti organizzativi ed operativi nella risposta intra-ospedaliera durante la fase di accettazione al pronto soccorso e a seguire l'allertamento di altri reparti. Sono stati formati nr. 9 coordinatori infermieristici; nr. 1 centralinista, nr. 5 medici, nr. 1 tecnico di radiologia, nr. 1 manutentore, nr. 1 magazziniere e nr.1 servizio prevenzione e protezione.

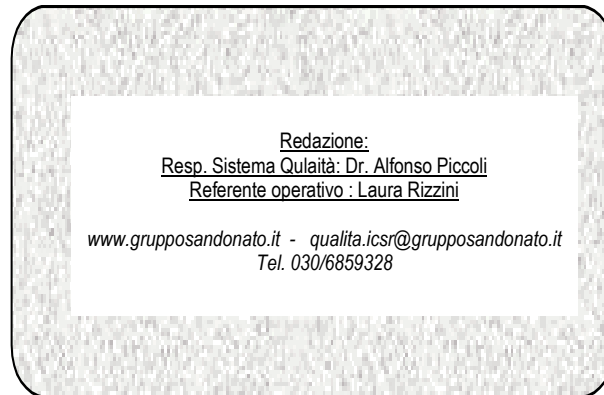


News ultim'ora:

Inizio ad aprile 2011 delle attività di visita da parte della Regione Lombardia con scopo di valutare le compliance raggiunte dagli ospedali rispetto agli standard JCI previsti nel programma regionale.

Nel prossimo numero:

- Raccolta dati Customer Satisfaction 2010
- Dati Unità Gestione Rischio 2010 (UGR)
- Risultati Audit ITALCER del 16/17 maggio p.v.
- Varie ed eventuali



Sommario:

1. Introduzione codice etico e modello organizzativo (D.Lgs 231/01)
2. Risultati Audit Organo Certificatore ITALCERT del 3-4 giugno 2010
3. Statistica reclami ed encomi anno 2010
4. Corsia preferenziale per disabili
5. Ambulatorio diabetologia
6. Ambulatorio territoriale specialistico dedicato alle demenze o disturbi della memoria (atsd)
7. Adesione progetto SISS (Sistema Informatico Socio Sanitario)
8. Corso formazione per maxi-emergenze

1. Introduzione codice etico e modello organizzativo (D.Lgs 231/01)

L'Istituto Clinico San Rocco importante realtà nel panorama della sanità bresciana e lombarda da sempre persegue i propri obiettivi conformandosi agli universali valori di lealtà, e pertanto si attiene, nell'espletamento delle proprie attività clinico assistenziali ed amministrativa, ad inderogabili principi etici quali legalità, legittimità, onestà, correttezza e trasparenza, nella convinzione che condotte caratterizzate dalla stretta osservanza di tali principi costituiscano un irrinunciabile presidio per lo sviluppo economico e sociale.

L'Istituto Clinico San Rocco esercita la propria missione svolgendo attività sanitaria nel rispetto della dignità della persona umana ed avendo come principi ispiratori la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, la migliore assistenza al paziente ed il miglior comfort. L'adesione costante a tali valori ha contribuito allo sviluppo e al mantenimento di una forte identità aziendale, alla coesione organizzativa dell'Istituto e, nel contempo, alla sua perfetta integrazione nell'ambito del Gruppo Ospedaliero San Donato (il "Gruppo").

In ottemperanza a quanto previsto dalla Legge 231/01 l'ICSR si è dotato di un modello organizzativo e di un codice etico comportamentale (consultabile sul sito internet www.grupposandonato.it)

Il Codice Etico" contiene i criteri generali di comportamento ai quali tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano rapporti e relazioni con l'Istituto Clinico San Rocco devono, senza eccezione alcuna, inderogabilmente attenersi.

2. Risultati Audit organo verificatore ITALCERT del 03-04 Giugno 2010

Il 03-04 Giugno 2010 come ogni anno l'Istituto Clinico San Rocco è stato sottoposto alla verifica dei requisiti ISO 9001:2008 da parte dell'organo certificatore ITALCERT.

Nel verbale è stato evidenziato un clima collaborativo da parte di tutto il personale presente nella Struttura. Durante tale verifica non sono state rilevate non conformità ma solo nr.5 raccomandazioni intese come spunti di miglioramento atte ad aumentare la qualità della nostra Struttura. Tali Raccomandazioni sono state attuate sul campo.

Sono iniziati a gennaio 2011 gli audit interni del Sistema Qualità in collaborazione con la Direzione Sanitaria, il Servizio Prevenzione e Protezione e l'unità di Gestione del Rischio per mantenere i requisiti ISO e i 125 indicatori JOINT COMMISSION con 479 elementi misurabili. Il termine è previsto per aprile 2011 per un totale di nr.18 incontri dalla durata di 2 ore l'uno. E' già stato programmato per il 16/17 maggio p.v. l'audit di rinnovo certificazione del sistema qualità da parte dell'organo certificatore ITALCERT .

3. Raccolta reclami ed encomi anno 2010

E' attivo presso il nostro Istituto l'ufficio relazioni con il pubblico (URP) con la funzione di informazione e tutela dell'utenza con orari di apertura al pubblico così definiti:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

Durante l'anno 2010 sono stati ricevuti nr. 19 reclami (2009: nr.25 – 2008: nr. 41) e nr. 27 encomi (2009: nr.68 – 2008: nr.67). L'apparente riduzione degli encomi è attribuibile al mancato invio degli stessi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico da parte delle Unità Operative e Servizi

4. Corsia preferenziale per disabili

L'ospedale è per tutti anche per chi ha bisogno di particolari attenzioni: è pertanto necessario superare le barriere per rendere agevole l'accesso a coloro che sono affetti da deficit motori e/o cognitivi.

Per questo il nostro Istituto ha attivato una corsia preferenziale per disabili istituendo:

-un punto di accoglienza telefonica che risponde al nr. 030- /6859388,

-una sede di accoglienza dedicata presso il poliambulatorio - disponibilità, in caso di situazioni particolarmente critiche, di accoglienza nei posti letto dell'Osservazione Breve Intensiva del pronto Soccorso

- possibilità per l'utente di esprimere il grado di soddisfazione sulla fruibilità del percorso privilegiato.

Durante l'anno 2010 gli accessi effettuati tramite il suddetto per-

corso sono stati nr.170.

5. Ambulatorio diabetologia

Presso l'Istituto Clinico San Rocco è attivo dal 2007 un ambulatorio specializzato di diabetologia che conta circa 1200 iscritti.

Durante l'anno 2010 si sono rilevati numero 445 accessi di cui nr. 30 pazienti stranieri.

Preso atto che l'incidenza del diabete sta aumentando anche nelle popolazioni immigrate, il Servizio di Diabetologia ha predisposto uno strumento efficace e di aiuto per far fronte alle difficoltà di comprensione linguistica per i pazienti affetti da tale patologia: il dizionario multilingue redatto in 14 lingue, composto da una parte informativa sul diabete, da una sezione sottoforma di questionario per una corretta anamnesi e per ultimo da una scheda informativa del nostro centro diabetologico.

Questo strumento, in uso dall'inizio del 2010, ha ottenuto un ottimo riscontro, considerato l'afflusso di pazienti di diversa nazionalità.

Per quanto riguarda l'anno 2011 il servizio attivando i seguenti progetti:

- attivazione dello screening diabetologico o in collaborazione con A.D.P.B.(associaz. Diabetici provincia di Brescia) ;
- attività fisica in collaborazione con la nostra palestra interna
- organizzazione di corsi di aggiornamento interni per il personale;
- Gruppi di lavoro fra pazienti diabetici attraverso l'utilizzo di nuovi strumenti come le mappe di conversazione (mappe tematiche per la condivisione di un percorso formativo ad obiettivo educativo terapeutico e alimentare)
- Progetti studio holter glicemici
- Studio di protocollo di screening per la prevenzione delle complicanze cardiovascolari nel paziente diabetico.

6. Ambulatorio territoriale specialistico dedicato alle demenze o disturbi della memoria (atsd)

Il termine **demenza** fa riferimento ad una sindrome clinica caratterizzata da **perdita delle funzioni cognitive**, che coinvolge la memoria e l'apprendimento, la facoltà di leggere e scrivere, la capacità di comprensione ed espressione del linguaggio, lo svolgimento delle attività quotidiane, la capacità di riconoscere gli stimoli provenienti dall'ambiente esterno e di elaborare correttamente le informazioni, il tutto senza compromissione dello stato di coscienza.

Il sintomo prevalente ed iniziale è rappresentato da un deficit di memoria episodica che insorge gradualmente e progredisce fino a compromettere lo svolgimento delle normali attività quotidiane.

Le alterazioni della personalità e del comportamento sono sintomi non cognitivi comuni e possono insorgere precocemente o meno nelle diverse forme di demenza, configurando quadri molto simili a patologie psichiatriche.