

Rapporto d'esercizio

2014



109°
anno di attività


**CLINICA
/ LUGANESE**
Moncuoco e San Rocco







Editoriale	2
Il ruolo della Clinica	4
Rapporto della direzione	7
La Clinica in cifre	14
Centri di competenza	
Chirurgia	16
Ortopedia e Traumatologia	19
Medicina interna	21
Immunoreumatologia	24
Geriatrica	27
Oncologia	29
Inserto speciale	
La qualità vissuta in Clinica	32
Servizi ambulatoriali e di supporto	
Farmacia	41
Laboratorio d'analisi	43
Radiologia	45
Pronto Soccorso, Area critica	47
Anestesia e Cure intense	49
Fisioterapia	51
Radioterapia	53
Cura ferite, Stomaterapia e Incontinenza	55
Organi della Clinica	57



Avv. Renzo Respini
Presidente del Consiglio di Amministrazione



Due fondazioni svizzere, riconosciute di pubblica utilità, hanno acquistato gli interi pacchetti azionari delle due società alle quali fa capo la Clinica **mantenendo la missione e i valori della Clinica introdotti dalle Suore 115 anni fa.**

Rapporto d'esercizio 2014

Il 2014 è stato caratterizzato dalla decisione della Congregazione delle Suore Infermiere dell'Adolorata di Como di vendere la Clinica. Questa decisione, destinata a mettere fine alla storica presenza delle Suore a Lugano, se non ha avuto contraccolpi sulla gestione della Clinica grazie allo spirito, alla determinazione e alla dedizione di tutte le collaboratrici e di tutti i collaboratori, ha nondimeno provocato grande emozione nella popolazione e un terremoto nel mondo sanitario ticinese.



A fine anno due fondazioni svizzere, riconosciute di pubblica utilità, hanno acquistato gli interi pacchetti azionari delle due società alle quali fa capo la Clinica (la Clinica Luganese e la Moncucco). La loro offerta, rispetto ad altre presentate, ha avuto la meglio poiché accompagnata da un progetto: **mantenere la missione e i valori della Clinica introdotti dalle Suore 115 anni fa** e da esse - con tutte le collaboratrici e i collaboratori - costantemente aggiornati, rigenerati e tenuti vivi, garantendo presso la Clinica la presenza della benemerita comunità delle Suore.

Questi valori e questa presenza, che oggi sono elementi vincenti nel qualificare l'offerta sanitaria della Clinica, sono stati quindi determinanti anche nel processo di vendita.

Il Consiglio di Amministrazione è lieto di sottolineare come gli stessi, nella scelta del nuovo proprietario, siano stati decisivi unitamente allo spirito, alla dedizione e agli auspici delle collaboratrici e dei collaboratori della Clinica, nonché ai sostegni esterni di numerosissime persone ed enti vicini alla Clinica e interessati al suo futuro; qui mi limito, tra tanti, a citare l'associazione di quartiere Besso Pulita e forze sociali, politiche e sindacali.

Il nostro Consiglio apprezza che le fondazioni, con l'acquisto della Clinica, si prefiggano di realizzare non solo un investimento di carattere finanziario nella filosofia del non profit, ma anche il compimento - almeno parziale - dei loro scopi statutari di pubblica utilità, con interessanti possibilità di interazioni future.

Già il futuro! Il Consiglio di Amministrazione della Clinica non può che auspicare che possa iniziare al più presto. Oggi (febbraio 2015, per chi scrive), nonostante il contratto sia stato firmato nel dicembre scorso e le prestazioni delle parti siano state eseguite (deposito delle azioni e pagamento integrale del prezzo nelle mani di un depositario), il trapasso di proprietà non ha ancora avuto luogo, poiché occorre attendere la procedura di autorizzazione della Congregazione romana di vigilanza sugli Istituti religiosi.

Fino a quel momento, azionista rimane la Congregazione delle Suore di Como mentre all'acquirente è stata concessa la maggioranza in Consiglio di Amministrazione.

Una situazione che non dovrebbe prolungarsi nel tempo, per non generare incertezze e qualche difficoltà in più per la direzione e tutti coloro che operano in Clinica e per la Clinica e che sanno che oggi chi sta fermo resta indietro!



Suor Roberta Asnagli
Amministratrice delegata



La beatificazione di Madre Franchi è un richiamo e uno stimolo rivolto a tutti, in particolar modo a chi è impegnato nel mondo sanitario: medici, infermieri, religiosi e religiose, operatori sanitari, volontari.

L'insegnamento di Madre Giovannina Franchi

Madre Giovannina Franchi, fondatrice della Congregazione delle Suore Infermiere dell'Addolorata, nel 1853 all'età di 46 anni accoglie il dono dello Spirito Santo e comprende di essere chiamata dal Signore al servizio della carità. Apre così una casa di cura e accoglienza per gli ammalati e gli indigenti in via Vitani a Como, sua città natale, e avvia un lungo «percorso» d'amore.

A più di un secolo e mezzo dall'atto di fondazione, lo scorso 20 dicembre 2012, Papa Benedetto XVI autorizza la promulgazione del decreto riguardante le virtù eroiche della serva di Dio Madre Giovannina Franchi; è questo il primo passo verso la beatificazione.

La sua figura e il suo esempio sono di estrema attualità. Donna colta e di famiglia benestante, si fa prossima con umiltà, lungimiranza e attenzione alla situazione di povertà del suo tempo, ai bisogni degli ammalati, degli anziani e di tutti coloro che, rifiutati e abbandonati, sono lasciati a se stessi.

Intuisce il valore e l'urgenza dell'ospitalità, considera ogni bisognoso una persona da amare attraverso un servizio vissuto «con gran cuore» e si fa carico di chi è in difficoltà, riconoscendo in ciascuno la dignità di figlio dello stesso Padre che lo rende un irripetibile «dono di Dio».

Madre Franchi getta un seme nel nome della parola di Gesù, tratta dal vangelo di Mt.(25.36) «Ero infermo e mi visitaste».



Il 9 dicembre 2013, Papa Francesco, ricevendo il Cardinale Amato - prefetto della Congregazione delle cause dei Santi, autorizza la Congregazione a promulgare il Decreto riguardante il miracolo, attribuito alla serva di Dio Giovannina Franchi.

Il 20 settembre 2014 nel Duomo di Como, con una solenne Celebrazione Eucaristica, **Madre Franchi è proclamata beata.**

La beatificazione di Madre Franchi è un richiamo e uno stimolo rivolto a tutti, in particolar modo a chi è impegnato nel mondo sanitario: medici, infermieri, religiosi e religiose, operatori sanitari, volontari. Il concetto del **gran cuore** concerne infatti la dimensione del dono, dell'ascolto, della gratuità, dell'essere solidali con il prossimo, con la persona malata e sofferente.

Il gran cuore è la motivazione fondamentale alla base della vita di ogni giorno, di qualunque persona.

In questo mondo, in cui si è assillati dalla fretta, dalla frenesia del fare e dal potere, ci si dimentica la dimensione della gratuità, del prendersi cura e dal farsi carico dell'altro.

Possiamo così riassumere i valori essenziali del servizio fatto con «gran cuore»:

Saper Accogliere il malato come persona, in qualunque situazione si trovi, con le sue debolezze, i suoi dubbi, le sue titubanze, rispettando la sua personalità, il suo credo.

Saper Avvicinare il malato, l'anziano con sensibilità, delicatezza e pazienza.

Saper Ascoltare il malato mediante un ascolto libero, cordiale, attento, premuroso, un ascolto attivo.

Saper Vedere il malato con il cuore vivo, un cuore maturo, un cuore che vede oltre i limiti e le debolezze di una persona a volte sola e indifesa.

Saper Condividere con il malato e i famigliari le loro aspettative, le loro oppressioni ed anche le loro angosce.

Un ascolto attento e coinvolgente favorisce e fa crescere la relazione fra pazienti e operatori sanitari.

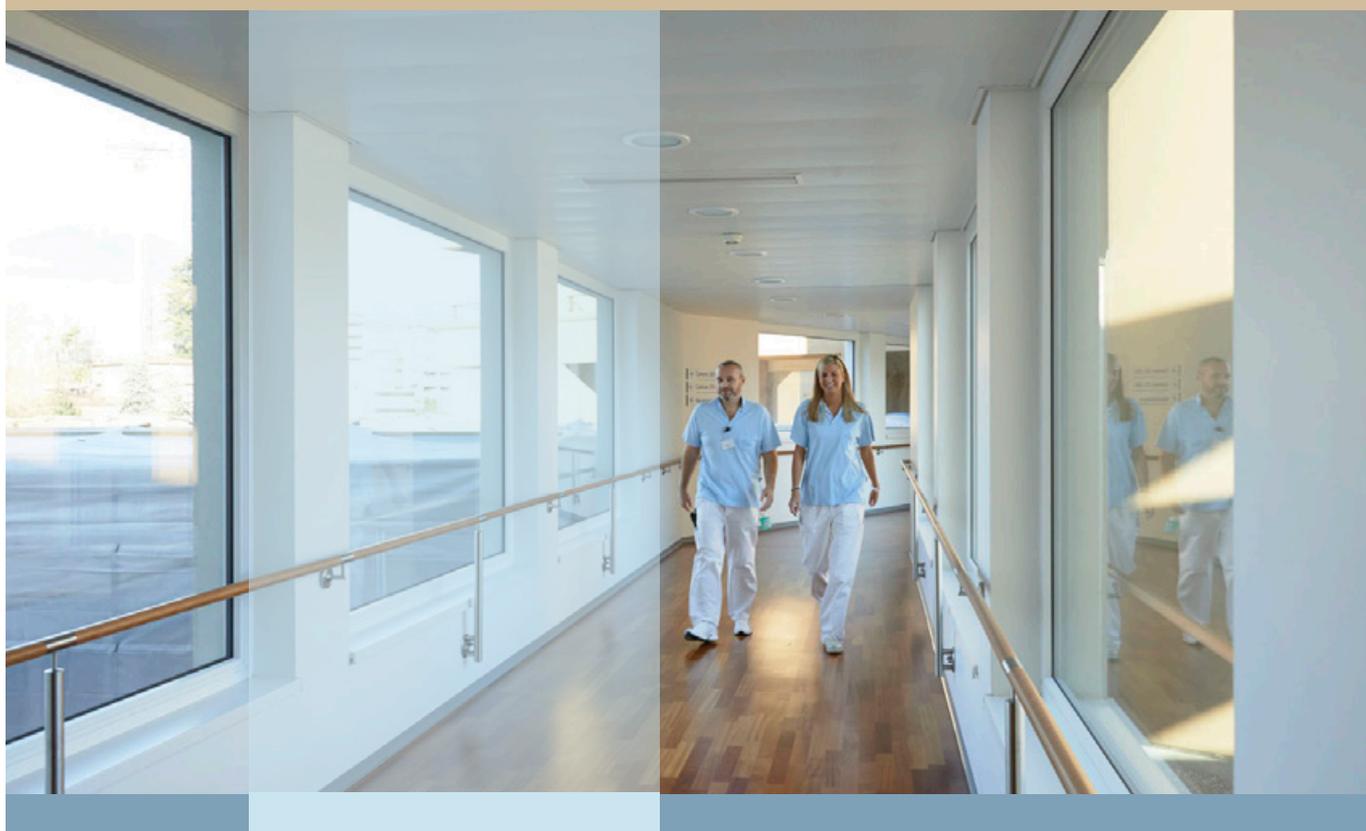
Vivere il gran cuore è un lavoro prezioso che permette di vedere dentro di sé e nell'altro, affrontando il quotidiano con coerenza e amore, in sinergia e a favore del malato.

Impariamo dalla Beata Madre Franchi uno stile di vita semplice, umile, silenzioso e il dono di saper accostare i malati «con gran cuore», principio che non è relegato al passato ma che è possibile e necessario far proprio in ogni tempo: ieri, oggi e sempre.





Christian Camponovo
Direttore



Il passaggio di proprietà si è risolto in modo positivo per tutti.

La Clinica Luganese è una grande squadra che, ritrovata la necessaria serenità, può riprendere il proprio cammino di sviluppo e ottenere ancora molte soddisfazioni.

Un futuro assicurato

Per la Clinica Luganese l'anno che si è da poco concluso è stato caratterizzato da grosse incertezze. La pianificazione ospedaliera, da una parte, e la cessione delle azioni della Clinica, dall'altra, hanno fatto nascere tra i medici e i collaboratori comprensibili preoccupazioni.

Il **passaggio di proprietà**, che diventerà effettivo nell'anno in corso, si è risolto positivamente per tutti: i valori su cui è stata fondata e su cui la Clinica si è progressivamente sviluppata, saranno garantiti anche dai nuovi acquirenti, i quali ci permetteranno di tornare a guardare lontano nel tempo, lavorando nuovamente a progetti di sviluppo e di crescita di ampio respiro. L'obiettivo è dare una risposta concreta ai bisogni dei ticinesi che si trovano confrontati con problemi di salute, garantendo loro la **libertà di scegliere** l'istituto in cui farsi curare.

Se, come si dice in ambito sportivo, il carattere di una squadra si vede nei momenti di difficoltà, in qualità di direttore posso tranquillamente affermare che la Clinica Luganese è una **grande squadra** che, ritrovata la necessaria serenità, può riprendere il proprio cammino di sviluppo e ottenere ancora molte soddisfazioni.

La **pianificazione ospedaliera** non sembra invece volersi sbloccare nemmeno in questo inizio di 2015, lasciando così tutti gli istituti e i medici ticinesi attivi in ambito stazionario nell'**incertezza** sul proprio futuro. Le proposte presentate dal Dipartimento Sanità e Socialità all'attenzione del Gran Consiglio ticinese sono di difficile comprensione e non possono lasciare tranquilli gli istituti, i medici e nemmeno i pazienti ticinesi per due motivi principali: i mandati di prestazione vengono eccessivamente frammentati e si introducono dei limiti di attività per ogni singola struttura. L'imposizione di proibizioni a trattare determinate patologie, rischia di minare seriamente delle offerte di cura che si sono spontaneamente profilate e che nel tempo sono cresciute grazie a dei team di medici e infermieri che hanno saputo garantire ai pazienti ottime ed efficaci cure. La frammentazione dell'offerta sanitaria rischia, sul lungo termine, di mettere in difficoltà molte strutture che saranno viepiù costrette a limitare la presa a carico di patologie severe, facendo scendere il servizio e rendendo i posti di lavoro offerti meno attrattivi.

L'introduzione dei limiti massimi d'attività favorirà invece un livellamento generale verso il basso di criteri qualitativi e un appiattimento del regime di concorrenza tra strutture.

Gli istituti più innovativi e attrattivi, si vedranno in questo modo negata la possibilità di accrescere i propri volumi di pazienti trattati e ridotta la pressione della sana competizione basata sulla qualità e l'economicità delle prestazioni elargite, principi introdotti dal legislatore a livello nazionale per mezzo della revisione della LAMaL. **A perdere sarà in questo caso tutta la popolazione ticinese che non troverà più, nel nostro Cantone, l'attuale offerta di cura, con le sue punte d'eccellenza spontaneamente sorte negli istituti somatici acuti più attrattivi.**



Un premio per il lavoro di sviluppo intrapreso in passato

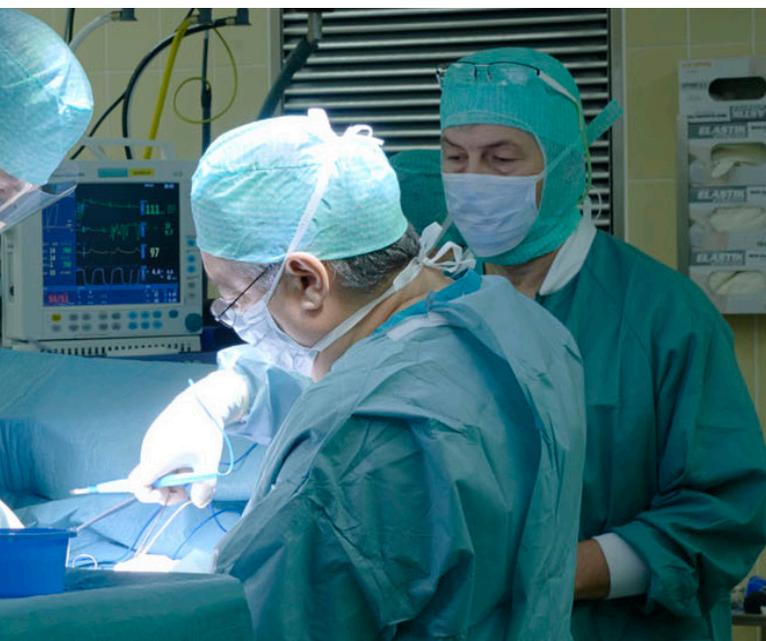
Da anni la nostra struttura si sta impegnando a fondo per garantire alla popolazione della regione, e più in generale di tutto il Ticino, un'offerta di cure basata sui principi dell'efficacia e dell'efficienza. Gli sviluppi principali sono stati ottenuti nell'ampliamento della rete di **medici specialisti** che lavorano in Clinica.

Il numero di medici attivi è cresciuto in modo limitato, ma è stato possibile, grazie ai nuovi arrivi e alle sostituzioni, concentrare al letto del paziente **professionisti di elevata qualità**.

In questo percorso di sviluppo è stato cercato e trovato un equilibrio tra l'esperienza, le competenze scientifiche e la capacità di innovazione:

nuovi e sostanzialmente giovani medici provenienti da fuori Cantone hanno affiancato professionisti che da tempo lavorano in Clinica e medici di esperienza che hanno deciso di continuare la propria attività professionale presso il nostro istituto dopo significative esperienze maturate in altre strutture del Cantone.

In settori quali la chirurgia viscerale, la medicina del tratto gastrointestinale, l'urologia, l'ortopedia, la reumatologia e l'oncologia, settori che hanno conosciuto importanti crescite della nostra attività nell'ultimo decennio, la Clinica rappresenta oggi un punto di forza nel panorama cantonale.



Nel campo della chirurgia viscerale il nostro istituto non teme confronti nemmeno a livello nazionale, come dimostrano i dati recentemente pubblicati.

Il processo di pianificazione ospedaliera ha permesso finalmente di ottenere una visione d'insieme della sanità somatica acuta ticinese, con la presentazione dei dati di attività 2010 e 2011 suddivisi per singola patologia o per tipologia di intervento chirurgico, e per istituto. I dati pubblicati dall'Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ, www.anq.ch) hanno completato e aggiornato al 2012 queste informazioni, aggiungendo per alcune attività chirurgiche un'immagine completa di tutto il panorama ospedaliero svizzero.

Nel campo della chirurgia viscerale, settore di centrale importanza e su cui abbiamo insistito in passato, possiamo contare su volumi di attività di tutto rilievo. **Secondo i dati pubblicati la Clinica Luganese era, nel 2012, il 1° istituto a livello cantonale per numero di interventi di chirurgia del colon** ed era, sempre in quell'anno, il 4° istituto a livello nazionale per numero di interventi di riparazione di ernie. Per una realtà piccola come la nostra si tratta di risultati importanti, che testimoniano non solo l'elevata professionalità e l'attrattiva che la Clinica Luganese vanta su pazienti e medici di famiglia, ma che porta anche a risultati incisivi, ad esempio per quanto concerne il **contenimento delle complicanze postoperatorie**. In tal senso, il numero di infezioni sviluppate a seguito di un intervento chirurgico al colon (4.25%) è nettamente inferiore a quello della media nazionale (12.8%). Lo sviluppo della chirurgia viscerale ha conosciuto un'ulteriore accelerazione nel 2014, e questo grazie alla riuscita del ricorso inoltrato contro la decisione di negare alla Clinica Luganese il mandato per la chirurgia del retto e all'aggiuntivo rafforzamento della collaborazione con il Prof. dr. med. Markus Schäfer e con l'Ospedale universitario di Losanna (CHUV), presso il quale il Prof. dr. med. Schäfer è impegnato con regolarità.

Per il 2015 prevediamo un'addizionale crescita dell'attività specialistica, in particolare nel campo del trattamento dell'obesità (chirurgia bariatrica). In questo campo stiamo infatti ultimando i lavori di creazione di un centro per il trattamento dell'obesità, che servirà a garantire una migliore coordinazione del lavoro dei medici, garantendo ai pazienti una presa a carico secondo un protocollo di cura strutturato e aderente ai principi fissati dalla Swiss Society for the Study of Morbid Obesity (SMOB).

Importante in termini di volumi anche l'attività della gastroenterologia, e più in generale di tutta la medicina del tratto gastrointestinale. Secondo i dati pubblicati nell'ambito della pianificazione ospedaliera, la Clinica Luganese risulta essere l'istituto con maggiore attività in questo campo. La collaborazione, soprattutto con i medici del Gastrocentro Ticino, è sicuramente uno dei motivi alla base di questa eccellente riuscita. Riteniamo che, nonostante gli ottimi risultati ad oggi ottenuti, in questo campo sussista ancora margine di perfezionamento e di concentrazione

dell'attività di cura: per questo abbiamo dato avvio a misure strutturali che permetteranno di raddoppiare gli spazi riservati alle attività endoscopiche, mettendo in funzione un moderno tavolo di scopia che favorirà anche l'ampliamento delle prestazioni endoscopiche offerte. La collaborazione con il Gastrocentro Ticino ne uscirà sicuramente rafforzata e permetterà di fissare nuovi obiettivi per il futuro.

Nel campo dell'urologia la Clinica mostra da anni un'attività crescente e ha raggiunto nel tempo un volume di prestazioni di tutto rilievo. L'affiancamento avvenuto, alcuni anni or sono, del dr. med. Graziano Zanardi al dr. med. Gianni Casanova ha permesso di ottenere una buona continuità del servizio, che ha riscontrato il favore di medici curanti e pazienti. Questo settore sarà ulteriormente rafforzato e otterrà, ne siamo certi, importanti benefici in termini di continuità del servizio e di numero di casi trattati: il dr. med. Jacopo Robbiani è stato integrato nel 2014 a tempo parziale nel team medico della Clinica, mentre a inizio 2015 si è aggiunto anche il dr. med. Oliver Passera. Questi sviluppi gettano le basi per garantire a tutti i pazienti che necessitano di prestazioni urologiche un servizio 24 ore su 24, 365 giorni l'anno. L'eventuale concentrazione presso il nostro istituto di tutta l'attività urologica specialistica del Sottoceneri, come proposto dalla pianificazione ospedaliera, potrebbe così avvenire senza grandi modifiche aggiuntive.

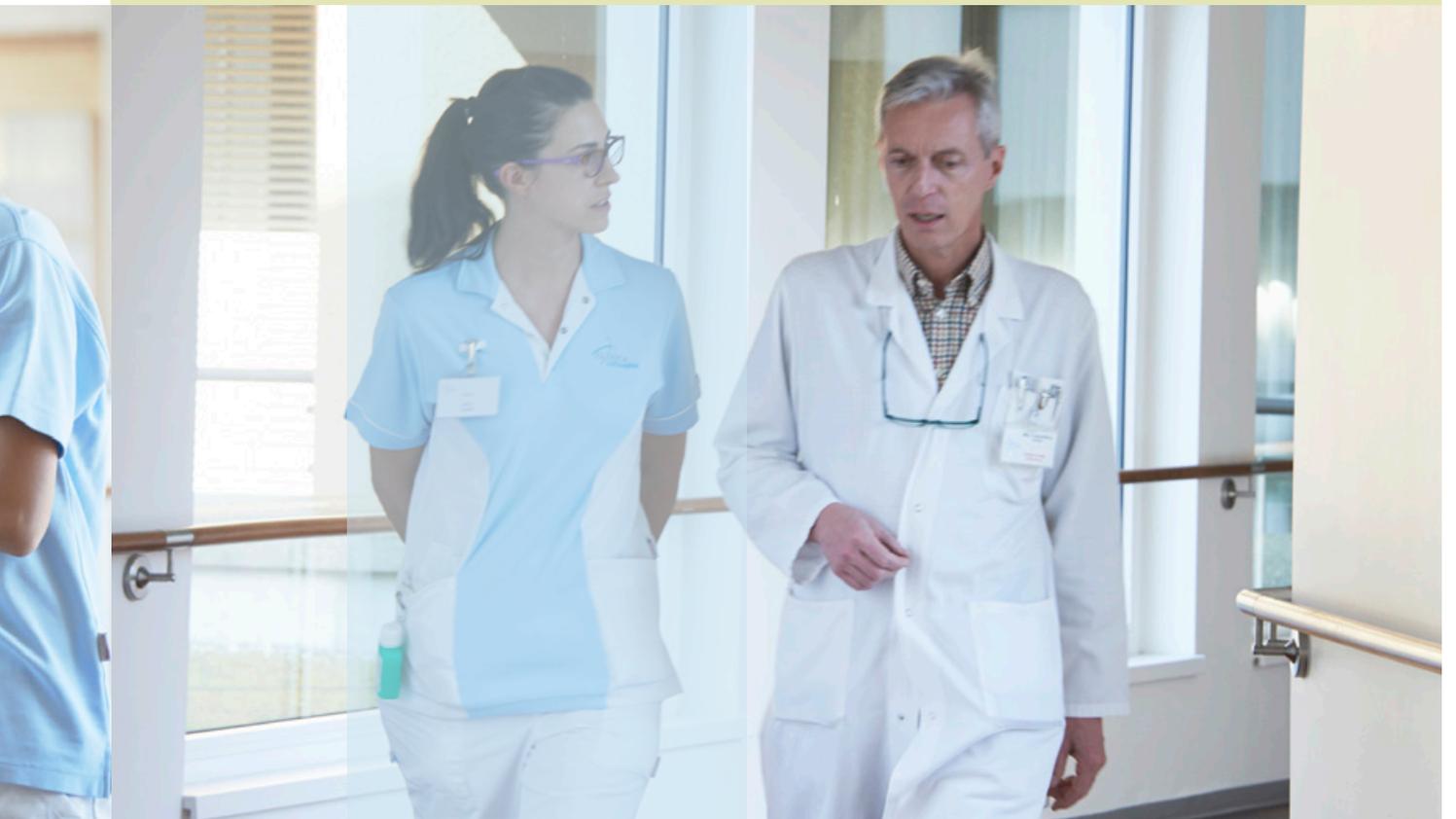
Nella seconda metà del 2014 abbiamo ritenuto opportuno superare le incertezze e le difficoltà generate dal progetto di pianificazione ospedaliera e, forti di una già buona attività, **abbiamo gettato le basi per un rafforzamento dell'ortopedia protetica, della chirurgia del piede e della traumatologia**, integrando in Clinica il dr. med. Gianfranco John Petri e il dr. med. Andrea Ferrero. Come riportato dai dati pubblicati dall'ANQ, nel 2012 il nostro istituto era, a livello cantonale il 2° in termini di numero di protesi dell'anca impiantate, dietro solo alla Clinica Ars Medica di Gravesano. Anche per questa ragione abbiamo ritenuto opportuno consolidare l'attività con l'integrazione di nuovi professionisti che sapranno confermare questa posizione e rispondere sicuramente al meglio alle aspettative dei pazienti che si rivolgono a noi. L'arrivo dei due nuovi specialisti si rivelerà molto importante anche per l'ulteriore sviluppo della

presa a carico dei casi di traumatologia nei pazienti geriatrici (pazienti anziani e fragili). Cinque medici specialisti si alterneranno nel servizio di picchetto e garantiranno, assieme ai colleghi della geriatria, una presa a carico multidisciplinare.

L'integrazione del dr. med. Andrea Badaracco, reumatologo, e del dr. med. Jean Pierre Lantin, immunologo, nel centro di competenza di Immunoreumatologia ha mostrato i propri frutti nel 2014, con un conseguente incremento dell'attività, e rappresenta un punto di forza su cui costruire il futuro di questo Centro.



Già nel 2012 la Clinica Luganese gestiva di gran lunga il maggior numero di casi reumatologici del Cantone. **Più di un ticinese su tre, ospedalizzato per problemi reumatologici, risultava infatti ricoverato e curato presso il centro di competenza di Immunoreumatologia della Clinica.** L'aumento della casistica registrata nel 2014 conferma l'attrattività del nostro servizio e ne accresce nuovamente l'importanza, anche in questo caso in attesa di eventuali decisioni a livello pianificatorio. A tal proposito è importante sottolineare come, ad oggi, solo la Clinica Luganese garantisca il rispetto dei selettivi criteri adottati in altri Cantoni per il riconoscimento dei mandati di prestazione.



Il numero di medici attivi è cresciuto in modo limitato, ma è stato possibile, grazie ai nuovi arrivi e alle sostituzioni, concentrare al letto del paziente **professionisti di elevata qualità.**



La crescita dell'attività sanitaria nell'ultimo decennio è stata organica e facilitata dalla professionalizzazione dei servizi di supporto e dall'aumento delle competenze del personale medico, infermieristico e medico-tecnico.

Ottimo lo sviluppo anche dell'attività oncologica. La presenza sotto lo stesso tetto di tutti gli approcci terapeutici (chirurgia, oncologia medica e radioterapia) e di entrambe le modalità di prestazioni (ospedalizzazioni e trattamenti ambulatoriali) garantiscono ai pazienti una presa a carico a 360 gradi, evitando loro in parallelo di dover uscire dalla rete di cura che hanno imparato a conoscere e ad apprezzare.



Dopo l'Ospedale San Giovanni, la Clinica Luganese ha fatto registrare il maggior numero di pazienti trattati per patologie oncologiche del Cantone, a conferma della bontà del progetto lanciato nel 2009 per lo sviluppo presso la nostra struttura di un polo oncologico basato sul principio della collaborazione multidisciplinare.

Per la cura dei tumori del tratto gastrointestinale, dei tumori del distretto testa-collo, dei tumori urologici e per altri ancora la Clinica può vantare elevate competenze sia a livello chirurgico che oncologico. L'avvio di una stretta collaborazione con l'Ospedale Cantonale di San Gallo nel campo della chirurgia toracica, con la presenza regolare in Clinica del **PD dr. med. André Dutly**, permetterà al dr. med. Francesco Zappa, oncologo specialista nel trattamento dei tumori polmonari, di condividere le scelte terapeutiche e questo a tutto vantaggio dei pazienti seguiti dal Centro.

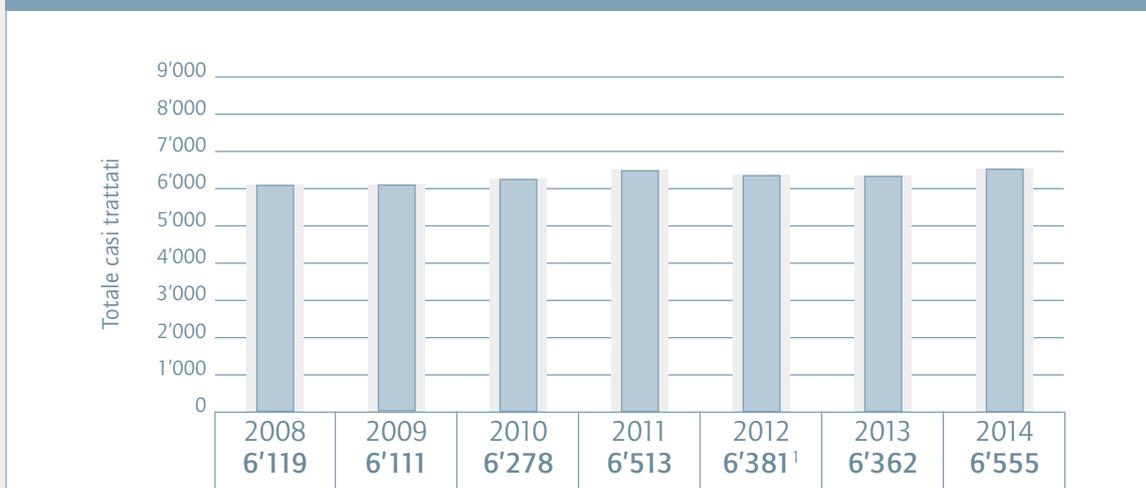
La crescita dei servizi di supporto e delle competenze dei team

La crescita dell'attività sanitaria nell'ultimo decennio è stata organica e facilitata da due importanti fattori: la **professionalizzazione dei servizi di supporto** e l'**aumento delle competenze del personale medico, infermieristico e medico-tecnico**.

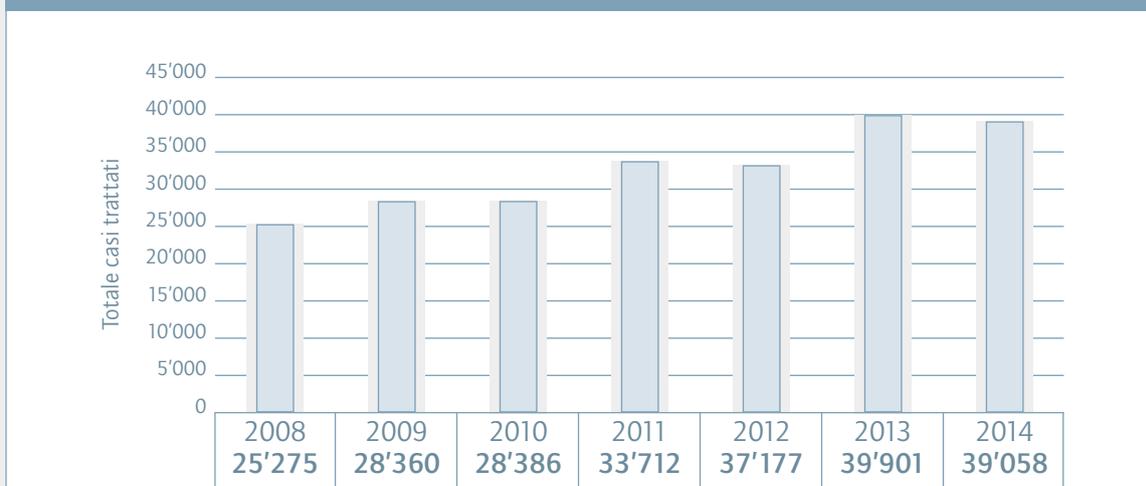
Nella revisione delle proprie strategie, il Consiglio di Amministrazione della Clinica Luganese ha deciso, nell'estate dell'anno da poco conclusosi, di continuare ad investire per costruire un ospedale per il futuro, in grado di dare una risposta concreta ai bisogni di una popolazione sempre più anziana e che vive sempre più a lungo. Le prestazioni offerte presso la Clinica non vogliono limitarsi alla diagnosi e alla cura di singole patologie, ma vogliono garantire una presa a carico olistica di ogni singolo paziente in un approccio multidisciplinare.

La creazione di un servizio di Cure intense, il rafforzamento delle competenze cliniche del personale della farmacia, la creazione di un servizio per la Cura delle infezioni, l'ammodernamento del laboratorio d'analisi, lo sviluppo dell'ambulatorio di anestesia e altri interventi puntuali, sommati ad una lungimirante politica formativa che pone l'accento su tre pilastri - la formazione di base, la formazione di infermieri specializzati e la formazione continua dei collaboratori - hanno garantito uno stimolo e un supporto molto apprezzato e importante ai sei centri di competenza della Clinica.

Per questa ragione gli impegni in ambito formativo saranno mantenuti anche in futuro, così da permettere ai medici specialisti che lavorano al letto dei pazienti di poter contare su servizi di supporto di elevata qualità e su colleghi e personale curante motivato a lavorare in gruppo per il bene e nell'interesse dei pazienti.

TOTALE DEI PAZIENTI DEGENTI *(evoluzione negli anni 2008-2014)*


¹ Esclusi i trasferimenti interni tra Moncuoco e San Rocco, che da gennaio 2012 non generano più nuovi casi

TOTALE DEI PAZIENTI AMBULANTI *(evoluzione negli anni 2008-2014)*

RISORSE UMANE 2014

Numero di collaboratori	595
Personale in formazione	142

RIASSUNTO DELL'ATTIVITÀ STAZIONARIA 2014

CENTRO DI COMPETENZA	NUMERO CASI	INDICE DI CASE MIX (ICM)
Chirurgia	2'072	0.90
Geriatria	915	1.15
Immunoreumatologia	487	0.96
Medicina interna	2'098	1.01
Oncologia	326	1.33
Ortopedia e Traumatologia	657	1.14

RIASSUNTO DELL'ATTIVITÀ AMBULATORIALE 2014

SERVIZIO	NUMERO CASI
Chirurgia e Ortopedia	8'573
Fisioterapia	1'009
Laboratorio	551
Medicina interna	2'521
Oncologia	1'832
Pronto Soccorso	4'469
Radiologia	17'572
Radioterapia	527
Reumatologia	153

DATI FINANZIARI 2014 (in 1'000 CHF)

Tasse di degenza e prestazioni mediche	75'192
Servizi specialistici	12'484
Altre prestazioni ai malati	159
Totale entrate pazienti	87'835
Altre prestazioni	2'077
Totale entrate d'esercizio	89'912
Costi del personale	-50'279
Onorari dei medici	-6'865
Medicinali e materiali	-13'083
Altri costi di gestione	-17'279
Ammortamenti	-1'463
Totale costi d'esercizio	-88'969
Interessi	37
Risultato d'esercizio	979

CENTRO DI COMPETENZA DI CHIRURGIA



Chirurgia generale

Dr. med. Carlo Coduri
 Dr. med. Andrea Donadini
 PD dr. med. André Dutly
 Dr. med. Nicola Ghisletta
 Dr. med. Alfred Kuhrmeier
 Prof. dr. med. Sebastiano Martinoli
 Dr. med. Andrea Morri
 Prof. dr. med. Axel Marx
 Dr. med. Luca Rondi
 Dr. med. Stephan Schlunke
 PD dr. med. Francesco Siclari
 Dr. med. Francesco Volonté

Chirurgia plastica ed estetica

Dr. med. Francesca Casellini
 Ghiringhelli
 Dr. med. Philipp Fallscheer

Ginecologia

Dr. med. Umberto Botta
 Dr. med. Armando Fetz
 Dr. med. Raffaella Pingitore

Oftalmologia

Dr. med. Mario Magnocavallo
 Dr. med. Urs Meier
 Dr. med. Franco Rossi
 Dr. med. Enrique Sanchez Lasa

ORL

Dr. med. Antonio Pellanda
 Dr. med. Raffaele Pelloni

Urologia

Dr. med. Gianni Casanova
 Dr. med. Oliver Angelo Passera
 Dr. med. Jacopo Robbiani
 Dr. med. Graziano Zanardi

Caposervizio infermieristico Settore Chirurgia

Maria Pia Pollizzi

Capireparto

Enzo Turcati
 Vincenzo Coppolino
 Elena Panebianco (*Caposala*)
 Stefano Padovese (*Anestesiologia*)
 Carlo Duca (*Cure intense*)

Segretariato

Monica Manserra

Suora di referenza

Suor Maria Rita

STATISTICA ATTIVITÀ 2014

Casi stazionari	2'072
Degenza media (<i>giorni</i>)	4.0
Indice di Case Mix (<i>ICM</i>)	0.90
Casi ambulatoriali*	8'522

* compresi i casi trattati in modo conservativo

L'anno 2014 ha rappresentato per il centro di competenza di Chirurgia un'ulteriore riconferma del buon lavoro svolto negli anni passati sia in termini di **ampliamento** che di **rafforzamento dell'offerta sanitaria**.

I casi chirurgici stazionari sono rimasti numericamente invariati rispetto agli ultimi 2 anni con una significativa riduzione, pari al 2% rispetto al 2013, della degenza media che si è attestata su una durata di 4 giorni.

I casi di chirurgia ambulatoriale sono cresciuti, raggiungendo quota 8'500 casi circa, un aumento pari al 15% rispetto al 2013. Queste cifre non possono che confermare la tendenza positiva e l'importanza del ruolo della Clinica Luganese nel panorama delle attività chirurgiche in Ticino.

Non soltanto dal punto di vista numerico, le prestazioni offerte sono di tutto riguardo: lo spettro degli interventi spazia dalla chirurgia dell'obesità, alla chirurgia viscerale oncologica e non, dalla chirurgia urologica complessa alla chirurgia vascolare.

Va segnalata la continuazione dell'ottima collaborazione, avviata nel 2012, con il **Prof. dr. med. Markus Schäfer**, del CHUV di Losanna, il quale è stato regolarmente presente in Clinica e in sala operatoria per seguire interventi di **chirurgia oncologica complessa**.

Altra collaborazione degna di nota è quella concretizzatasi alla fine del 2014 con il **PD dr. med. André Dutly**, Primario di Chirurgia toracica presso l'Ospedale Cantonale di San Gallo (KSSG). La Clinica Luganese ha infatti stretto un accordo di collaborazione con il Dipartimento di Chirurgia del KSSG nell'ambito della **chirurgia toracica**, offrendo in questo modo la grande opportunità ai pazienti ticinesi di essere visitati e operati a Lugano, presso il servizio di Pneumologia della Clinica, dal PD dr. med. Dutly.

Alla fine del 2014 ha cessato la propria attività il Prof. dr. med. Axel Marx, specialista in **Chirurgia vascolare**, attivo in Clinica dal 2008. Lo studio del Prof. dr. med. Marx è stato rilevato dal **dr. med. Stephan Schlunke**, specialista in Chirurgia vascolare, Chirurgia generale e Traumatologia.

Per l'**Urologia** il 2014 si è riconfermato un anno proficuo come si può dedurre dal nuovo sensibile aumento del numero totale degli interventi (494) di cui un 10% circa di grossi interventi.

A livello di Pronto Soccorso si continua a garantire la reperibilità in tempi molto brevi dell'urologo, razionalizzando i tempi diagnostici e le procedure terapeutiche a tutto vantaggio dei pazienti. Da ottobre 2014 il servizio di Urologia, oltre al dr. med. Gianni Casanova e al dr. med. Graziano Zanardi, può contare sulla presenza del **dr. med. Jacopo Robbiani** attivo, oltre che presso l'Ospedale San Giovanni per il perfezionamento nella tecnica operatoria robotizzata, anche in Clinica per affinare la tecnica chirurgica per via aperta. È infatti importante sottolineare come a livello nazionale, in ambito urologico, sia molto difficile apprendere ad operare per via aperta; sotto questo aspetto sedi come la Clinica Luganese possono assumere un ruolo determinante e di tutto rispetto nella formazione.

Un ulteriore potenziamento e ampliamento del servizio di Urologia è rappresentato dall'arrivo, da marzo 2015, del **dr. med. Oliver Passera** che introdurrà in Clinica la tecnica laparoscopica per determinati tipi di intervento.

Il servizio di Urologia della Clinica rimane, almeno per il Sottoceneri, punto di riferimento per interventi di neoplasie della vescica e del rene e garantisce un'ottimale collaborazione con il servizio dell'Ospedale San Giovanni.

Nel corso del 2015 sarà messo in funzione un litotritore ad onde d'urto di ultimissima generazione. Calcoli situati nelle cavità renali potranno così venir frantumati ambulatorialmente o nel corso di un breve ricovero. Una nuova significativa evoluzione e sfida per il servizio che potrà offrire nella cura della calcolosi renale una presa a carico completa.

Accanto alla chirurgia così detta maggiore, la Clinica ha pure saputo profilarsi con importanti numeri nella **chirurgia generale ad ampio raggio** come ad esempio la chirurgia delle ernie, la proctologia e la chirurgia laparoscopica.

Elemento chiave dell'andamento positivo dell'attività chirurgica, si rivela ancora una volta la buona collaborazione trasversale esistente tra tutti i servizi implicati nella cura del paziente: dal servizio di Anestesia, alla stretta collaborazione con le Cure continue (trasformatesi nel corso dello scorso anno in Cure intense), senza tralasciare le ottime sinergie instauratesi con il Gastrocentro, con il Pronto Soccorso della Clinica e con le strutture diagnostiche.

Lo stretto rapporto creatosi tra i diversi servizi della Clinica e con i centri indipendenti permane uno dei punti di forza dell'offerta di cui i pazienti possono disporre, in un'ottica di presa a carico multidisciplinare.

Non da ultimo va valutato molto positivamente il lavoro del personale infermieristico sia nell'ambito del blocco operatorio, sia sui reparti di cura.

Obiettivo degli anni a venire è quello di poter continuare a garantire un **polo chirurgico di valenza cantonale**, che sappia cogliere le opportunità di una collaborazione a 360 gradi e possa continuare ad offrire alla popolazione un'alta qualità nelle cure chirurgiche e non solo. L'impegno costante di tutti i collaboratori garantirà, assieme alla formazione continua, di poter affrontare questa sfida senza timori.





CENTRO DI COMPETENZA DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA



Ortopedia e Traumatologia

Dr. med. Matteo Denti
 Dr. med. Andrea Ferrero
 Dr. med. Charles Freuler
 PD dr. med. Kaj Klaue
 Dr. med. Alexander Metzdorf
 Dr. med. Gianfranco John Petri

Caposervizio infermieristico Settore Chirurgia

Maria Pia Pollizzi

Caporeparto

Enzo Turcati

Segretariato

Monica Manserra

Suora di referenza

Suor Giordana

STATISTICA ATTIVITÀ 2014

Casi stazionari	657
Degenza media (<i>giorni</i>)	4.7
Indice di Case Mix (<i>ICM</i>)	1.14
Casi ambulatoriali*	51

* compresi i casi trattati in modo conservativo

Malgrado le incertezze dovute al progetto di pianificazione ospedaliera, che avrebbe dovuto entrare in vigore a gennaio 2015 - progetto che prevede, tra i vari cambiamenti, un'eccessiva frammentazione della chirurgia ortopedica -, nell'anno da poco concluso l'attività ortopedica della Clinica è rimasta stabile e questo grazie alla qualificata collaborazione del Prof. dr. med. Matteo Denti - che si occupa soprattutto delle diverse patologie del ginocchio e della spalla -, del dr. med. Charles Freuler - che vanta una grande esperienza nella chirurgia protesica dell'anca e del ginocchio così come in tutto il campo della traumatologia -, del PD dr. med. Kaj Klaue - specialista della Chirurgia del piede, che si occupa anche di protesica dell'anca - e del dr. med. Alexander Metzdorf - formato specialmente nelle tecniche mini invasive della protesica dell'anca e del ginocchio.

In controtendenza rispetto alle proposte pianificatorie, la Clinica ha definito degli obiettivi strategici nel campo dell'ortopedia che mirano a riconfermare e a potenziare la presa a carico delle patologie ortopediche in Pronto Soccorso (traumatologia), l'attività di ortopedia elettiva e soprattutto la gestione secondo un protocollo condiviso con i medici geriatri della Clinica della traumatologia dell'anziano, casistica in rapida progressione in una società sempre più confrontata con persone anziane che denotano anche delle importanti fragilità. Con spirito costruttivo, nell'ottica di raggiungere a breve gli obiettivi definiti, nel corso del 2014 la Clinica Luganese ha potuto gettare le basi per importanti sviluppi futuri.

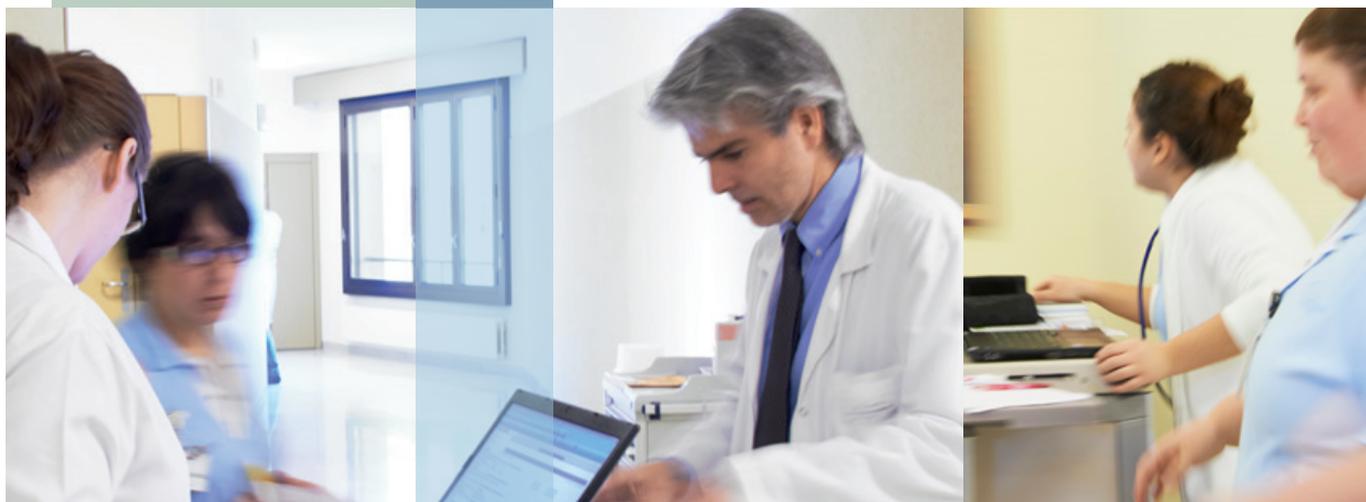
Tra la fine del 2014 e l'inizio del 2015 va infatti segnalato l'arrivo di due nuovi ortopedici: **il dr. med. Andrea Ferrero** - già Capoclinica di Ortopedia presso l'Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli e da novembre 2014 medico accreditato presso la Clinica - e **il dr. med. Gianfranco John Petri** - già Primario di Ortopedia presso l'Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli e anch'egli, da gennaio 2015, medico accreditato presso la Clinica.

I due arrivi permettono di potenziare il servizio di Ortopedia, mettendo l'accento sulla traumatologia e sulla chirurgia del piede, due settori nei quali la Clinica Luganese potrà nel breve futuro giocare a livello cantonale un ruolo centrale, offrendo ai pazienti competenze di elevata qualità.





CENTRO DI COMPETENZA DI MEDICINA INTERNA



Medicina interna

Dr. med. Pietro Antonini
Dr. med. Andrea Canonica
Prof. dr. med. Andreas Cerny
PD dr. med. Christian Garzoni

Cardiologia

Dr. med. Jean Bérubé
Dr. med. Ezio Foglia
Dr. med. Riccardo Pin

Endocrinologia

Dr. med. Fabio Cattaneo

Epatologia

Prof. dr. med. Andreas Cerny

Gastroenterologia

PD dr. med. Florian Bihl
Dr. med. Sandro Mossi
Dr. med. Cristiana Quattropiani Cicalissi
Dr. med. Helen Schaufelberger
Dr. med. Simone Vannini

Nefrologia

Dr. med. Claudia Ferrier-Guerra
Dr. med. Curzio Solcà

Neurologia

Dr. med. Giorgio Bianchi
Dr. med. Sanja Jukopila
Dr. med. René Wullimann

Pneumologia

Dr. med. Gianfranco Bolognini
Dr. med. Bruno Naccini

Psichiatria

Dr. med. Luca Genoni
Dr. med. Mario Vianello

Caposervizio infermieristico Settore Medicina

Eleonora Liva

Capireparto

Catia Intraina-Brusa
Antonella Tramanzoli
Assunta Di Nuzzo

Segretariato

Patrizia De Simone
Nikola Janosevic
Lorena Lenzi

Suore di referenza

Suor Maria Valeria
Suor Anna

STATISTICA ATTIVITÀ 2014

Casi stazionari	2'098
Degenza media (<i>giorni</i>)	11.2
Indice di Case Mix (<i>ICM</i>)	1.01
Casi ambulatoriali*	2'521

* compresi i casi trattati in modo conservativo

Il centro di competenza di Medicina interna della Clinica Luganese - consapevole che il paziente, nel suo percorso di malattia, non è solo - cerca di dare sempre maggiore importanza nel processo di cura alla figura del paziente, il quale è così spinto ad attivare le risorse atte a favorirne la guarigione e/o il miglioramento, e alla sua ricerca ristretta composta dai famigliari, dal medico di famiglia, dagli amici e dai servizi di aiuto e cure domiciliari. Infatti, oltre che dalla sua storia clinica e dal suo vissuto quotidiano, il paziente è accompagnato dal proprio tessuto sociale e famigliare.

I medici del Centro si adoperano affinché il processo di cura venga garantito, qualora possibile, fino al ripristino dello stato di salute precedente la malattia.

In Clinica si investe dunque sempre più risorse nella linearità e chiarezza della comunicazione, sia con il paziente che con gli altri attori indispensabili alla presa a carico globale del paziente, nella consapevolezza che gli obiettivi di cura e le difficoltà debbano essere condivisi per poter essere raggiunti, rispettivamente superati.

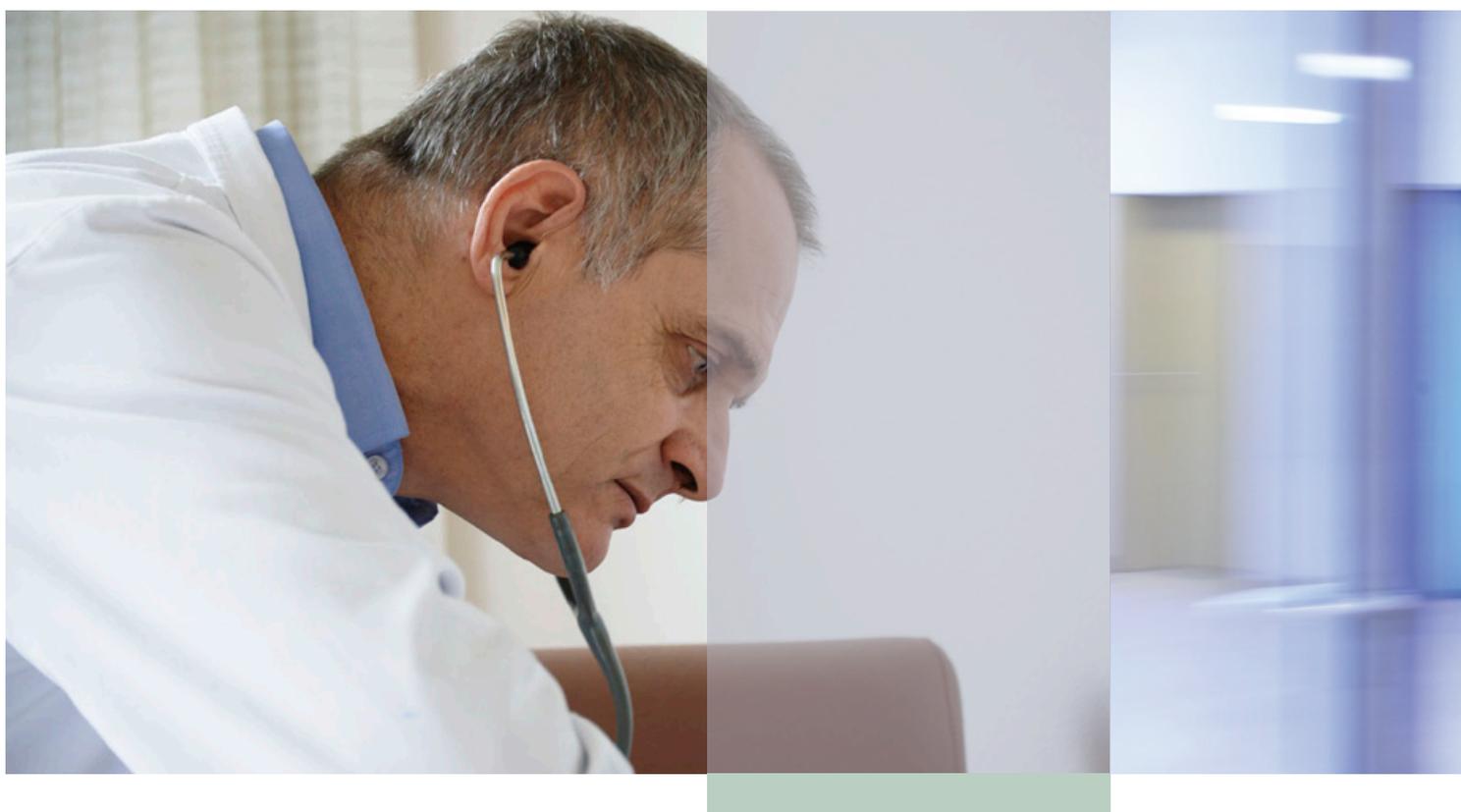
Durante la fase di ospedalizzazione viene in particolare data grande importanza al coordinamento interdisciplinare degli specialisti chiamati a pronunciarsi sulle diagnosi e sulle terapie.

Il coinvolgimento personale e costante, 7 giorni su 7, degli specialisti in Medicina interna che compongono il centro di competenza, e che seguono di persona i pazienti a loro affidati, è sicuramente una delle maggiori peculiarità della nostra Clinica. A dimostrazione della validità del concetto di presa a carico applicato, l'attività stazionaria del Centro si è riconfermata, anche per l'anno appena concluso, in crescita.

Il 2014 ha visto consolidarsi il **servizio di Prevenzione e Controllo delle infezioni**. Le malattie infettive diventano sempre più rilevanti nella pratica quotidiana, soprattutto con l'aumento dei batteri multiresistenti legati a diversi fattori, quali l'uso indiscriminato di antibiotici, le procedure diagnostiche e terapeutiche invasive e i viaggi, con l'importazione alle nostre latitudini di germi dalle caratteristiche sconosciute.

La prevenzione e il controllo delle infezioni nosocomiali sono divenute prioritarie per tutte le strutture acute, concetto questo sostenuto anche da programmi lanciati sia dall'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) che dall'Organizzazione mondiale della sanità (OMS).

In tale contesto, la Clinica ha sostenuto attivamente la creazione di questo servizio di Malattie infettive e di Prevenzione delle infezioni con garanzia di un picchetto 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, per problemi di tipo infettivo.



Il contenimento delle infezioni nosocomiali è uno dei compiti primari che il servizio si assume, partecipando attivamente e in modo consistente all'aumento della sicurezza dei pazienti ospedalizzati.

Questo servizio può contare sull'esperienza del dr. med. Pietro Antonini, specialista in Medicina interna e Malattie tropicali e del PD dr. med. Christian Garzoni, specialista in Medicina interna e Malattie infettive.

Le attività che, nel futuro prossimo, il servizio di Prevenzione e Controllo delle infezioni assumerà verteranno sul monitoraggio dell'utilizzo degli antibiotici, sulla disponibilità a seguire casi di infezioni gravi, epidemie e/o caratterizzati da batteri difficili da curare o multiresistenti, sul monitoraggio epidemiologico costante nel tempo delle infezioni, onde poter mettere in atto sia misure terapeutiche che di isolamento senza ritardi.

Importanti gli sviluppi anche nel campo delle malattie neurologiche: dal mese di **settembre 2014** la **dr. med. Sanja Jukopila**, specialista in Neurologia, è stata integrata in Clinica quale medico consulente potenziando il servizio di Neurologia - già garantito dal dr. med. Giorgio Bianchi e dal dr. med. René Wullimann - e consentendo così una gestione sempre tempestiva dei pazienti degenti che necessitano di un consulto specialistico in questo settore.



Il servizio di Medicina interna si è ulteriormente consolidato anche come punto di riferimento per i pazienti con problemi epatici e questo grazie, da una parte, alle sinergie che si sono create con la stretta collaborazione dei medici del Gastrocentro Ticino e quelli dell'Epatocentro Ticino, ambedue strutture che offrono cure ambulatoriali all'interno della rete medica della Clinica Luganese; dall'altra, alle collaborazioni con l'Inselspital, l'Ospedale universitario di Berna e con l'HUG, l'Ospedale universitario di Ginevra che permettono ai pazienti di accedere alla medicina di punta per quanto riguarda i trapianti del fegato, nonché la chirurgia epatobiliare. In questo campo è importante segnalare come durante il 2014 sia stato accreditato presso il centro di competenza di Medicina interna il **dr. med. Lorenzo Magenta**, specialista in Medicina tropicale e di viaggio, che può contare un'esperienza pluriennale nel campo della presa a carico dei pazienti HIV e delle epatiti virali. Le sue competenze saranno importanti per garantire ai medici accreditati delle consulenze puntuali e particolarmente qualificate per pazienti affetti dalle patologie in cui il dr. med. Magenta si è più specializzato.

Già da alcuni anni viene data, presso la nostra struttura, una grande importanza alla **formazione dei giovani medici**. Gli aspetti principali che vengono stimolati sono, oltre al rigore scientifico di una medicina basata sulle prove di efficacia e di efficienza, la curiosità, la precisione, l'ascolto del paziente e dei familiari, il rispetto del mistero del malato e della sua malattia, la capacità di costante messa in discussione del proprio operato, la cultura dell'errore, il lavoro di «team», la comunicazione e, soprattutto, l'empatia, cioè la capacità di immedesimarsi nella sofferenza del paziente.

Le occasioni di apprendimento per gli assistenti sono molteplici: le discussioni dei casi su dossier e con gli altri specialisti, dai quali gli assistenti possono imparare anche delle procedure diagnostico-terapeutiche, le visite quotidiane al letto del malato con il medico senior e, secondo le direttive della FMH, i colloqui introduttivi e le prove e i colloqui di formazione trimestrali.

I momenti di formazione specifica, che sono ormai quasi giornalieri, comprendono delle presentazioni di casi, dei corsi pratici, dei *Journal Club* settimanali e delle conferenze di ottimo livello scientifico. Quest'anno il grado di soddisfazione degli assistenti è stato superiore alla media svizzera in quasi tutti i punti esaminati.

IV CENTRO DI COMPETENZA DI IMMUNOREUMATOLOGIA



Reumatologia

Dr. med. Numa Masina
Dr. med. Mauro Nessi
Dr. med. Andrea Badaracco

Immunologia

Dr. med. Jean Pierre Lantin

Caposervizio infermieristico Settore Medicina

Eleonora Liva

Caporeparto

Giovanna Boscacci

Segretariato

Nikola Janosevic
Lorena Lenzi

Suora di referenza

Suor Angela

STATISTICA ATTIVITÀ 2014

Casi stazionari	487
Degenza media (<i>giorni</i>)	13.6
Indice di Case Mix (<i>ICM</i>)	0.96
Casi ambulatoriali	153

L'anno appena trascorso ha permesso di continuare, ed incrementare, l'attività del centro di competenza di Immunoreumatologia, Centro attivato nel corso del 2013 sulla base degli esigenti criteri imposti dal «Modello di Zurigo» per il riconoscimento dei reparti di cura di reumatologia (modello introdotto in Ticino dal gruppo di esperti che si è occupato negli ultimi anni della pianificazione ospedaliera).

Nel 2014 l'attività stazionaria in Clinica è cresciuta del 5%, coprendo più di 1/3 del fabbisogno di cure stazionarie registrato in questa specialità, come evidenziato dalle statistiche cantonali. Quello della Clinica è l'unico servizio di Immunoreumatologia strutturato secondo i moderni criteri di presa a carico e che garantisce al paziente ospedalizzato la presenza al letto in ogni momento, 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, di uno specialista con titolo FMH.

Il picchetto medico specialistico, introdotto nel giugno 2013 e proseguito per tutto il 2014, permette di anticipare sensibilmente i tempi di una corretta presa a carico specialistica di ospedalizzazioni in regime di urgenza (pazienti che si rivolgono al Pronto Soccorso).

Su questo fronte è grande la volontà di investire e potenziare ulteriormente il servizio offerto, nell'interesse dei pazienti e dei medici curanti. Per il 2015, in un'ottica di crescita qualitativa e quantitativa delle prestazioni erogate dal Centro, è in previsione un ulteriore miglioramento della presa a carico dei pazienti reumatologici giunti al Pronto Soccorso della Clinica.

L'attività ambulatoriale, per quanto concerne prestazioni quali infiltrazioni epidurali, intrarticolari e periarticolari e infusioni di medicinali biologici di nuova generazione, conferma anche per l'anno da poco concluso un andamento costante. Abbiamo modo di pensare che in futuro la presa a carico ambulatoriale, in regime di Day hospital assumerà un'importanza crescente e per questa ragione prevediamo di migliorare ulteriormente questa tipologia di offerta.

Grazie al coinvolgimento di medici di altre specialità e all'integrazione nel team di curanti della figura dell'ergoterapista, è proseguito il progetto di strutturazione di un percorso di cura individuale e specifico per i casi reumatologici complessi (patologie infiammatorie, meccaniche o persistenza di dolori).

L'attività fisioterapica ambulatoriale, pure in costante crescita, consente una continuazione della cura ai pazienti anche dopo il ricovero stazionario, integrando quindi tra loro in un percorso programmatico le prestazioni stazionarie e ambulatoriali, come richiesto dalla politica sanitaria nazionale. In questo senso è da leggere la definizione e l'attivazione di un ampio programma di riabilitazione intensiva ambulatoriale in regime di Day hospital, programma sviluppato in stretta collaborazione con SUVA Ticino. Questa nuova offerta è una risposta concreta ai bisogni dei pazienti e alla necessità di contenimento delle ospedalizzazioni.

In fase di perfezionamento, grazie al supporto della fisioterapia della Clinica, vi è anche l'attività EFL (Evaluation Funktioneller Leistungsfähigkeit). Questa attività, coordinata dal dr. med. Andrea Badaracco, prevede una formazione specifica di fisioterapisti (l'ottenimento dell'attestato è previsto nel corso del 2015).

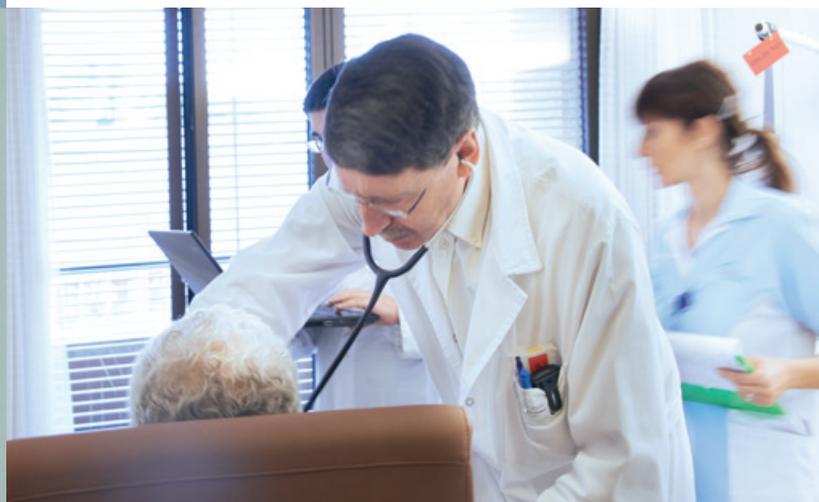
Importanti sviluppi, dopo l'accreditamento avvenuto nel 2013 del dr. med. Andrea Badaracco, specialista in Reumatologia e Medicina interna e già medico consulente della Clinica, sono previsti nel campo della terapia del dolore cronico, settore nel quale prevediamo sul medio termine l'attivazione di un centro ambulatoriale per la presa a carico di tutti gli ammalati che possono trarre beneficio da questa offerta.

Un servizio di Antalgia appare infatti sempre più importante, non solo per i pazienti seguiti nel centro di competenza di Immunoreumatologia, ma anche per i pazienti dei centri di Oncologia, Medicina interna e Geriatria.

Rilevante da segnalare anche l'attività di esecuzione, da parte del dr. med. Numa Masina, del dr. med. Andrea Badaracco e del dr. med. Mauro Nessi, di blocchi sacrali sotto controllo ecografico e/o sotto controllo TC (Tomografia Computerizzata). La tecnica, molto innovativa e ancora poco diffusa in Svizzera, consente un notevole miglioramento della precisione ed è complementare alle infiltrazioni periarticolari e interfaccettarie eseguite regolarmente sotto TC dai medici del servizio di Radiologia.



V

CENTRO DI COMPETENZA
DI GERIATRIA**Medici responsabili**

Dr. med. Pio Eugenio Fontana
 Dr. med. William Pertoldi
 Dr. med. Franco Tanzi

**Caposervizio infermieristico
Settore Medicina**

Eleonora Liva

Caporeparto

Alessandra Demarchi

Segretariato

Patrizia De Simone
 Nikola Janosevic

Suora di referenza

Suor Angela

STATISTICA ATTIVITÀ 2014

Casi stazionari Moncucco	915
Degenza media (<i>giorni</i>)	14.5
Indice di Case Mix (<i>ICM</i>)	1.15

Il 2014 del centro di Geriatria della Clinica Luganese è stato caratterizzato, oltre che dall'abituale impegno nell'offrire ai pazienti anziani fragili le cure mediche specialistiche di cui hanno bisogno, da un intenso lavoro di miglioramento ed affinamento delle modalità di lavoro del team multidisciplinare geriatrico.

L'attività stazionaria si è rivelata costante facendo registrare un lieve aumento, dell'1% circa, rispetto al 2013.

Da un lato si è incrementato e meglio standardizzato il numero delle prestazioni diagnostiche e terapeutiche proposte agli ammalati durante la degenza in Clinica, in particolare per quel che riguarda la valutazione dei deficit cognitivo-funzionali e la loro presa a carico terapeutico-riabilitativa. Dall'altro si è introdotta la figura dell'ergoterapista, sinora mancante, e migliorato la preparazione della terapeuta occupazionale, ora integrata nella squadra di fisioterapia.

Molto interessante e istruttiva è stata la sperimentazione in reparto, per varie settimane, del **Mobility Monitor**, un sistema avanzato di sorveglianza elettronica della mobilità del paziente

allettato che, messo a punto in Svizzera con la collaborazione del Politecnico di Zurigo, permette di prevenire con grande efficacia e senza costrizioni per i pazienti le ulcere da decubito e le cadute dal letto.

Dopo averne confermato la notevole efficienza ed utilità, la Clinica ne ha previsto dal 2015 il regolare utilizzo per quei pazienti i quali questa tecnologia è indicata e si rivela particolarmente utile. Il Mobility Monitor contribuirà in modo importante ad implementare la sicurezza degli anziani più fragili, prevenendo il rischio di caduta nel corso della notte e migliorando il comfort durante il riposo.

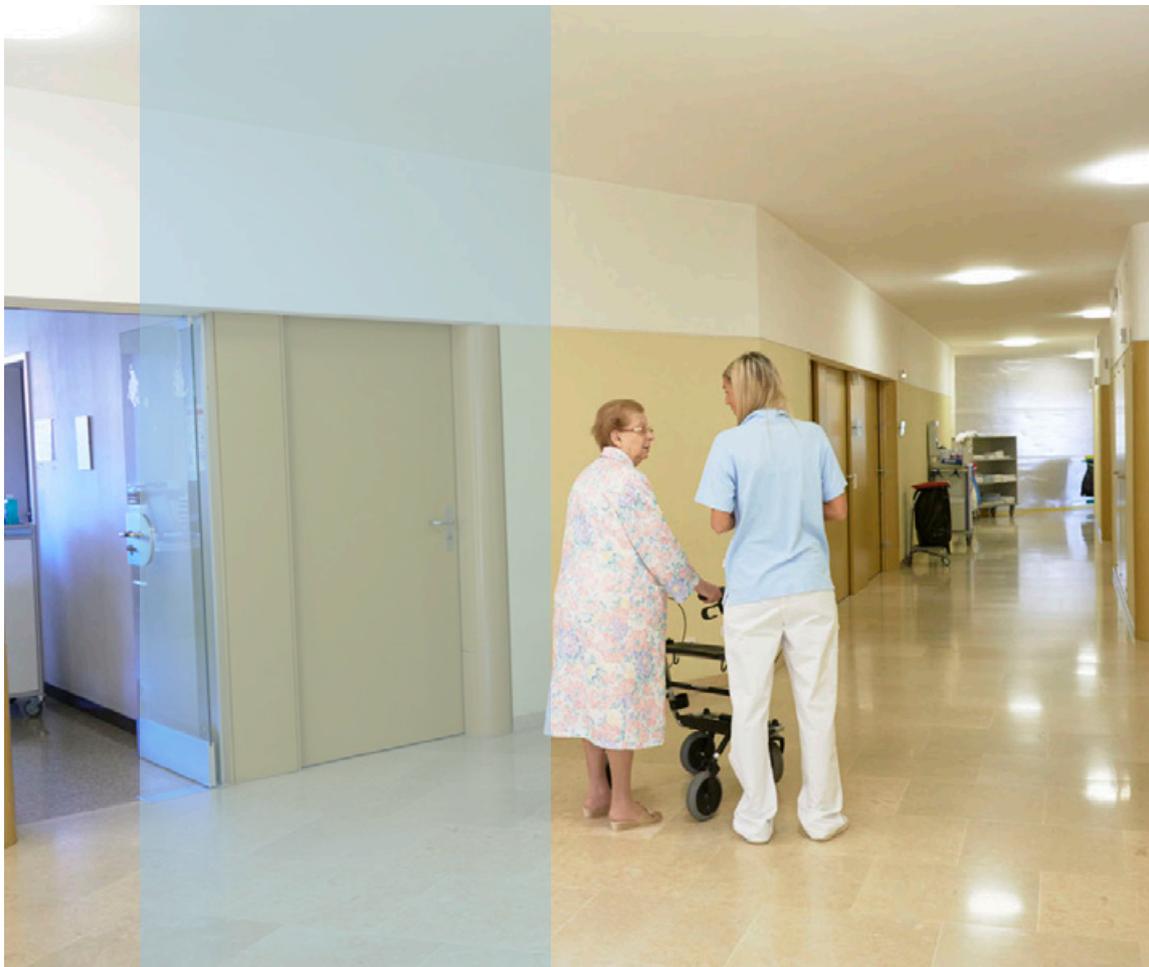
Per quanto riguarda l'organizzazione dello staff medico, è continuato l'affinamento delle procedure di valutazione e cura dei pazienti di ortogeriatrics (traumatologia dell'anziano) e si è iniziato a lavorare su di un progetto di picchetto specialistico geriatrico meglio strutturato, maggiormente in grado di rispondere alle aumentate esigenze, con una particolare attenzione ai pazienti acuti fratturati e ricoverati tramite il servizio di Pronto Soccorso.

Sono questi ultimi pazienti infatti che traggono, secondo quanto è emerso da una letteratura scientifica ormai consolidata, il maggior beneficio dall'essere valutati e presi a carico contemporaneamente dal medico ortopedico e dal geriatra, subito dopo il loro arrivo in ospedale.

Contemporaneamente i medici del centro di competenza di Geriatria hanno fornito un valido contributo alla riflessione, in atto a livello di Consiglio di Direzione della Clinica, riguardante il potenziamento e la migliore coordinazione dei processi di cura e di formazione dei medici assistenti del centro di Medicina interna della Clinica Luganese.

Fra i progetti previsti per il nuovo anno, vi è l'intenzione di affinare la presa a carico dei pazienti in fin di vita, migliorando i nostri atti clinici ma anche l'insieme delle relazioni che si stabiliscono, a partire dalla domanda di salute che implica, indirettamente, una domanda di salvezza.

Tre medici del centro di competenza di Geriatria seguiranno, nel 2015, degli approfondimenti nel campo della medicina palliativa.



VI CENTRO DI COMPETENZA DI ONCOLOGIA



Oncologia

Dr. med. Antonello Calderoni
 Dr. med. Alexandre Christinat
 Dr. med. Kristin Feuerlein
 Dr. med. Lucia Marelli
 Dr. med. Gianluigi Marini
 Dr. med. Oreste Mora
 Dr. med. Augusto Pedrazzini
 Dr. med. Marco Varini
 Dr. med. Francesco Zappa

Ematologia

Dr. med. Giuseppe Colucci
 Dr. med. Leda Leoncini-Francini
 Dr. med. Mario Uhr

Caposettore

Servizio infermieristico
Settore Medicina
 Eleonora Liva

Capireparto

Assunta Di Nuzzo
 Agostino Chiriatti

Segretariato

Patrizia De Simone

Suora di referenza

Suor Anna

STATISTICA ATTIVITÀ 2014

Casi stazionari	326
Degenza media (<i>giorni</i>)	12.6
Indice di Case Mix (<i>ICM</i>)	1.33
Casi ambulatoriali	1'832

Dopo la sua nascita nel 2012, il centro di competenza di Oncologia ha registrato un continuo e costante aumento dell'attività e, anche nel 2014, ha conosciuto un potenziamento degli effettivi medici.

L'attività ambulatoriale è aumentata, nel 2014, del 10% circa mentre l'attività stazionaria sul reparto di Oncologia ha fatto segnare un'importante crescita dei casi stazionari trattati pari al 60% circa.

Questa crescita di attività sia a livello ambulatoriale che, soprattutto, a livello di degenze rappresenta un segno tangibile dell'impegno e della qualità delle cure offerte in ambito emato-oncologico dal centro di competenza di Oncologia, e questo anche grazie alla fondamentale interazione con gli altri centri di competenza della Clinica, in particolar modo quelli di Chirurgia, Medicina interna e Geriatria.

La collaborazione con gli specialisti degli altri centri permette infatti di offrire al paziente una presa a carico multidisciplinare ottimale e in tempi rapidi, in particolare grazie alla discussione interdisciplinare dei casi che avviene durante gli incontri dell'Oncoboard che si svolgono con frequenza settimanale e che registrano una considerevole partecipazione di specialisti.

Oramai consolidata, è la preziosa presenza sotto lo stesso tetto di un valido e moderno centro di Radioterapia che permette una presa a carico dinamica e rapida dei casi trattati e la possibilità per i pazienti di ricevere tutte le cure oncologiche necessarie in un'unica sede: chirurgia, terapia farmacologica (chemioterapia) e radioterapia.

Per il servizio di **Ematologia** l'anno appena trascorso è stato caratterizzato da un apprezzabile consolidamento della collaborazione con i medici curanti del Canton Ticino, riscontrabile in un netto aumento dell'attività ambulatoriale.

Inserito nel centro di competenza di Oncologia, il servizio di Ematologia - condotto dalla dr. med. Leda Leoncini Franscini, dal dr. med. Mario Uhr e, dall'anno appena conclusosi, anche dal dr. med. Giuseppe Colucci - copre tutti i campi delle malattie ematologiche e garantisce la presa a carico completa dei pazienti.

Unendo la diagnostica di laboratorio all'attività clinica, il servizio è in grado di offrire sia la diagnosi che il trattamento delle malattie del sangue.

L'arrivo in ottobre del **dr. med. Giuseppe Colucci**, specialista in Medicina interna, in Ematologia e in Medicina di laboratorio, permette di soddisfare le crescenti necessità di cura e di ampliare lo spettro diagnostico e terapeutico ai disturbi della coagulazione.

L'arrivo del dr. med. Colucci rende il servizio di Ematologia della Clinica l'unico in Ticino con una completa offerta ematologica, con anche un servizio di Emostasi di alta competenza.

Anche l'ambulatorio di Oncologia ha visto crescere l'effettivo dei suoi medici oncologi, con l'apprezzata integrazione del **dr. med. Gianluigi Marini**, specialista in Oncologia medica e Medicina interna.



L'anno 2014 è stato un anno di consolidamento delle strategie di collaborazione interna e a livello regionale.

Il centro di competenza di Oncologia si avvale della preziosa collaborazione sul territorio dei servizi di assistenza medico-infermieristica domiciliare ai pazienti oncologici quali Hospice Ticino e l'Associazione Triangolo così come dell'indispensabile ed efficace collaborazione della Lega Ticinese contro il Cancro.

Proprio nel 2014, nato da un progetto proposto e sostenuto dalla Lega Ticinese contro il Cancro, è stato avviato un **programma di riabilitazione oncologica** che propone ai pazienti, durante o al termine di un trattamento oncologico, la possibilità di partecipare a varie forme di fisioterapia, dall'ambulatoriale alla stazionaria (in collaborazione quest'ultima con la Clinica di Novaggio), o di beneficiare di altre forme di sostegno di varia natura (psicologico, sociale e, se necessario, economico).

L'anno 2015 si aprirà con due importanti progetti: l'uno, sostenuto dalla Lega Ticinese contro il Cancro, vuole favorire una presa a carico personalizzata del paziente oncologico anziano; l'altro, promosso direttamente dalla Clinica Luganese, prevede la possibilità di effettuare una diagnosi precoce del carcinoma polmonare nei soggetti sani ma a rischio di sviluppare questa malattia (per lo più fumatori di età superiore ai 50 anni), tramite una visita specialistica e l'esecuzione di una TC del torace una volta all'anno per tre anni consecutivi.

È infatti dimostrato che la diagnosi precoce di questo tumore permette una sensibile riduzione del suo tasso di mortalità, per questa malattia che oggi rappresenta la maggior causa di decesso per cancro nel mondo. Lo sviluppo di questo progetto di diagnosi precoce del tumore polmonare è stato possibile grazie alla preziosa collaborazione con l'Istituto Oncologico Europeo (IEO) e con il suo Centro di screening del tumore del polmone (diretto dalla dr. med. Giulia Veronesi), con il quale la Clinica collabora da alcuni anni.





Petra Busch Dr. rer. pol.

Direttrice

Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche ANQ

La Strategia dell'Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche ANQ

L'associazione da lei guidata, costituita nel 2009, è attiva nell'ambito dello sviluppo della qualità in ospedali e cliniche svizzeri. In concreto di che cosa si occupa e quali sono le attività svolte da ANQ?

L'ANQ sviluppa, pianifica e realizza regolarmente in collaborazione con organizzazioni indipendenti, istituti di analisi, nonché cliniche e ospedali svizzeri misurazioni della qualità nei settori della medicina somatica acuta, della riabilitazione e della psichiatria.

I risultati consentono di realizzare un confronto trasparente a livello nazionale. Sulla base di questi rilevamenti, gli ospedali e le cliniche possono adottare provvedimenti mirati per il miglioramento della qualità. L'ANQ è sostenuta da tutti i partner importanti del sistema sanitario svizzero: l'Associazione degli ospedali H+, santésuisse, tutti i Cantoni, il Principato del Liechtenstein e gli assicuratori sociali federali. L'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) è presente in qualità di osservatore. L'ANQ è un'associazione senza scopo di lucro.

Chi sono gli affiliati dell'ANQ?

Al contratto nazionale di qualità, progetto pionieristico in ambito sanitario, hanno aderito, salvo poche eccezioni, tutti gli ospedali e le cliniche svizzeri, i Cantoni e gli assicuratori.

L'adesione al contratto nazionale di qualità è parte integrante delle convenzioni tariffali con gli assicuratori malattia e dei contratti di prestazione con i governi cantonali.

In questo modo, i fornitori di prestazioni (ospedali e cliniche) si impegnano a partecipare a tutte le misurazioni dell'ANQ, e gli enti finanziatori (Cantoni e assicuratori) a finanziarle. Il sito dell'ANQ www.anq.ch riporta una panoramica della partecipazione alle misurazioni.

Perché è importante monitorare la qualità (declinata come sicurezza dei pazienti e contenimento dei costi) nel campo sanitario?

*Al giorno d'oggi, il monitoraggio della qualità è imprescindibile. Gli enti finanziatori, i legislatori, la politica e la società esigono trasparenza quando si tratta della qualità delle prestazioni negli ospedali e nelle cliniche e badano che le spesso limitate risorse vengano investite in modo efficace. **La trasparenza favorisce la concorrenza** tra i fornitori di prestazioni e incrementa le attività volte a migliorare la qualità.*

I fornitori di prestazioni hanno a loro volta l'opportunità di confrontarsi con altri e di apprendere vicendevolmente, mentre gli enti finanziatori ottengono raggugli supplementari per la stipulazione dei mandati di prestazioni e di convenzioni tariffali. Infine, i pazienti e tutti gli interessati vengono informati tramite i media.

Tutto ciò contribuisce a stimolare il dibattito sulla qualità delle prestazioni ospedaliere. L'ANQ pubblica i risultati delle misurazioni nei tre settori specialistici all'indirizzo www.anq.ch/Messergebnisse.

Ospedali e cliniche aderiscono al contratto nazionale di qualità su base volontaria ed è possibile per gli affiliati chiedere un esonero da alcune misurazioni. Il sistema risulta comunque uguale e univoco per tutti?

Si, il sistema, elaborato in modo accurato e nel frattempo affermato, è equo: aderendo, ogni singolo fornitore di prestazioni si impegna esplicitamente ad attuare i piani di misurazione dell'ANQ nei settori della medicina somatica acuta, della psichiatria e della riabilitazione ai sensi delle direttive dell'ANQ. Il piano di misurazione da seguire (medicina somatica acuta, psichiatria, riabilitazione) dipende dall'offerta di prestazioni. Ospedali e cliniche dichiarano autonomamente le loro prestazioni, un eventuale controllo spetta a Cantoni e assicuratori.

Se un fornitore di prestazioni non può, per ragioni valide, effettuare una misurazione, deve presentare all'ANQ una richiesta di dispensa scritta. Sono considerati motivi plausibili, per esempio, una chiusura imminente del reparto o dell'ospedale oppure l'assenza di un determinato intervento nell'offerta di prestazioni del nosocomio.

Quali sono le evoluzioni attese per le misurazioni nazionali e gli scenari aperti per il futuro?

L'ANQ, se necessario, perfeziona in modo continuo le misurazioni nazionali e ne discute regolarmente in seno agli organi specializzati e al suo Comitato. Al momento sussiste un fabbisogno di consolidamento dei rilevamenti di dati. Il Comitato sta discutendo anche il piano di misurazione per il periodo 2016-2020, mentre la prossima Assemblea dei membri (maggio 2015) verterà sull'affinamento e sul perfezionamento della strategia.

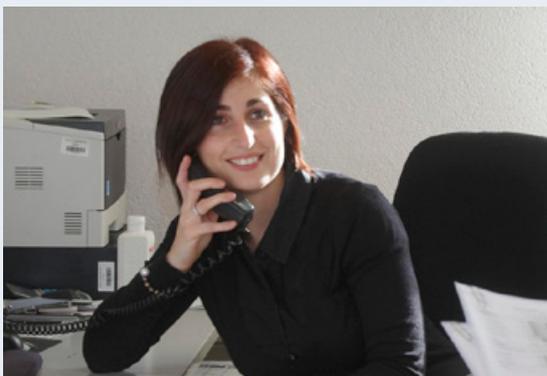
1 La proposta di legge federale sul Centro per la qualità nell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (rafforzamento della qualità e dell'economicità) è stata presentata dal DFI, su incarico del Consiglio federale, il 14 maggio 2014. La procedura di consultazione presso i Cantoni, i partiti politici, le associazioni mantello dei Comuni, delle città e delle regioni di montagna, le associazioni mantello nazionali dell'economia e le cerchie interessate, conclusasi il 05.09.2014, si è prefissata l'intento di gettare le basi legali necessarie per la creazione di un Centro nazionale per la qualità, di cui gli obiettivi sono, tra altri, di incrementare la qualità delle prestazioni mediche e la sicurezza dei pazienti, di avviare programmi di garanzia della qualità a livello nazionale, e di verificare in modo coerente il beneficio delle prestazioni.

Direttrice, come valuta la proposta del Consigliere federale Alain Berset, Capo del Dipartimento federale dell'interno DFI, di creare un nuovo istituto (pubblico) per la qualità¹? Con questa proposta si ritorna al punto di partenza, prima della costituzione dell'ANQ²?

Nella sua presa di posizione di luglio 2014, l'ANQ ha condiviso gli obiettivi della Confederazione nell'ambito del miglioramento della qualità, della trasparenza e della sicurezza dei pazienti, e ha salutato in particolare la disponibilità a stanziare più fondi, a potenziare il coordinamento e a sostenere la messa in rete e la diffusione di iniziative incentrate sulla qualità, ma ha chiaramente respinto l'idea di creare un Centro per la qualità in quanto, così come concepito, non porterebbe alcun valore aggiunto, senza contare che il coinvolgimento dei diversi attori, tra cui l'ANQ, è formulato in modo molto vago.

L'ANQ continua a sostenere una soluzione orientata alla pratica e all'insegna del partenariato.

2 A livello nazionale i due soli enti che si occupano della misura della qualità di ospedali e cliniche sono l'ANQ e l'Ufficio federale della salute pubblica (UFSP) che emana dei rapporti molto strutturati e dettagliati, di difficile lettura e comprensione per i non addetti ai lavori. Si segnala in parallelo come, a livello ambulatoriale non esista ancora nessuna tipologia di rilevazione della qualità delle cure.



Maria Mancuso

Caposervizio Gestione qualità

Clinica Luganese

Strategia interna alla Clinica

In ambito ospedaliero è essenziale garantire il massimo livello di sicurezza e la migliore qualità delle prestazioni, contenendo al tempo stesso i costi e gli sprechi. La Clinica Luganese come si pone di fronte a questa sfida?

La Clinica, al fine di garantire i due criteri chiave della **qualità** e dell'**economicità** delle prestazioni³, esegue periodicamente delle verifiche e apporta, là dove necessario, dei correttivi. Sono stati inoltre definiti dei gruppi di lavoro che analizzano e monitorizzano in modo continuo alcuni indicatori di qualità.

Un aspetto che le strutture sanitarie devono tenere in debita considerazione è che il concetto di qualità assume una diversa connotazione a dipendenza del soggetto coinvolto. Da una parte, il paziente interpreta la qualità come un elevato grado di adesione di quanto effettivamente vissuto e sperimentato durante il percorso di cura

³ In data 21 dicembre 2007 il Parlamento federale ha approvato la revisione della Legge federale sulle assicurazioni malattia (LAMal) sul finanziamento ospedaliero e ha anche modificato la pianificazione ospedaliera. Il Consiglio federale ha messo in vigore la revisione per il 1° gennaio 2009 mentre il 14 maggio 2009 la Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali della sanità (CDS) ha approvato delle raccomandazioni relative la nuova pianificazione ospedaliera. Da quel momento, i Cantoni hanno iniziato i lavori di adeguamento e sintonizzazione della propria legislazione cantonale a quella federale. In merito alla pianificazione ospedaliera, la legge federale prevede che i fornitori di prestazioni (gli ospedali e le cliniche attive nel settore somatico acuto), così come gli assicuratori, rispettino e conformino la propria attività ai criteri di qualità e economicità citati dall'articolo 39 LAMal, capoverso 2ter.

rispetto alle proprie aspettative in materia di accoglienza, presa a carico, qualità delle cure, contatti con i medici e il personale. Dall'altra, gli operatori sanitari hanno la tendenza a focalizzare maggiormente la propria attenzione verso un'elevata qualità delle diagnosi e delle terapie. Infine gli assicuratori malattia si interessano soprattutto al risultato del processo di cura.

La vera sfida per gli istituti sanitari consiste nella capacità di conciliare tra loro queste differenti visioni, tutte essenziali ai fini di un buon processo di cura, prestando fede al vincolo dettato dal contenimento dei costi voluto dalla normativa federale. La nostra struttura può comunque dirsi soddisfatta in quanto, sulla base dell'indagine di soddisfazione dei pazienti, da un lato, e dei collaboratori, dall'altro, abbiamo constatato che il grado di soddisfazione di entrambi è buono. Elementi fondamentali, sui quali è importante investire in modo costante e che hanno permesso di raggiungere tale risultato, sono la **formazione** e la volontà di **posizionare al centro del processo di cura il paziente**. E tutto questo con un'oculata gestione dei costi, così come testimoniato da tariffe e costi di gestione tra i più concorrenziali di tutta la Svizzera.

C'è poi l'aspetto della sicurezza, che sta acquisendo sempre maggiore importanza e questo perché i pazienti sono coscienti dei rischi a cui vanno incontro nel percorso di cure e chiedono con maggiore fermezza che gli stessi vengano ridotti. In tal senso, la qualità e la ricerca della sicurezza sono valori istituzionalizzati all'interno della struttura?

Nell'organigramma della Clinica il servizio Gestione qualità è inserito come servizio di supporto alla direzione. Lo stesso non è isolato all'interno della Clinica ma gode del sostegno e delle competenze specialistiche di medici e personale infermieristico. Allo stesso momento, il servizio Gestione qualità garantisce supporto a tutta la Clinica.

Dal 2011 la direzione ha voluto rafforzare ulteriormente la ricerca della sicurezza, avviando un cambiamento culturale e strutturale: l'errore o il verificarsi di una situazione a rischio non vengono più interpretati solo come fattori negativi, ma vengono analizzati e utilizzati quali base per conseguenti momenti di crescita dei collaboratori e della Clinica nel suo complesso.

*I metodi utilizzati per favorire il cambiamento sono stati l'introduzione delle **segnalazioni qualità** (segnalazioni che si concretizzano mediante la presentazione di idee di miglioramento, la rilevazione di situazioni di non conformità o l'inoltro di reclami), la costituzione di un **gruppo di lavoro multidisciplinare** - che include medici, responsabili infermieristici, farmacisti e capiservizio amministrativi (Team qualità) - che si riunisce a scadenza mensile per discutere eventuali situazioni complicate e per le quali è necessario definire azioni correttive o preventive e l'istituzione di **commissioni d'esperti**, quali ad esempio la Commissione d'igiene o la Commissione terapeutica. Consapevoli del fatto che l'operato quotidiano non può essere monitorato solo attraverso le segnalazioni qualità, sono state introdotte delle verifiche interne (audit) così da poter verificare sul campo la conoscenza, la corretta applicazione, il rispetto e l'attualità dei processi, delle direttive, dei moduli e delle istruzioni vigenti. Si svolgono inoltre incontri di sensibilizzazione e di aggiornamento con i collaboratori.*

Nel corso dell'anno 2014 è stata effettuata un'analisi approfondita del rischio in Radioterapia, mettendo in atto una serie di strumenti (Safety Walk Round, «giri di sicurezza») che permettono di identificare gli aspetti organizzativi da migliorare, di rilevare eventuali situazioni con potenziale rischio e definire i punti critici di un processo. A seguito di quanto scaturito, sono stati tracciati i rischi mediante FMEA (Failure Mode and Effects Analysis, «analisi dei modi, degli effetti e della criticità dei guasti»), così da poter definire le priorità di intervento e mettere in atto uno strumento di lavoro per ridurre il rischio di eventi avversi.

Lo sviluppo del servizio Gestione qualità, messo a punto negli ultimi anni, ha permesso di impostare una migliore valutazione del rischio all'interno della Clinica Luganese, consentendo di lavorare sulla prevenzione, anche in settori specialistici, e fornendo alla direzione un quadro dettagliato delle priorità affinché vengano definiti gli obiettivi e gli interventi necessari a ridurre al minimo i rischi legati alle attività diagnostiche e terapeutiche. In quest'ottica ha preso avvio, in collaborazione con la SUPSI, anche un importante progetto di ricerca che dovrebbe permettere di migliorare la sicurezza del paziente grazie allo sfruttamento delle tecnologie oggi in commercio.



Abbiamo appena visto come la Clinica investe sistematicamente nel potenziamento della qualità. A livello pratico, come vengono organizzate le attività di misurazione e controllo?

*Le misurazioni effettuate all'interno della nostra Clinica vengono regolate e definite nel rispetto del contratto nazionale stipulato con l'ANQ. L'accordo, a dipendenza della tematica trattata, prevede delle misurazioni periodiche, che la Clinica integra e completa con delle proprie rilevazioni. In particolar modo, per quanto riguarda la **soddisfazione del paziente**, viene seguita un'indagine annuale. Quest'indagine, istituita per la prima volta dall'ANQ nel 2011, si basa su cinque indicatori quali il giudizio espresso dal paziente sull'esperienza vissuta nell'istituto (e di conseguenza il de-*

siderio, qualora necessario, di accordare nuovamente la propria fiducia allo stesso), la comunicazione tra il paziente e il personale medico nonché quello sanitario-infermieristico e il rispetto della dignità. La rilevazione avviene su un campione di tutti i pazienti degenti dimessi sull'arco di un periodo prestabilito (di solito un mese autunnale) mediante l'invio al domicilio di formulari cartacei. Dal 2012 la Clinica ha dato avvio ad un ampio programma di miglioramento che ha dato i primi frutti già in questi primi anni e che è volto ad ottenere solidi risultati sul medio e lungo termine. Questo traguardo non è che un primo passo verso l'obiettivo di ottenere gradi di soddisfazione superiori alla media nazionale.

Indagine di soddisfazione del paziente – Dati ANQ	Clinica Luganese	
	2012	2013
Ritornerebbe nell'ospedale	8.9	9.0
Qualità delle cure	8.8	9.0
Risposte comprensibili dal medico	9.0	9.2
Risposte comprensibili dagli infermieri	8.6	8.6
Rispetto e dignità della persona	9.1	9.3

(fonte: dati ANQ; scala da 1 a 10 in cui 1 è il voto più basso e 10 è il voto più elevato e positivo).

Il rilevamento del tasso di infezioni del sito chirurgico avviene invece a seconda del tipo di intervento sul quale si vuole investigare (ad esempio: interventi al colon, colecistectomie, appendicectomie, protesi d'anca e del ginocchio, ...).

*In questi casi, ANQ ha dato mandato a **Swissnoso** (gruppo per la prevenzione e il controllo delle infezioni ospedaliere) per la definizione della metodologia, il rilevamento e l'analisi dei dati.*

Con il metodo di rilevazione Swissnoso non solo vengono presi in considerazione le infezioni nosocomiali (contratte o sviluppate in ospedale) ma anche le infezioni sorte a distanza di trenta giorni o un anno (nel caso di impianto di protesi o materiali estranei) dalla data dell'intervento chirurgico. In questo ambito la Clinica può dirsi estremamente soddisfatta del lavoro di prevenzione e controllo svolto negli anni passati che ha permesso di ottenere risultati molto positivi e in alcuni casi ben al di sopra della media nazionale.

Rilevamento delle infezioni del sito chirurgico	Ospedali Pubblici Ticinesi			Clinica Luganese		
	Casi	Infezioni	Tasso	Casi	Infezioni	Tasso
DATI 2013 - ANQ						
Chirurgia del colon	277	36	13.00%	96	2	2.08%
Colecistectomia	518	5	0.97%	101	0	0.00%
Protesi anca (primo impianto)	146	1	0.68%	82	0	0.00%

(fonte: dati ANQ, Clinica Luganese e Rapporto qualità EOC).

Testimonianza di un nostro paziente

A. M.

Reparto di Medicina 1

10 febbraio 2015

Come affronta la sua degenza in Clinica, ritiene che il personale curante e la struttura stiano guadagnando la sua fiducia?

L'impatto con la Clinica, struttura che conosco da anni in qualità di paziente ma anche di visitatore, è - e tale si riconferma nel tempo - molto positivo.

In questa degenza mi trovo in Medicina 1 ma in passato ho avuto modo di essere ospedalizzata in altri reparti (Reumatologia, Chirurgia) e sono in cura, a livello ambulatoriale, presso il servizio di Fisioterapia. Il mio medico di famiglia si appoggia inoltre, per la parte diagnostica (Radiologia, Cardiologia, Labor,...), ai servizi di supporto della Clinica. Per quanto riguarda la mia esperienza, il rapporto di fiducia esiste e viene rinnovato ad ogni «incontro».

In quest'ultima degenza, ad esempio, mi sono recata di mia spontanea volontà al Pronto Soccorso della Clinica: non mi sentivo bene e ho temuto potesse essersi ripresentata una situazione di emergenza già avvenuta in passato.

Fortunatamente il peggio è stato escluso ma, sia in Pronto Soccorso che al piano, i medici e gli infermieri hanno prestato la massima attenzione alla mia persona, fornendo ascolto e garantendo un approccio competente e rassicurante.

Come reputa la qualità delle cure ricevute?

A seguito del mio vissuto personale, tendo a porre ai medici molte domande riguardanti la mia salute. Mi ritengo fortunata in quanto l'impressione che ho potuto farmi è che, sia i medici senior che i medici assistenti, si prendano il tempo per fornire le spiegazioni necessarie. Curano così l'ammalato nel fisico e nello spirito; non ci sono solo le medicine ma anche la «parola», che diviene uno strumento terapeutico.

Anche gli infermieri, gli assistenti di cura, gli inservienti e tutto il personale presente sui reparti, ad oggi, hanno saputo creare quel senso di ascolto e di protezione che viene a mancare quando si sta male e non si è a casa propria. Il personale in turno è tanto e i volti cambiano spesso, ma questo non ha inciso negativamente sulle interazioni mediche e le relazioni umane. La possibilità poi, la mattina, di ricevere la comunione in reparto e la presenza delle Suore al piano, è un elemento che a mio modo di vedere accresce la parte spirituale della terapia medica in atto.

Ha mai percepito il rischio di poter contrarre un'infezione in Clinica?

In realtà, fino a questa domanda, non ci avevo mai pensato...! Anche durante le degenze passate, non ho mai contratto infezioni di alcun tipo. A suo tempo, quando ho valutato l'opzione di sottopormi a un intervento chirurgico - che poi, per altri motivi, ho deciso di non eseguire - la possibilità di incorrere in un'infezione non mi è venuta in mente.

In camera ho poi trovato questa piccola brochure⁴ che parla di prevenzione e dà suggerimenti pratici ai pazienti: l'ho trovata molto interessante e utile.

⁴ Evitare gli errori – con il suo aiuto!

www.patientensicherheit.ch

Fondazione per la sicurezza dei pazienti,
Zurigo, 2ª edizione, Aprile 2013



Alessandra Belluomini
Psicologa e psicoterapeuta, consulente e formatrice nell'ambito della comunicazione, della gestione delle risorse umane, della vendita e della qualità del servizio al cliente. Teamwork, azienda di consulenza, Rimini, Italia



Cecilia Cianfanelli
Consulente e formatrice in area marketing e comunicazione, gestione e organizzazione reparto housekeeping. Esperienze quale organizzatrice di eventi, quality manager, formatrice e selezionatrice staff. Teamwork, azienda di consulenza, Rimini, Italia

Esperienza sulla qualità relazionale

La Clinica Luganese si impegna a promuovere attivamente la qualità, in tal senso la crescita professionale e personale di tutti i collaboratori è una declinazione molto importante di questo obiettivo.

Da alcuni anni la Clinica, ricorrendo alla vostra consulenza, investe in modo mirato e sistematico sull'aspetto delle competenze umane e relazionali tra collaboratori e pazienti e tra i collaboratori stessi.

In che modo un buon rapporto umano influenza le cure e le terapie prestate ai pazienti?

Partiamo da una premessa fondamentale: numerose ricerche sostengono che il rapporto operatore-paziente ha un'assoluta centralità nel processo di cura, anche se non sempre ad esso viene dedicata la giusta attenzione. Spesso si dà per scontato che la soddisfazione di chi si rivolge alla nostra struttura sia basata esclusivamente sull'esito terapeutico, quando invece questo, seppur estremamente importante, non è l'unico parametro di giudizio.

È dimostrato, infatti, che la qualità percepita e la valutazione dell'esperienza dei servizi sanitari sono anche legate a una buona comunicazione e a una relazione adeguata da parte di tutti coloro che entrano in contatto con i degenti e i loro familiari.

La migliore interazione influisce, inoltre, positivamente sulla compliance dei pazienti, ovvero sulla fiducia e sull'aderenza alle prescrizioni terapeutiche, nonché sull'assumere un ruolo attivo nel proprio percorso di cura.

In poche parole, possiamo affermare che tutto ciò che ruota attorno al paziente condiziona il decorso della sua malattia; l'ascolto, il tempo dedicatogli, il suo coinvolgimento e la chiarezza delle spiegazioni sono elementi imprescindibili per passare dal «curare» una patologia al «prendersi cura» di una persona.

Citando Patch Adams: «se si cura una malattia si vince o si perde, ma se si cura una persona vi garantisco che si vince sempre, qualunque esito abbia la terapia».

Quali consulenti e formatrici conoscete la Clinica Luganese e i suoi collaboratori già da alcuni anni. Come è stato pensato e strutturato l'intervento in Clinica e quali sono, a vostro modo di vedere, i miglioramenti ad oggi riscontrati e le possibili modalità di prosecuzione del progetto?

Avete avuto la capacità di accoglierci e di farci sentire parte del vostro gruppo. Dopo quattro anni di collaborazione, ogni volta che veniamo è un po' come tornare a casa! Cosa abbiamo fatto in concreto?

Dopo una prima formazione teorica, estesa a tutto il personale, incentrata sui temi della comunicazione e della relazione interpersonale, abbiamo iniziato (e stiamo ancora portando avanti) un progetto di coaching e di colloqui individuali all'interno dei singoli reparti.

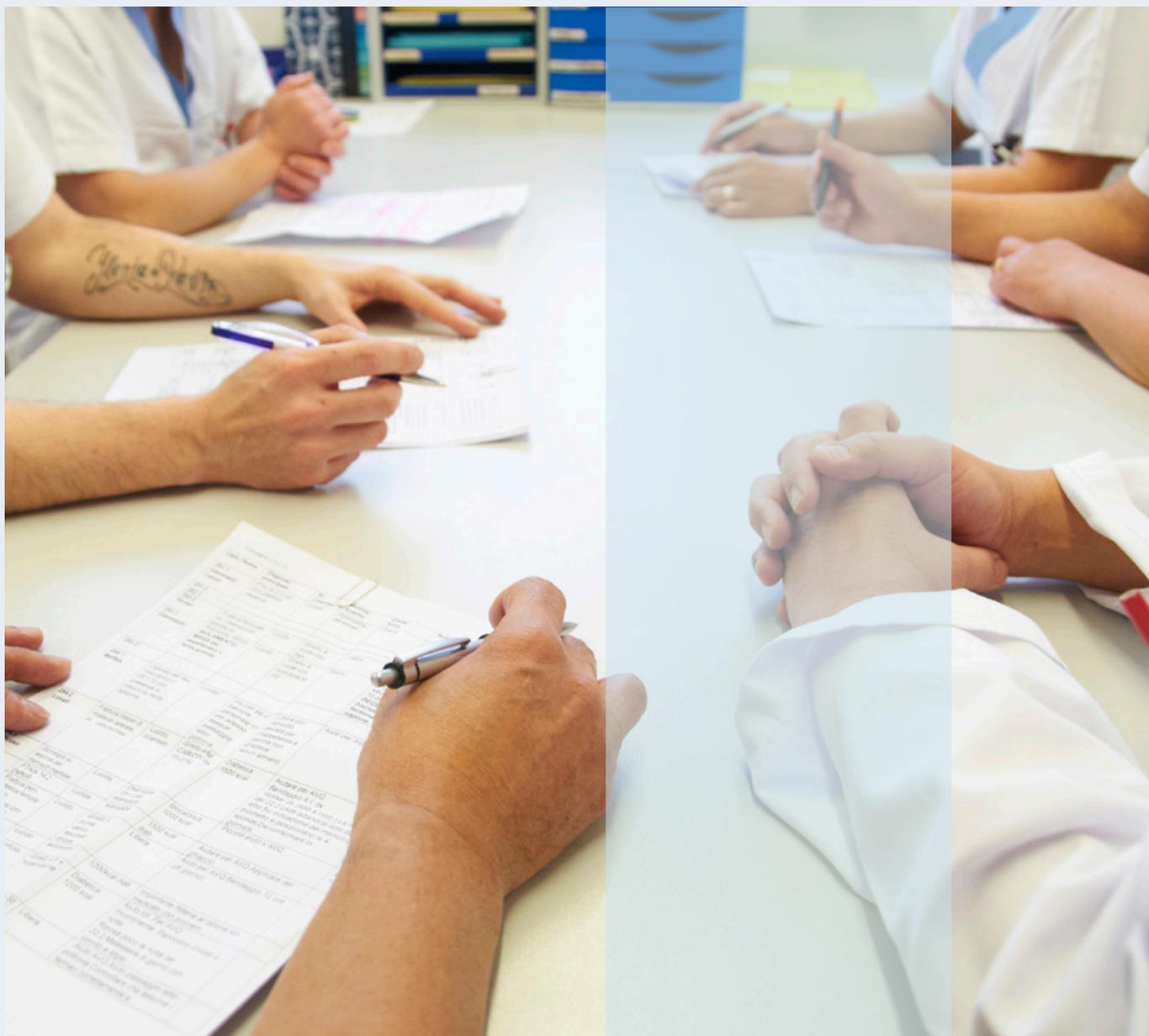
Offrire la miglior presa a carico globale possibile a pazienti e familiari innanzitutto significa, a nostro avviso, mantenere un buon clima e un livello di collaborazione costante all'interno dell'équipe. Quali sono i miglioramenti riscontrati? Il confronto costante con i Capireparto ci ha confermato la soddisfazione dei collaboratori in merito al progetto e, soprattutto, l'esito positivo sia in termini di miglioramento del clima di reparto, che in termini di maggiori sensibilità e attenzione nell'approccio verso i pazienti degenti.

Ciò che ci ha fatto più piacere in questo periodo sono state le testimonianze ricevute relative allo «sbocciare» di quelle «pianticelle» che in passato hanno avuto più difficoltà a dare i loro 'frutti relazionali'.

Durante la nostra presenza in Clinica abbiamo conosciuto tante persone con una grande passione per il proprio lavoro e con voglia di crescere e di mettersi in discussione.

Noi fungiamo un po' da «giardinieri» di un terreno estremamente fertile che, per essere sempre rigoglioso, deve però essere costantemente coltivato e innaffiato.

Per il mantenimento dei risultati e il miglioramento continuo consigliamo pertanto il monitoraggio costante degli obiettivi raggiunti e un affiancamento mirato e programmatico dello staff.





Dr. med. Franco Tanzi
Medico responsabile
Centro di competenza di Geriatria
Clinica Luganese

Esperienza sulla Qualità di vita

La Clinica inserisce nella propria missione e nei propri valori il tema della qualità di vita. In che modo ciò è avvenuto e quali sono le motivazioni alla base di questa scelta?

Nel corso del 2013 la Clinica ha apportato una revisione della missione e dei valori, sottolineando la promozione della qualità di vita. Si è voluto così accentuare e riconoscere come spesso i problemi di salute coinvolgano la persona nella sua interezza; l'esperienza della malattia non può dunque essere ridotta al solo ambito biologico. La presa a carico del malato, soprattutto se anziano e fragile, deve considerare la persona nella sua totalità.

Con questo si vuole evidenziare l'unicità della persona: ogni malato interpreta a modo proprio la malattia, secondo un vissuto e circostanze squisitamente personali. La qualità di vita corrisponde allora ad uno stato di benessere soggettivo che dobbiamo e possiamo favorire solo conoscendo il malato nella sua globalità.

Come viene tradotto in pratica il principio della promozione della qualità di vita?

I valori della Clinica ribadiscono che se la medicina è una scienza, la professione sanitaria è l'esercizio di un'arte fondata su di essa: questo richiede una conoscenza approfondita e una relazione intensa fra il malato e il curante. L'esperienza di cura può contribuire alla ricerca di un significato della malattia e, in senso ultimo, della vita. Conoscere il vissuto personale e comunitario del malato, offrendogli spazio e tempo nella ricerca di benessere e serenità, facilita la collaborazione alle cure, rispettivamente il suo affidarsi al Mistero che circonda tutta la vita.

Perché in un settore come quello della geriatria, l'attenzione alla qualità di vita riveste un'importanza elevata?

Nella cura dei pazienti anziani, e soprattutto molto anziani e fragili, l'attenzione alla persona, rispettivamente alle sue aspirazioni e ai suoi bisogni, diventa ancora più importante. Spesso le esigenze di benessere non sono formulate direttamente e dunque devono essere lette sul volto e dedotte dai gesti del paziente.

*Quando l'esistenza si fa breve, la qualità di vita del malato passa attraverso una relazione di fiducia e di affidamento: non basta attenuare la sofferenza, occorre favorire una relazione orientata alla ricerca di **senso e sicurezza**. Pericolosa, nella nostra disciplina, è la pretesa di ridurre ogni atto terapeutico ad una tecnica da imparare poiché questo brucia la libertà dell'operatore e annulla il bisogno individuale del malato.*

E in futuro, possiamo attenderci una perdita di importanza di questo elemento?

La crescita progressiva della medicina quale scienza sperimentale comporta il rischio che essa diventi sempre più prigioniera del miraggio di sconfiggere la malattia e la morte: e dunque di rinunciare all'arte terapeutica, cioè alla relazione fra curante e curato.

È nostro compito riscoprire e insegnare ai giovani medici e operatori sanitari la cura del malato, cioè l'insieme degli atti clinico-tecnici orientati alle esigenze mediche ma non disgiunti dalla libera relazione fra soggetti a partire dalla domanda di salute-salvezza. La geriatria è fra le discipline che maggiormente deve farsi carico dell'accompagnamento relazionale del paziente, idealmente fino alla sua consegna, attraverso la morte, nelle braccia del Mistero.

SERVIZIO DI FARMACIA



Farmacista responsabile

Claudia Brogini

Farmacisti attivi

Lisa Ambrosetti

Davide De Stefani

Nel corso del 2014 la farmacia della Clinica ha garantito l'approvvigionamento e la distribuzione di farmaci ai reparti di cura e agli ambulatori per un valore di circa 4.2 milioni di franchi, con una diminuzione del 16% rispetto all'anno precedente. Questa diminuzione è dovuta principalmente alla riduzione dei prezzi di alcuni farmaci, anche costosi, e alla sempre crescente attenzione rivolta dai medici all'uso parsimonioso delle risorse a disposizione, alla prescrizione di medicinali meno cari e alla valutazione dell'efficacia di ogni singola prescrizione.

Per garantire tutte le forniture è stato necessario effettuare più di 2'100 ordini ai fornitori. Il valore d'inventario è diminuito rispetto all'anno precedente raggiungendo un valore di poco inferiore i 300 mila franchi.

Come avvenuto già negli scorsi anni, il servizio è stato confrontato con la problematica delle rotture di stock: per 43 medicinali, di 20 fornitori diversi, si sono verificate nel corso del 2014 difficoltà nel rifornimento.



Questi ostacoli nel reperire i farmaci hanno coinvolto un numero maggiore di fornitori rispetto all'anno scorso, a fronte però di un quantitativo totale di medicinali pressoché simile. Il servizio di Farmacia è stato comunque sempre in grado di trovare alternative in Svizzera o all'estero, evitando conseguenze negative per i pazienti.

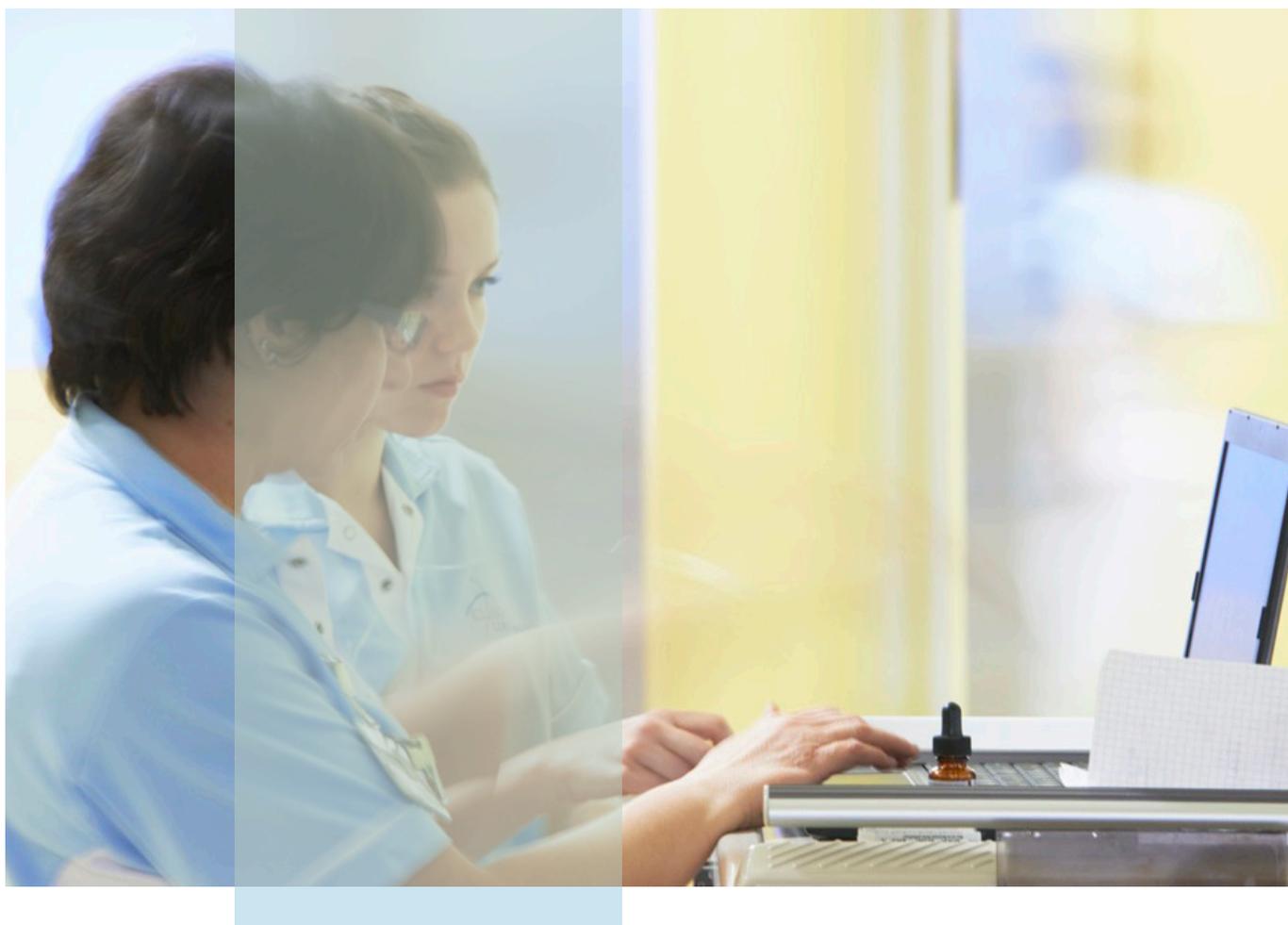
Tenendo in considerazione anche questo aspetto, insieme ad altri criteri qualitativi ed economici, nel 2014 sono stati rivalutati tre importanti fornitori, con un conseguente miglioramento delle prestazioni ricevute e una diminuzione dei costi. Nel corso dell'anno sono stati inoltre sostenuti progetti per migliorare le prestazioni offerte ai servizi, con la valutazione dell'inserimento del sistema Kanban al fine di ottimizzare la gestione degli stock di reparto di infusioni e di disinfettanti. È stato poi sviluppato un concetto, con successiva introduzione di migliorie e accorgimenti, per accrescere la sicurezza dei collaboratori durante la manipolazione di farmaci pericolosi. Le farmacistesse hanno proposto momenti formativi rivolti a medici, infermieri e assistenti di farmacia integrati all'interno del programma di formazione interna della Clinica.

Per quanto concerne l'assistenza farmaceutica, anche quest'anno il servizio è stato attivo nel fornire consulenze a medici e infermieri in merito alla disponibilità dei farmaci, alle alternative possibili, alle modalità di preparazione e di somministrazione, alle compatibilità e alle eventuali interazioni tra gli stessi.

Il servizio di Farmacia ha presieduto i lavori della Commissione terapeutica e della Commissione di igiene, gruppi che si occupano di ridefinire l'assortimento di medicamenti della Clinica e di emanare raccomandazioni per la prevenzione e la gestione delle malattie infettive.

Nel 2014 la farmacista clinica responsabile, Claudia Brogini, ha continuato la sua collaborazione con il reparto di Geriatria, partecipando nella prima parte dell'anno a 50 visite mediche e fornendo un totale di 474 consulti a pazienti degenti.

Verso la fine dell'anno, il servizio è stato ampliato con l'assunzione di un nuovo farmacista collaboratore.



LABORATORIO D'ANALISI

**Medico responsabile**

Dr. med. Mario Uhr

Caporeparto

Karin Bongarzone

STATISTICA ATTIVITÀ 2014

Casi ambulatoriali	551
--------------------	-----

Il laboratorio d'analisi di un ospedale è un servizio diagnostico complesso e questo a seguito delle numerose esigenze, dettate sia dalle varie attività cliniche stazionarie che dalla presenza di un settore ambulatoriale in forte espansione. Spesso, in termini diagnostici, le esigenze sono differenti a seconda che si tratti di un paziente degente o ambulatoriale. I medici che partecipano al processo di cura, così come i pazienti stessi, tendono a influenzare le attività dei servizi diagnostici, soprattutto in termini di tempistica.

Per soddisfare gli attuali bisogni di medici e pazienti, il laboratorio d'analisi della Clinica Luganese ha rinnovato, nell'arco del 2014, il proprio sistema informatico e la maggior parte degli apparecchi analitici (chimica clinica, emostasi ed ematologia).

Il sistema informatico gioca un ruolo cardine in una struttura diagnostica come il laboratorio, e questo non solo in termini di gestione. Fornire risposte in tempi rapidi e nel modo più semplice e leggibile possibile è una sfida importante. Allo stesso tempo, un sistema informatico performante deve permettere di migliorare, oltre all'efficienza, anche la sicurezza del processo diagnostico. Tutti questi elementi sono stati tenuti in considerazione nell'iter di selezione del nuovo sistema. La migrazione verso un più recente sistema informatico, in una struttura articolata come la Clinica, può rilevarsi un'operazione delicata: grazie al grande impegno e alla motivazione di tutto il personale coinvolto nel processo di cambiamento, il passaggio dal vecchio al moderno sistema si è svolto in modo rapido e produttivo.

In linea con le innovazioni informatiche, è stata realizzata una ristrutturazione del settore diagnostico per migliorarne l'efficienza, la sicurezza e la qualità. In chimica clinica è stato inserito un apparecchio di nuova generazione più performante e versatile.

Tale cambiamento ha permesso di ridurre i tempi sia per le analisi di routine che per le urgenze.

Per l'emostasi è stato scelto uno strumento più veloce e performante che in futuro consentirà di ampliare l'offerta diagnostica; opportunità questa molto importante per le nuove Cure intense. Questo apparecchio di ematologia ha inoltre permesso di semplificare gli algoritmi, garantendo una conta sicura sia per trombociti che eritroblasti, evitando doppi controlli e conteggi manuali. La strumentazione permetterà inoltre di acquisire, in futuro, ulteriori competenze a beneficio dei pazienti e dei medici curanti.

Quale integrazione alle menzionate migliorie, vi è la sostituzione dei vecchi microscopi con modelli dotati di ottiche sensibilmente migliorate, che forniscono maggiore sicurezza e soddisfazione al personale tecnico.

Sostituzioni di apparecchiature così complesse, come quelle utilizzate in laboratorio, sono sempre una fonte di stress per il personale e per i responsabili che hanno però saputo affrontare con impegno e professionalità questo percorso.

Nel rapporto, si è accennato più volte all'importanza della soddisfazione del paziente, ma va anche aggiunto che, nello spirito della Clinica, il paziente gode di una centralità significativa. Nelle strutture ospedaliere ticinesi e svizzere in generale, i laboratori sono entità distaccate rispetto a quella che è la gestione del paziente, per cui manca un anello importante che unisce il paziente all'attività di laboratorio.

Il legame umano, esistente in Clinica, permette invece un maggiore controllo della fase pre-analitica oltre che un'interazione paziente-laboratorio, elementi entrambi utili nella valutazione post-analitica. Non da ultimo, un contatto umano diretto è un'occasione di comunicazione e interazione apprezzata anche dal paziente.

In Clinica Luganese infatti, per tradizione, i prelievi mattutini sui reparti di cura vengono eseguiti dal personale di laboratorio. Tale aspetto è sempre stato valorizzato dalla direzione, in ragione della giusta ottica secondo la quale ogni operatore sanitario deve partecipare alla cura del paziente, così da attribuire responsabilità e impegno umano al processo di cura.

In tal senso, nonostante il fattore tempo tenda a dominare, l'attività di prelievo da parte del personale di laboratorio rimane un elemento distintivo importante da preservare. Non bisogna dimenticare che patrimonio fondamentale di un laboratorio è rappresentato dalle persone che lo compongono e il contatto diretto con il paziente è un valore aggiunto anche per il personale impiegato nel servizio.

Il 2014 è stato per il Laboratorio un anno ricco di novità che devono essere ulteriormente elaborate e perfezionate nel corso del 2015, in prospettiva di sfide future.

Si segnala che l'organico è rimasto stabile, che gli audit esterni hanno evidenziato la conformità delle procedure e dei flussi e che il sistema di qualità è risultato anch'esso aggiornato, nonché costantemente implementato.

SERVIZIO DI RADIOLOGIA



Medico responsabile

Dr. med. Remigio Depaoli

Medici radiologi

Dr. med. Francesca Bartolucci
 Dr. med. Massimiliano Dizonno
 Dr. med. Aspasia Mazaraki
 Dr. med. Arturo Spanò
 Dr. med. Giuseppe Sturniolo

Caporeparto

Giuseppe Conace

STATISTICA ATTIVITÀ 2014

Casi ambulatoriali	17'572
--------------------	--------

Il servizio di Radiologia, centro pulsante della Clinica e passaggio obbligato di qualsiasi iter clinico diagnostico, ha lavorato nel corso del 2014 a pieno ritmo, incrementando il numero di prestazioni sia ambulatoriali che stazionarie.

Per rispondere a un sempre più crescente numero di richieste d'esame e per far fronte alle esigenze dell'utenza, le diagnostiche della Risonanza Magnetica Nucleare (RMN) e della Tomografia Computerizzata (TC) hanno subito un ampliamento degli orari di apertura al pubblico; inoltre in Clinica, dal 2014, si eseguono esami di risonanza magnetica ai pazienti ambulatoriali anche di sabato. I più ampi orari di apertura sono stati decisi al fine di soddisfare le crescenti e impellenti richieste di ridurre i tempi di attesa, peraltro già contenuti.

Durante lo scorso anno si è provveduto all'acquisto di una nuova apparecchiatura TC, che sarà messa in funzione ad inizio 2015 e che non solo ridurrà i tempi di esecuzione dell'esame, ma che abbasserà ulteriormente la quantità di radiazioni emessa e assorbita dai pazienti.

Tra i punti di forza del servizio, vi è sicuramente da annoverare la diagnostica senologica che, nonostante la concorrenza sul territorio, vede la Clinica gratificata dalla scelta della popolazione femminile, che ricorre a noi per essere adeguatamente seguita e consigliata: sono più di 2'000 le donne a cui annualmente viene eseguito un esame mammografico.

Le sale, dove trova spazio il mammografo e quella in cui è installata la TC, conosceranno nel 2015 un importante rifacimento che, oltre ad abbellire gli spazi, permetterà di migliorare sensibilmente il comfort del paziente e la funzionalità per il personale medico-tecnico e per i medici.

A proposito delle mammografie, la Clinica segnala con soddisfazione di essere stata integrata nel programma cantonale di screening mammografico, lanciato dopo una lunga gestazione a livello politico.

Il personale del segretariato di servizio, costantemente sotto pressione a causa dei volumi di prestazioni, è stato nel corso del 2014 incrementato.

Si sta tuttora lavorando affinché vengano concretizzati ulteriori miglioramenti e facilitazioni nell'accesso al servizio, consapevoli che nei momenti di massima richiesta non risulta possibile garantire a tutti un accesso telefonico immediato.

Lo staff dei tecnici di Radiologia è stato ampliato con giovani leve, capaci, volenterose e appassionate che si sono rapidamente integrate contribuendo efficacemente allo svolgimento del lavoro quotidiano.

I lavori di ristrutturazione degli spazi della Radiologia, già citati a proposito della realizzazione dei nuovi spazi per mammografo e TC, permetteranno inoltre di realizzare una nuova sala ecografica, dedicata unicamente agli esami addominali, muscoloscheletrici e doppler, in modo da poter utilizzare a pieno regime l'ecografo di ultima generazione da poco acquisito.



SERVIZIO DI PRONTO SOCCORSO, AREA CRITICA



STATISTICA ATTIVITÀ 2014

Casi ambulatoriali (<i>urgenze</i>)	4'469
---------------------------------------	-------

Caposervizio infermieristico

Settore Chirurgia

Maria Pia Pollizzi

Caporeparto

Fabrizio Morello

Segretariato

Elena Ardemagni

Paola Bianchi

Simone Castagnino

Campi d'attività

Chirurgia

Ortopedia e Traumatologia

Medicina interna

Geriatria

Reumatologia

Urologia

Medico responsabile

Dr. med. Romano Mauri

Medici

Dr. med. Alessio Diolisi

Dr. med. Sara Guarino Gubler

Dr. med. Luca Mellana

Dr. med. Melanie Schranz

Dr. med. Julia Katja Schürch

Dr. med. Barbara Secco

Dr. med. Flavia Sorrentino

Dr. med. Laura Uccella

Il servizio di Pronto Soccorso della Clinica Luganese è parte integrante, insieme ai servizi di Anestesia e Cure intense, del più vasto servizio di Area Critica.

I dati del 2014 registrano una leggera diminuzione, pari al 15% circa, del numero di entrate ambulatoriali in regime di urgenza e una più sensibile diminuzione dell'attività ambulatoriale elettiva gestita dal servizio di Pronto Soccorso.

Questi dati sono espressione diretta del cambiamento strutturale del servizio che, nel 2014, ha fatto registrare i seguenti avvenimenti: la cessazione in Pronto Soccorso dell'attività ambulatoriale elettiva di Medicina interna, la maggiore attenzione nel rinviare i pazienti ai medici curanti per i controlli del caso e la presenza continua in Pronto Soccorso di medici specialisti in grado di effettuare diagnosi più precise e impostare trattamenti definitivi, evitando visite secondarie e consulti.

Tutto il personale medico impiegato nel servizio possiede una formazione completa in Medicina interna o Chirurgia che permette alla struttura di gestire efficacemente un grosso numero di pazienti con patologie di diverse gravità.

Un ulteriore potenziamento del team è in previsione per il 2015 così da offrire ai pazienti che si rivolgono alla nostra struttura la garanzia di essere visitati sempre da un medico specialista FMH in Medicina interna o in Chirurgia, a seconda delle necessità, indipendentemente dal giorno e dall'orario di visita.

Il 2014 ha permesso di concretizzare diversi progetti avviati in precedenza all'interno del Pronto Soccorso.

La cartella clinica digitale è divenuta una realtà che, sostituendo la documentazione cartacea, ha reso più efficace e sicura la gestione del flusso dei pazienti.

L'informatizzazione della cartella clinica ha consentito l'adeguamento agli standard informativi della Clinica, eliminando un importante archivio cartaceo e liberando di conseguenza dei preziosissimi spazi da destinare all'attività di presa a carico dei pazienti.

Le potenzialità diagnostiche sono state rinforzate mediante l'acquisto di un nuovo e moderno apparecchio di ecografia.

L'utilizzo di questa modalità diagnostica è entrata nella quotidianità del nostro servizio e permette diagnosi molto rapide direttamente al letto del paziente, facilitando e accelerando le scelte terapeutiche.

Il numero di ricoveri tramite ambulanza si è attestato intorno ai 500 casi circa, con una crescita del 3% rispetto all'anno precedente. L'analisi della gravità dei malati trasportati rivela un grado di gravità media.

Nel corso del 2014 si sono ripensati i flussi dei pazienti, con un'analisi che è sfociata in un progetto di ristrutturazione degli spazi che sarà realizzato nella prima parte del 2015 e consentirà di raggiungere una migliore operatività e la possibilità di accogliere patologie più severe.

Il nuovo concetto funzionale e gli spazi dedicati alle patologie più gravi, permetteranno al nostro servizio di accogliere pazienti sempre più critici. La presa a carico acuta sarà aiutata dalla creazione di algoritmi di ricovero che consentiranno d'indirizzare da subito il paziente dal corretto specialista.



SERVIZIO DI ANESTESIA E CURE INTENSE



STATISTICA ATTIVITÀ 2014

Visite ambulatoriali Anestesia	1'357
Atti anestesiolgici	3'254
Pain Service	91
Giornate di cura in Cure intense	1'101
Sorveglianze telemetriche	172

Da febbraio 2013 è attivo in Clinica un **ambulatorio di Anestesia** dove i pazienti, con ragionevole anticipo, vengono visitati dal medico anestesista e informati sul giorno dell'intervento. Nel corso del 2014 l'ambulatorio ha effettuato di più di un migliaio di visite, consentendo l'instaurarsi di un rapporto personalizzato e rassicurante con il paziente.

A questo importante miglioramento nella presa di contatto, si aggiunge la possibilità di consultarsi con i colleghi invianti o eseguire esami paraclinici che ottimizzano la preparazione prima dell'intervento.

Proprio nell'ambito degli esami preoperatori è stato portato a termine un significativo progetto per la definizione degli esami preoperatori standard validi per tutti i pazienti, indipendentemente dall'operatore. Questo progetto ha richiesto un grande impiego di energie nella fase di progettazione e, soprattutto, di condivisione; fase quest'ultima che ha rappresentato un momento di costruttivo confronto con tutti i colleghi chirurgici.

Per quanto concerne il tema della sicurezza in anestesia, il 2014 è stato caratterizzato anche da uno sforzo importante nella formalizzazione e standardizzazione dei **protocolli di posizionamento** che, oltre a facilitare la presa a carico tecnica del malato, aumentano sensibilmente la prevenzione di lesioni secondarie da mal posizionamento.

Importante segnalare anche che il servizio, nel 2014, ha acquistato e attivato nove nuove stazioni di anestesia, oggi funzionanti a piena soddisfazione di tutti gli utilizzatori.

Medico responsabile

Dr. med. Romano Mauri

Medico Sostituto

Dr. med. Sevim Sahinbas

Medici anestesisti

Dr. med. Vesna Casso

Dr. med. Vittorio Lioi

Dr. med. Nadia Jirecek

Dr. med. Luca Malacrida

Dr. med. Sevim Sahinbas

Dr. med. Dario Vadilonga

Caposervizio infermieristico

Settore Chirurgia

Maria Pia Pollizzi

Capireparto

Carlo Duca

Stefano Padovese

Segretariato

Barbara Pedrazzi

Suora di referenza

Suor Giordana

La presa a carico del dolore acuto postoperatorio è un elemento integrante dell'atto anestesiológico. Per questo motivo il servizio di Anestesia ha promosso e concretizzato una presa a carico specifica attraverso una prestazione di **Antalgia acuta** o **Pain Service**.

Quest'offerta, presente da maggio del 2013 mediante una gestione strutturata, protocollata e controllata quotidianamente, ha contato nel 2014 un totale di circa 90 casi, con un incremento delle prestazioni offerte del 46% rispetto all'anno precedente.

Nel prossimo futuro si vuole ampliare questi volumi, al fine di raggiungere l'obiettivo di ridurre in modo marcato la sintomatologia algica dei pazienti della Clinica. A questo proposito il servizio è stato dotato di dieci nuove pompe di ultima generazione che faciliteranno l'applicazione dei protocolli di antalgia acuta.

Durante gli ultimi due anni il servizio di Anestesia si è occupato di preparare e trasmettere le conoscenze pratiche, necessarie all'ottenimento della specialità in Anestesia, a due infermieri: uno proveniente dalla nostra Clinica e l'altro dal Cardiocentro Ticino. Nel 2014 i due collaboratori hanno superato con successo gli esami ottenendo il diploma di specializzazione quale infermiere anestesista.

Parallelamente, nel 2014 altri due infermieri del team hanno continuato il percorso formativo (che concluderanno nel 2015) mentre un terzo infermiere ha avviato la formazione.

Grande attenzione è stata dedicata anche alla formazione continua del personale medico così da garantire una continua e curata ricertificazione dei medici anestesisti.

L'impegno nell'ambito della **formazione** rappresenta quindi un grande investimento da parte del servizio e della Clinica che concretizza manifestamente uno dei suoi valori fondamentali.

Per quanto riguarda l'attività del servizio di Cure intense, il 2014 è stato un anno di grandi cambiamenti che ha visto, da una parte, l'introduzione di una gestione medico-infermieristica improntata sulle nuove raccomandazioni della Società svizzera di medicina intensiva (SSMI). Il reparto è chiamato pertanto alla raccolta dei dati, secondo quanto regolato dal registro ufficiale nazionale di medicina intensiva (MDSi): tale rilevamento dei dati, oltre che essere legato alla

procedura in atto di accreditamento del reparto di cure intermedie in struttura per le cure intensive, permette alla Clinica e allo staff medico-infermieristico di disporre di un ottimo sistema per il controllo della qualità delle prestazioni erogate.

Dall'altra le Cure intense, possono contare su **nuovi e moderni spazi** posti al primo piano della Clinica, al di sopra della piattaforma del blocco operatorio. L'insediamento ha richiesto un grande impegno da parte del personale che ha comunque salutato con riconoscenza e soddisfazione l'acquisizione di una struttura all'avanguardia, nella quale poter offrire prestazioni di medicina intensiva di alto livello.

Con l'entrata nei nuovi locali, **a giugno 2014, le Cure intermedie si sono trasformate in Cure intense**, ottenendo, grazie a un importante potenziamento dell'organico, la costituzione di un team medico e infermieristico dedicato che garantisce la supervisione continua dei sei pazienti (numero massimo) che possono essere accolti nel nuovo reparto.

Sembra quasi impossibile che in così poco tempo si sia riusciti a portare a termine una quantità tanto ingente di realizzazioni. Il segreto sta sicuramente nella grande motivazione e competenza delle persone attive all'interno del servizio che, con spirito intraprendente ed entusiasta, si sono impegnate a raggiungere i diversi obiettivi immaginati.

I progetti per il 2015 prevedono quale obiettivo primario il riconoscimento da parte della Società svizzera di medicina intensiva (SSMI) dei sei letti di Cure intense.

Altro grande progetto in cantiere è la dotazione di un protocollo digitalizzato (PDMS) che occuperà il servizio di Area Critica durante tutto l'anno.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA



Caporeparto
Stefano Petazzi

STATISTICA ATTIVITÀ 2014

Casi ambulatoriali	1'009
--------------------	-------

All'insegna della multidisciplinarietà e della presa a carico condivisa, la proficua collaborazione con i reparti di degenza ha visto nell'anno appena trascorso l'affinamento dei **percorsi di riabilitazione complessa**.

Con soddisfazione si può considerare consolidata la gestione del paziente reumatologico complesso, geriatrico complesso ed ortogeriatrico. La valorizzazione dei succitati percorsi terapeutici, oltre a rappresentare una soluzione ideale per il paziente, gratifica il personale curante e la struttura nel suo complesso. Il paziente ha la possibilità di essere gestito dallo stesso team fisioterapico sia durante la fase stazionaria che quella ambulatoriale, anticipando il più possibile - già durante la degenza acuta - l'inizio delle attività riabilitative.

A tale scopo, si è rivelato strategico l'inserimento in organico di due nuove figure quali l'ergoterapista e lo specialista di attivazione.

Queste figure, fondamentali per la completezza del programma di cura complesso (secondo quanto stabilito anche dai criteri SwissDRG), operano regolarmente nei servizi di Geriatria e Immunoreumatologia.

L'insediamento dell'ergoterapista ha permesso, parallelamente, l'offerta di prestazioni specifiche anche in regime ambulatoriale.

Coerentemente con il percorso intrapreso per il riconoscimento dei letti di Cure intense, si è deciso di intensificare e modificare la formula di presenza del fisioterapista, assicurando una maggiore e costante presenza giornaliera nel reparto.

La positiva collaborazione con SUVA ha portato alla creazione di nuove forme di cooperazione quali l'**assessment cervicale** per la valutazione dei pazienti con esiti da colpo di frusta; l'**Half day hospital**, a completamento dell'offerta di riabilitazione giornaliera intensiva ambulatoriale e l'**EFL** (valutazione funzionale lavorativa) la cui

implementazione è prevista entro la fine dell'anno da poco iniziato.

Le formule Day hospital e Half day hospital sono state attivate anche per i pazienti del gruppo **Generali Assicurazioni**, mettendo così a disposizione di un maggior numero di persone delle prestazioni molto apprezzate e che hanno dimostrato nel tempo la propria efficacia.

Considerando la presenza di figure mediche operanti in campo urologico, si vorrebbe attivare nel corso del 2015 un ambulatorio per la rieducazione perineale maschile. A tale scopo è in corso il percorso di perfezionamento formativo di due fisioterapisti. Attiva invece da più di un anno e funzionante già a pieno regime, l'attività in questo ambito per le pazienti di sesso femminile.

L'attività di volontariato - importante appoggio per il servizio di Fisioterapia, con il quale si coordina - è stata estesa ai reparti di Reumatologia e Oncologia. Procede anche nel 2015 l'attività di reclutamento e formazione per nuovi operatori volontari, con l'intento di ampliare ulteriormente il sostegno ai pazienti degenti.

Il bilancio dell'introduzione delle figure dei volontari non può essere che positivo, riconoscendo l'utile servizio di supporto, di ascolto e di mobilitazione assicurato ai pazienti.



SERVIZIO DI RADIOTERAPIA



Medico responsabile

Dr. med. Alessandra Franzetti Pellanda

Medici attivi

Dr. med. Giorgio Ballerini

Dr. med. Laura Negretti

Fisico responsabile

Dr. Nathan Corradini

Fisici attivi

Dr. Mauricio Leick

Dr. Cristina Vite

Caporeparto

Sonia Bortolin

STATISTICA ATTIVITÀ 2014

Casi ambulatoriali	527
--------------------	-----

Il 2014 segna l'importante traguardo di **cinque anni** di attività del servizio di Radioterapia della Clinica Luganese e l'anniversario merita qualche bilancio.

Il servizio ha conosciuto, in questo lustro, una **progressiva crescita** dell'attività clinica confermata nel corso dell'ultimo anno da un aumento della casistica di circa il 20% rispetto all'anno precedente. L'attività clinica di questo ultimo anno si traduce, riportando alcune cifre, in più di 500 casi registrati, oltre 2'000 visite mediche specialistiche ambulatoriali, più di 1'500 prestazioni infermieristiche e più di 5'000 sedute erogate. L'andamento rispecchia, da un lato, la crescente necessità di questa tipologia di cure oncologiche, spesso integrate con altre modalità in linea con i dati della comunità scientifica internazionale e, dall'altro, la consolidata identità sul territorio del nostro servizio.

Da sempre un obiettivo condiviso e prioritario di tutti i professionisti attivi nel servizio è la **garanzia della qualità** delle cure, qualità che nei suoi diversi aspetti, e per tutti i servizi di Radioterapia, rappresenta un binomio indissolubile con il principio della **sicurezza**.

Nel 2014 si è voluto marcare all'interno del servizio questo binomio promuovendo un progetto in collaborazione con il servizio Gestione qualità della Clinica. Questo ha portato inizialmente a rianalizzare tutte le tappe del processo di presa a carico del paziente nel servizio. Con la partecipazione delle sei diverse categorie professionali operanti si sono identificati, grazie a indicatori scientificamente riconosciuti, i punti di maggior criticità del processo e introdotti nuovi strumenti per accrescere ulteriormente il grado di tracciabilità e sicurezza degli stessi.

Questo importante investimento professionale ha portato, tra l'altro, a finalizzare con successo una tesi di master in **Hospital risk management** al Politecnico di Milano.

Nel 2014 è stata ampliata la **rete di collaborazione** del servizio con oncologi e specialisti che operano nel settore oncologico, non solo in termini quantitativi ma soprattutto qualitativi, con regolari discussioni cliniche (**Oncoboard**) e scambi scientifici (**progetti di ricerca**) sia all'interno della Clinica che sul territorio. L'installazione di moderni **sistemi di videoconferenza** in Clinica e la creazione di uno spazio dedicato nel servizio di Radioterapia, consentono collegamenti in tempo reale con specialisti situati in diverse parti del Ticino, della Svizzera e all'estero.

Nel 2014 è proseguita l'attenta ricerca e l'**introduzione di nuove soluzioni tecnologiche**, sicure ed innovative, finalizzate a garantire l'applicazione di trattamenti radioterapici sempre più precisi ed efficaci anche per lesioni di dimensioni molto piccole. In questo contesto si colloca l'implementazione di **trattamenti stereotassici (SBRT)** a livello cerebrale e osseo, che prevedono poche sedute di radioterapia con alte dosi.

È proseguita nel corso dell'anno la **collaborazione scientifica** con la ditta **Accuray**, ditta tra le più importanti nella produzione e sviluppo di tecnologie avanzate nel campo della radioterapia. Ciò ha consentito, consente e consentirà di avere accessi privilegiati ai continui sviluppi tecnologici e al loro utilizzo nella pratica clinica. L'applicazione in sicurezza di tecnologie avanzate è resa possibile grazie anche alla presenza di un team di **tre fisici sanitari** che, con esperienza ed entusiasmo, collabora con il team medico e tecnico alla ricerca costante di soluzioni ottimali per la cura dei pazienti.

È proseguita l'attività di insegnamento ELM della dr. med. Alessandra Franzetti Pellanda all'interno

del servizio di Radioterapia del CHUV di Losanna rivolto agli studenti del quarto anno di medicina. Per tutto il 2014 è proseguita, mediante presenze regolari presso lo stesso servizio universitario, la collaborazione della dr. med. Laura Negretti in qualità di medico aggiunto.

Importante segnalare come il servizio di Radioterapia, da fine 2014, possa accogliere studenti di medicina (candidati medici) che desiderano frequentare periodi di stage clinici in un settore oncologico quale quello della radio-oncologia.

Per rispondere ai diversi bisogni dei pazienti oncologici, prosegue l'attività di **consulenza psico-sessuale** implementata dalla dr. med. Laura Negretti, specialista in Radio-oncologia, a beneficio dei pazienti oncologici trattati nel servizio.

Particolare attenzione viene anche posta alla **cura dell'alimentazione** per quei pazienti che potrebbero incontrare difficoltà durante il trattamento grazie al supporto di nutrizionisti e utilizzando protocolli atti a prevenire carenze alimentari e idriche che obbligherebbero all'interruzione dei trattamenti stessi a discapito dell'effetto terapeutico.

Il 2014 è stato un anno di continuità e di traguardi ma anche un anno in cui si è riflettuto su **nuovi obiettivi** per il breve e medio termine. Tra questi: la valutazione di nuove tecnologie che portino risorse innovative sul nostro territorio coerentemente con nuovi sviluppi scientifici in atto in radioterapia, il rafforzamento dell'attività didattica e formativa in sede e in collaborazione con il servizio universitario di Radioterapia di Losanna così come nuovi sviluppi nell'attività di ricerca clinica.



SERVIZIO DI CURA FERITE, STOMATERAPIA E INCONTINENZA



Infermiera responsabile
Giovanna Elia

STATISTICA ATTIVITÀ 2014

Casi ambulatoriali	319
--------------------	-----

Il servizio di Cura ferite, Stomaterapia e Incontinenza è attivo in Clinica Luganese dall'ottobre 2006.

Nel 2011 la SAFW (Associazione Svizzera Cura Ferite) ha riconosciuto e certificato l'ambulatorio della Clinica quale centro specializzato per la cura delle lesioni.

Con questo riconoscimento l'ambulatorio è abilitato a testare ed applicare le cure e tecnologie più avanzate proposte dalle varie ditte specializzate nella riparazione tissutale come ad esempio l'applicazione di cellule staminali, gel piastrinico, innesti cutanei, ecc.

Nel 2014 l'attività del servizio ha registrato più di 300 casi, per un totale di oltre 2'000 sedute erogate.

Cura ferite

L'evoluzione demografica fa sì che un numero sempre crescente di persone anziane e affette da molteplici morbidità siano confrontate con problematiche legate a ferite croniche; queste persone devono poter contare sulla qualità delle cure e sul sostegno che offrono specialisti del settore. Pazienti ricoverati nei diversi centri di competenza della Clinica, oppure pazienti in regime ambulatoriale inviati al servizio da medici esterni, istituti e servizi domiciliari ricevono regolarmente il trattamento delle seguenti patologie:

- ulcere crurali vascolari
- cura delle lesioni del piede diabetico
- lesioni cutanee da pressione
- ferite tumorali maligne
- ustioni trattabili ambulatorialmente
- ferite postraumatiche
- ferite postchirurgiche

Stomaterapia e Incontinenza

Il servizio dispensa cure specialistiche alle persone stomizzate, che hanno subito cioè una deviazione dell'intestino o delle vie urinarie a causa di malattie infiammatorie, congenite, tumorali o traumatiche, così come di persone sofferenti di incontinenza fecale, urinaria o di portatori di fistole, garantendo un'assistenza continua durante tutto il loro delicato cammino. Il confezionamento di una stomia costituisce un intervento importante nella vita di una persona.

Oltre all'accettazione della malattia, generalmente tumorale, una stomia significa la perdita della continenza. Inoltre, il cambiamento dell'immagine corporea genera spesso paura, insicurezza e perdita dell'autostima.

Per comprensibili ragioni, il problema dell'incontinenza è largamente nascosto: molte persone trovano imbarazzante e vergognoso ammettere di soffrire di incontinenza ai curanti e spesso anche a familiari e amici.

Per tutti questi pazienti, l'adattamento alla vita quotidiana rappresenta una grande sfida.

L'infermiera specialista si dedica a persone con problemi di salute - in regime di degenza o ambulatorialmente per i pazienti inviati da medici esterni, interni, istituti o dai servizi domiciliari - con l'obiettivo di:

- aiutare la persona stomizzata, incontinente o con problemi di fistole a raggiungere il maggior grado di autonomia possibile nella cura della propria persona;
- insegnare le tecniche più aggiornate di cura medico-sanitarie alle persone stomizzate, incontinenti e/o alle persone loro vicine, nonché agli altri membri dell'équipe interdisciplinare;
- dare suggerimenti ed informazioni concernenti il regime alimentare, l'abbigliamento, la vita intima (sessualità), il reinserimento professionale, il tempo libero, le difficoltà psicologiche, gli aspetti tecnici e finanziari relativi al materiale, ecc.;
- aiutare a ritrovare fiducia nei propri mezzi e ad intraprendere i passi necessari per raggiungere una vita professionale, familiare e sociale completa ed indipendente;

- dare sostegno ai pazienti, ai famigliari ed alle persone loro vicine dispensando una consulenza personalizzata alle singole esigenze;
- prevenire, riconoscere e trattare eventuali complicazioni;
- indirizzare ai consultori specializzati, a seconda delle particolari esigenze;
- istruire il personale curante o le persone confrontate con la realtà della persona stomizzata o sofferente di incontinenza fecale o urinaria.

Amministratrice delegata
Suor Roberta Asnaghi
Direttore
Christian Camponovo
Consiglio di Direzione
Dr. med. Pietro Antonini
Suor Roberta Asnaghi
Christian Camponovo
Cristiano Canuti
Dr. med. Gianni Casanova
Dr. med. Remigio Depaoli
PD dr. med. Christian Garzoni
Dolores Gehringer
Eleonora Liva
Dr. med. Romano Mauri
Dr. med. Alexander Metzdorf
Dr. med. Mauro Nessi
Maria Pia Pollizzi
Dr. med. Franco Tanzi
Dr. med. Francesco Zappa
Direzione Medica
Dr. med. Pietro Antonini (<i>Direttore medico</i>)
Dr. med. Gianni Casanova
Dr. med. Remigio Depaoli
PD dr. med. Christian Garzoni (<i>Direttore sanitario</i>)
Dr. med. Romano Mauri
Dr. med. Alexander Metzdorf
Dr. med. Mauro Nessi
Dr. med. Franco Tanzi
Dr. med. Francesco Zappa
Caposervizio infermieristico
Eleonora Liva
Maria Pia Pollizzi
Controller
Dino Di Iorio
Caposervizio finanze
Dolores Gehringer
Caposervizio risorse umane
Cristiano Canuti
Caposervizio alberghiero
Ester Capochiani
Caposervizio tecnico
Marco Botta
Caposervizio farmacia
Claudia Brogгинi
Caposervizio gestione qualità
Maria Mancuso

Impressum

Editore: Clinica Luganese SA

Direzione del progetto: Christian Camponovo

Design e art direction: Humus Brand Culture Sagl

Stampa: Salvioni arti grafiche SA

Stampato su carta:
Fedrigoni Simbol Tatami White



Moncucco e San Rocco

Clinica Luganese SA
Via Moncucco 10
6903 Lugano

Tel +41 (0)91 960 81 11
Fax +41 (0)91 966 76 31
www.clinicaluganese.ch
info@clinicaluganese.ch

