

editoriale

Concetto spaziale

Francesco Berti Riboli
friboli@montallegro.it

Amministratore Delegato
della Casa di Cura
Villa Montallegro S.p.A.



editoriale

• Concetto Spaziale

scientifica

• Il Comitato scientifico

nuove iniziative

• Il "Consenso Informato": un diritto per il Paziente, un dovere per il Medico

• Il monitoraggio biologico ambientale del Reparto Operatorio, strumento di controllo dell'ambiente e della qualità delle prestazioni erogate

• Prima Maratona del Mare: il nostro servizio di assistenza sanitaria

infopoint

• "E se non sono assicurato?" Guida alle modalità di pagamento rateale

tecnologie

• Impianto di chiamata del personale

• Villa Montallegro: si conclude la ristrutturazione dell'edificio

rubrica

• Curare la comunicazione

Lo scorso anno, proprio in quest'epoca, nasceva "montallegronews"!

L'obiettivo principale, cioè la volontà di comunicare e quindi migliorare informazione e conoscenza tra l'Azienda e la propria Clientela (e non solo), è stato secondo noi rispettato, anche se dall'uscita del Numero 0 sono passati dodici mesi esatti, forse un po' troppo tempo per una pubblicazione che voleva essere trimestrale!

Abbiamo quindi previsto un numero doppio, ripromettendoci di mantenere...un appuntamento costante!

Ma intanto vogliamo ricordare che anche la normativa di riferimento in materia di pubblicità sanitaria (Legge 5 Febbraio 1992, n.ro 175) è stata modificata dal cosiddetto "Decreto milleproroghe" (Legge 362/99 - in vigore dallo scorso 4 Novembre) consentendo la possibilità di usufruire di canali informativi quali giornali quotidiani e periodici di informazione. Ignoriamo (e forse anche temiamo) l'impatto che le nuove disposizioni di legge potrebbero avere sul mondo sanitario, ma il "rompete le righe" ci offre un'occasione che non vogliamo lasciarci sfuggire.

In questi anni di tanto sbandierate "pari opportunità" (fra sessi, fra soggetti pubblici e privati...) nel nostro caso, la possibilità di estendere l'informazione "sanitaria" al grande pubblico ci sembra l'unica vera freccia rimasta al nostro arco!

Il 2000 sembra possa essere l'anno di radicali modificazioni normative in ambito sanitario che coinvolgono tutti gli operatori del settore, medici innanzitutto, ma con pesanti ricadute anche sui gestori, come noi, di Strutture eroganti prestazioni sanitarie e, soprattutto, sul Cliente!

Non vogliamo esprimere particolari giudizi sulla "Riforma ter del Servizio Sanitario Nazionale (Decreto Legislativo 19 Giugno 1999, n. 229)": se effettivamente lo spirito della riforma fosse quello di garantire la salute del Cittadino, attraverso una sana competizione tra Pubblico e Privato per la gestione dei Servizi Sanitari, questa "sfida" ci troverebbe pronti a raccogliercela. Purtroppo le tuttora indefinite modalità di applicazione della normativa ci lasciano poco sperare per il futuro.

Ma al di là di quello che potrà succedere in futuro, il 1999 è stato per noi un grandissimo anno!

Senza addentrarci nell'analisi di particolari dati societari desideriamo solo evidenziare (al 15.11.99) un

incremento del 9% sul numero degli interventi chirurgici effettuati, rispetto all'analogo periodo di riferimento del 1998.

Ci soffermeremo invece a ripercorrere tutte le iniziative che abbiamo intrapreso nel nostro progetto di offrire ai Genovesi (e non solo a loro) un'immagine della Casa di Cura proiettata verso il mondo imprenditoriale, scientifico, dello sport e "del tempo libero".

Ripercorrendo il 1999, vogliamo innanzitutto ricordare la costituzione, insieme ad altre 2 importanti Realtà del settore sanitario (GRUPPO Fi.d.eS ed IL BALUARDO), di una società per azioni, il GSL - Gruppo Sanitario Ligure - che mi vede operativamente impegnato in qualità di Amministratore Delegato. Il GSL si occuperà della promozione e svolgimento di tutte le attività inerenti alla gestione di Case di Cura, Istituti di Diagnostica Strumentale e di Laboratorio, Presidi di Riabilitazione Psicofisica, anche per conto di Enti Pubblici.

Ma fra gli eventi dell'anno vorremo evidenziare il notevole impulso dato alla Sezione Sanita' dell'Associazione degli Industriali della Provincia di Genova.

L'iniziativa è nata principalmente con lo scopo di promuovere e valorizzare i progetti e le azioni delle Aziende associate e partecipare, in sede regionale, all'elaborazione ed attuazione dei programmi e delle normative in materia sanitaria.

Dopo un primo periodo necessario all'inserimento di un numero qualificato di Aziende (esercenti l'attività sanitaria di diagnostica, di degenza e cura, e di riabilitazione), nel mese di Maggio ha avuto luogo la prima assemblea della Sezione.

scientifica

E' nostra intenzione promuovere l'attività scientifica e culturale della Casa di Cura.

Fra le varie iniziative in tal senso, verrà quanto prima costituito un Comitato Scientifico.

In queste pagine vorremmo inoltre ospitare "spunti" di interesse scientifico su argomenti che potranno essere più diffusamente trattati nelle pagine "ad hoc" del nostro sito internet.

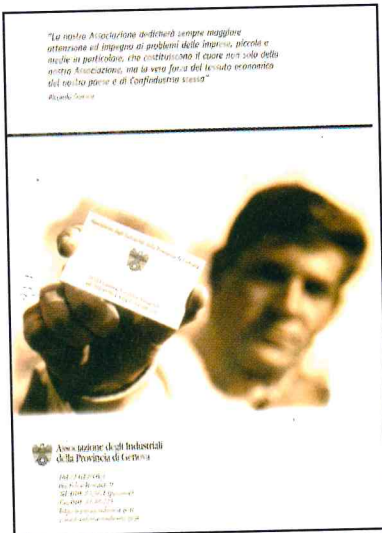
Invitiamo i Professionisti, interessati a partecipare all'iniziativa, a rivolgersi al Dott. Francesco BERTI RIBOLI o al Dott. Luca SPIGNO.

editoriale

dalla prima pagina

Il Consiglio Direttivo eletto ha approvato il Regolamento e ha nominato Presidente il Professor Bruno ORSINI ed il sottoscritto (in qualità di Responsabile del Sottogruppo "Case di Cura") Vice Presidente della Sezione. Attualmente aderiscono alla Sezione dodici Aziende e altre venticinque hanno già manifestato il loro interesse a partecipare. Fra i vari progetti intrapresi citiamo solamente

- la formazione e riqualificazione professionale dei lavoratori dipendenti;
- la creazione di un catalogo informatico delle Aziende associate consultabile sul sito Internet dell'Associazione Industriali;
- la costituzione di un gruppo di lavoro "di contatto" con l'AIOP - Associazione Italiana Ospedalità Privata;
- la formazione di un "osservatorio" sulle "Leggi della Sanità" in collegamento con gli Enti Pubblici.



Abbiamo riconfermato la nostra presenza al Salone FORMULA, un appuntamento da noi ritenuto "doveroso" quale prezioso momento di incontro e di scambio tra la nostra Realtà ed i Giovani, potenziali futuri collaboratori.

In campo medico Villa MONTALLEGRO ha promosso, in collaborazione con AMPLIMEDICAL, un incontro per la presentazione dell'impiego del laser in chirurgia estetica, durante il quale sono intervenuti esperti del settore italiani e stranieri.

Nell'ambito dell'ormai consolidata collaborazione con la Società Ligure di Chirurgia, ci siamo soprattutto impegnati organizzando un dibattito dedicato al "Consenso Informato in Chirurgia". Alla giornata, svoltasi il 19 Giugno all'Auditorium dell'Acquario di Genova, sono intervenuti Chirurghi, Medici Legali, Magistrati ed Avvocati.

La Casa di Cura Villa MONTALLEGRO ha sponsorizzato anche eventi sportivi come l'incontro internazionale di Rugby Italia-Francia del 30 Gennaio scorso, la 3a Edizione del Torneo di Tennis degli Avvocati e Magistrati di Genova, e in ultimo, la Prima Maratona del Mare, un appuntamento importante per la nostra città, che ha richiamato - nella gara principale - oltre 600 atleti provenienti da tutto il mondo. In questa occasione abbiamo garantito il Servizio di Assistenza Sanitaria (con medici ed infermieri) lungo i 42 chilometri e 195 metri del percorso di gara.

Collaboriamo periodicamente con TELECITTA' dove siamo stati più volte invitati all'appuntamento mensile di "Genova Capitale" e a quello settimanale di "5 minuti con": dal mese di Settembre, crediamo anche grazie al nostro apporto, l'emittente televisiva ha creato un appuntamento settimanale - "Dica 33" - di sicuro successo in termini di "audience", data anche la professionalità di conduttori e ospiti.

Da oltre un anno siamo diventati "Fornitori Ufficiali dell'Acquario di Genova" (sponsor tecnico): la collaborazione prevede la disponibilità - da parte della nostra Società e dei nostri Collaboratori - a fornire prestazioni di consulenza sanitaria necessarie al Servizio Veterinario dell'Acquario.

Fra le iniziative più innovative per la nostra Azienda svolte nel 1999 dobbiamo ricordare la partecipazione alla "Gara per la selezione del socio privato di maggioranza per la costituzione della attivanda Società mista per la gestione del servizio di telemedicina, definita Telemedicina Rizzoli S.p.A." presso i noti Istituti Ortopedici Rizzoli di Bologna. La nostra partecipazione, unitamente a TANGRAM S.p.A. - Azienda genovese leader nel settore dell'Ingegneria Ospedaliera -, nell'ambito di un Gruppo di Operatori Sanitari Pubblici e Privati Bolognesi, si è conclusa favorevolmente con l'assegnazione dell'incarico nello scorso mese di Ottobre ed il probabile avvio della fase operativa nei primi mesi del 2000.

Ancora insieme a TANGRAM S.p.A., stiamo collaborando alla progettazione per la costruzione e gestione di un ospedale universitario presso Il Cairo, in Egitto, il "6th October City Hospital". Nell'ambito di un complesso ospedaliero



di oltre 300 posti letto, Villa MONTALLEGRO si occupa del progetto di organizzazione gestionale della Struttura (dall'assistenza all'attività didattica e formativa).

In ultimo vorrei ricordare un importante progetto più propriamente aziendale al quale stiamo lavorando su un percorso indispensabile per garantire la coerenza dei processi organizzativi e del comportamento del Personale con gli obiettivi di qualità perseguiti. Nell'ambito del processo di riorganizzazione aziendale - iniziato nell'Aprile del 1997 (con la Società di consulenza genovese METIS S.p.A.) e proseguito nel 1998, con un notevole investimento nell'area della formazione del Personale (che ha coinvolto una cinquantina di ns. addetti) - nel Giugno 1999, la Società ha infatti avviato l'iter per ottenere la certificazione qualità secondo la norma UNI-EN-ISO 9001 - settore di accreditamento 38 "sanità ed altri servizi sociali".

Il significato di Sistema Qualità nella Sanità è quello di soddisfare i bisogni e le aspettative del Cliente attraverso il coinvolgimento delle risorse umane (Medici, Infermieri, Tecnici ed Amministrativi), mediante l'applicazione del metodo scientifico, della ricerca sistematica e dell'innovazione che s'inseriscono nel miglioramento continuo delle attività aziendali e dei processi. Mentre il modello manageriale della Qualità Totale favorisce quindi la finalizzazione dell'efficienza del "processo", la certificazione è il riconoscimento ufficiale, sancito mediante un atto formale (certificato) da parte di un organismo (ente di certificazione), che la struttura sanitaria è in grado di fornire le prestazioni ai Clienti secondo un modello di riferimento (ISO 9000): in pratica quindi l'Ente certifica i "processi aziendali" della struttura sanitaria oggetto di verifica. Non dimenticando poi che è il Cliente il primo a giudicare l'effettiva qualità di una struttura, possiamo però affermare che la certificazione del sistema qualità deve essere vista come "vincolo" per garantire il Cliente e "opportunità" per promuovere il mantenimento ed il miglioramento della Qualità, sottoponendo la propria organizzazione ad accurati esami fatti da enti/organismi esterni.

Pur non avendo ancora definito - al momento di andare in stampa - l'Ente certificatore prescelto, possiamo affermare che la fine del lungo processo di certificazione è prevista nel II trimestre 2000.

Di alcune di queste iniziative Vi vogliamo raccontare più approfonditamente nelle prossime pagine. Lascio quindi spazio ai miei più stretti collaboratori che Vi descriveranno i progetti sui quali sono stati coinvolti in prima persona.

RingraziandoVi per l'attenzione che ci vorrete dedicare...

Buon Natale!

Stefano Boli R.Li.

nuove iniziative



Il "Consenso Informato": un diritto per il Paziente, un dovere per il Medico

a cura di Luca Spigno
lspigno@montallegro.it



Il "consenso" costituisce un'autorizzazione, giuridicamente rilevante, con la quale il Paziente conferisce al Medico il potere di agire sul proprio corpo a fini diagnostici e terapeutici.

L' "informazione" che il Medico fornisce deve essere il piu' possibile completa ed esaustiva in modo tale che il Paziente - che verosimilmente non possiede approfondite cognizioni mediche - sia messo in grado di esprimere una libera e consapevole adesione al programma diagnostico e terapeutico proposto.

Su questo argomento la Societa' Ligure di Chirurgia, in collaborazione con Villa MONTALLEGRO, ha organizzato un dibattito - svoltosi il 19 Giugno scorso all'Auditorium dell'Acquario di GENOVA - al quale sono intervenuti Chirurghi, Medici Legali, Magistrati e Avvocati.

La Casa di Cura, visto l'interesse suscitato dall'argomento e le delicate implicazioni medico-legali da esso derivanti, ha predisposto una serie di fascicoli informativi (sugli interventi chirurgici e sulle tecniche anestesiologiche), che vengono consegnati al Paziente al momento dell'accettazione unitamente ai moduli di consenso all'intervento chirurgico, all'anestesia e alle eventuali pratiche trasfusionali.

Questa iniziativa, che la Casa di Cura ha realizzato in collaborazione con i Professionisti che in essa svolgono la loro attivita', ha lo scopo di aiutare il Paziente a comprendere lo svolgimento, le possibili sequele e le eventuali complicanze dell'intervento chirurgico (o della procedura diagnostica invasiva) a cui deve essere sottoposto; non puo' ne' deve, tuttavia, sostituire la corretta informazione che il Paziente riceve personalmente dal Medico di fiducia prima di rilasciare il proprio "Consenso Informato".



Il monitoraggio biologico ambientale del Reparto Operatorio, strumento di controllo dell'ambiente e della qualità delle prestazioni erogate

a cura di Luca Spigno

La sterilita' in sala operatoria e' requisito indispensabile per la buona riuscita di un intervento chirurgico. Per questo motivo e' fondamentale seguire una serie di procedure finalizzate al mantenimento di una "bassa carica microbica" oltreche' ad una salubrita' del microclima (temperatura, umidita', qualita' dell'aria respirata) delle sale operatorie.

La Villa MONTALLEGRO - da oltre un anno e con largo anticipo rispetto alle linee guida emanate dalla regione Liguria - ha redatto una serie di Istruzioni Operative (modalita' di accesso al Reparto, preparazione del campo operatorio, lavaggio - disinfezione - sterilizzazione dello strumentario chirurgico, sanificazione degli ambienti) che hanno lo scopo di garantire un elevato livello di sterilita' e salubrita' all'interno del proprio Reparto Operatorio.

La verifica di qualita' del microclima del Reparto Operatorio e' affidata all'Istituto di Medicina del Lavoro dell'Universita' degli Studi di Genova, che periodicamente esegue i controlli previsti dalle linee guida europee in materia; in aggiunta, con cadenza settimanale, il nostro personale infermieristico esegue il controllo microbiologico delle sale operatorie (indice di funzionamento del sistema di ventilazione e condizionamento nonche' della correttezza delle procedure di asepsi) mediante un rilevatore di carica microbica dell'aria (SAS SUPER 90 Hospital) appositamente acquistato. I risultati di quest'analisi sono riportati su un registro, sotto il controllo della Direzione Sanitaria della Casa di Cura, a disposizione di tutti coloro che desiderino consultarlo.

nuove iniziative



Prima Maratona del Mare: il nostro servizio di assistenza sanitaria a cura di Luca Spigno

Il 26 settembre 1999 si è svolta a Genova la Prima Maratona del Mare. Lungo i 42 chilometri e 195 metri del percorso - dalla Lanterna a Boccadasse, passando per il Porto Antico e la Sopraelevata - si sono cimentati oltre 600 atleti provenienti da tutto il mondo. Un evento importante, quindi, per la nostra città, al quale la Villa MONTALLEGRO ha voluto offrire il proprio contributo assicurando il servizio di assistenza sanitaria (con medici e infermieri) lungo il percorso di gara.

Il progetto di assistenza, realizzato in collaborazione con la Croce Verde di Quinto, nostro partner per il trasporto dei Pazienti, ha visto impiegati 4 automezzi (di cui 2 unità mobili di rianimazione, 1 unità mobile di soccorso avanzato e un'automedica), 10 infermieri professionali, 8 medici (specialisti in rianimazione, cardiologia, chirurgia generale, ortopedia), 7 ausiliari (autisti e barellieri).

Lungo il percorso sono stati allestiti due ambulatori, attrezzati per ogni emergenza: uno sul rettilineo dell'arrivo in Piazzale Kennedy e l'altro, organizzato - grazie alla collaborazione dell'Istituto diagnostico IL BALUARDO - nell'area del Porto Antico. Gli automezzi invece sono stati dislocati alle estremità del tracciato e al seguito della corsa, per poter assicurare una tempestiva opera di soccorso in caso di necessità.

Fortunatamente per il nostro staff sanitario e' stata una giornata di tutto riposo: soltanto qualche lieve malore (8-10 interventi di soccorso in tutto), dovuto al caldo ed alla disidratazione.

A completamento della nostra partecipazione alla Maratona, abbiamo voluto essere protagonisti anche in gara: infatti hanno partecipato alla competizione sportiva sia il nostro Amministratore Delegato, Dottor Francesco BERTI RIBOLI, sia l'Infermiere Professionale del Reparto Operatorio Andrea GIORGIANNI.

GIORGIANNI, che pratica il mezzo fondo a livello agonistico, ma mai si era cimentato su una distanza così lunga, ha compiuto un vero exploit classificandosi sesto assoluto (e secondo degli atleti Liguri) con il tempo di 2 ore e 39 minuti; il Dottor BERTI RIBOLI, ha coperto agevolmente gli oltre 42 chilometri del percorso in 3 ore e 48 minuti, classificandosi duecentotreesimo su oltre seicento atleti partiti.

Non male, visto che entrambi erano alla loro prima esperienza in Maratona! A tutti diamo appuntamento al prossimo anno per la seconda Maratona del Mare che vedrà di nuovo Villa MONTALLEGRO impegnata nell'assistenza sanitaria e qualche suo atleta in gara, speriamo ancora da protagonista.

infopoint

a cura di Paolo Grasso pgrass@montallegro.it



"E se non sono assicurato ?" Guida alle modalità di pagamento rateale

Per venire incontro alle esigenze dei Clienti privi di copertura assicurativa diretta ed interessati ad un pagamento dilazionato, nel mese di Aprile 1999 la Casa di Cura ha stipulato una convenzione con la BANCA CARIGE per fornire, tramite detta banca, un servizio di finanziamento personalizzabile e veloce.

E' un dato di fatto che i servizi di "rateizzazione" sono sempre più graditi dai consumatori (con un tasso di crescita annua che supera il 30%), e questo, non solo da chi vuole cambiare l'auto o rinnovare l'arredamento della propria abitazione, ma anche per l'acquisto di prodotti o servizi quali il telefono cellulare, il pagamento di una vacanza o l'abbonamento alla palestra. Un finanziamento permette di pagare con rate mensili personalizzate le cure sanitarie (Casa di Cura, Medici, altre prestazioni sanitarie ricevute) senza intaccare i propri investimenti e senza dover rinunciare ad altre spese o gravare troppo sul bilancio familiare.

Ma in che cosa consiste il credito al consumo e che cosa è opportuno sapere prima di ricorrervi?

Se in questa espressione rientrano tutti i finanziamenti per importi compresi tra il milione di lire ed i venti milioni di lire, esso in realtà si sostanzia in tre formule: il credito personale, in cui il finanziamento è concesso direttamente dalla propria Banca al consumatore e senza vincolo di destinazione; il credito finalizzato, ovvero la concessione di una somma per l'acquisto di un bene/servizio specifico ed è erogato direttamente presso l'esercizio commerciale dove avviene la spesa; infine il "revolving credit", operazione con la quale al Cliente viene concesso un fido, utilizzabile attraverso carta di credito, il cui ammontare si ricostituisce ogni volta che vengono effettuati rimborsi parziali. Caratteristica comune a queste tre



ULTIMA ORA Giorgianni (Pontecarrega) "re" dei genovesi alla maratona di New York

Partecipare alla maratona di New York è stato un sogno per i cento podisti genovesi. Quest'anno il migliore della pattuglia è stato Andrea Giorgianni (Polisportiva Pontecarrega), 96' assoluto (su 35.000 partenti) in 2h39'09", tempo che magari l'infermiere di Molassana non gradirà molto, visto che si aspettava qualcosa di meglio, ma che va considerato positivo nell'ottica di un percorso tormentato, ricco di salite. Giorgianni è stato anche 24° italiano in una spedizione di 1.287 atleti, praticamente una maratona nella maratona. Bene anche Pietro Vicari (Podistica Valpolcevera), 262° in 2h49'31", che adesso potrà dimostrare di avere corso ben quattro maratone sotto le 3 ore in un anno, quasi un record. Ha terminato la sua fatica anche Giuliano Agostino (Pontecarrega), in 2h49'44" (265° assoluto). Gli altri genovesi piazzati: Maurizio Rota (Solcese), 3h06'59"; Fabrizio Pastorino 3h07'54"; Luca Giusto (Varazze) 3h9'57"; Pierluigi Bruzzo (podistica Valpolcevera) 3h11'48"; Alessandro Cartatone (Pontecarrega) 3h27'06"; Francesco Cappai (Polizia) 3h31'22". D. M.

Tremila in maratona In corsa americani, giapponesi e russi

La "Maratona del Mare" piace, dunque. Ai genovesi sono tantissimi gli iscritti della nostra città, spiega uno dei organizzatori, Walter Merello, ma anche ai forestieri. Da Ravenna arriverà una contingenza di 64 persone, c'è la stessa notizia che invadono le strade di Genova e di Genova si sono 320 milioni di dollari, oltre alla passione per l'atletica: ci sono 200 mila di Forestieri, settanta sponsor, quattrocento volontari ed un piccolo esercito di poliziotti, vigili urbani, che avranno il compito di controllare che tutto vada per il verso giusto. Questo che gli automobilisti non entrino in collisione con il percorso riservato agli atleti. Anche per questo alcuni delle "strade cittadine" verranno

infopoint

a cura di Paolo Grasso



norma, comunica la propria risposta in relazione all'accettazione o meno del finanziamento entro sei ore lavorative dalla richiesta. Nel caso in cui la BANCA CARIGE trasmetta il nulla osta al finanziamento, tale documento deve essere controfirmato dal Cliente per accettazione.

Le procedure di cui sopra, che avvengono per via telematica, non comportano l'esigenza, per il Cliente, di recarsi presso l'Istituto di Credito.

E' bene sottolineare che, ove il Paziente ritenga suo interesse giungere alla redazione del contratto di finanziamento, la conclusione dello stesso resta condizionata all'accettazione della BANCA CARIGE.

Ma il finanziamento è sempre ottenibile? E quali sono i suggerimenti che è bene che il Cliente non dimentichi?

E' bene considerare che la BANCA CARIGE si riserva il diritto di accettare o meno le richieste di finanziamento secondo proprie valutazioni discrezionali che prescindono totalmente dal rapporto tra la Villa MONTALLEGRO ed i propri Clienti.

Sebbene potrebbe sembrare superfluo segnalarlo, ci preme far presente al Cliente che è necessario, nel suo stesso interesse, che egli legga con la massima attenzione tutte le clausole del contratto di finanziamento proposto da BANCA CARIGE.

Ma se il Cliente non è "esperto" della materia, quali garanzie gli offre la Legge?

Secondo una recente indagine dell'Assofin, il 78% di coloro che hanno fatto ricorso al credito al consumo ignora l'esistenza di una legge che garantisce la trasparenza delle operazioni. Mentre, invece, proprio questo settore finanziario è forse tra quelli più regolamentati, grazie ad una serie di disposizioni, dalla già citata legge sulla trasparenza a quella specifica sul credito al consumo (Legge 142/92), entrambe ricomprese nelle disposizioni della Legge Bancaria numero 385/93, da quella sulle clausole vessatorie (la numero 52/96) a quella sull'usura (la numero 108/96). Inoltre, al momento della concessione del finanziamento, devono essere rispettate le norme previste dalla Legge 197/91 (antiriciclaggio) e dalla Legge 675/96 (privacy).

Ma quanto costa realmente (i misteri del TAEG e del TAN)?

Innanzitutto vogliamo evidenziare che la Casa di Cura offre la propria assistenza nello svolgimento delle pratiche di finanziamento in via del tutto gratuita e senza richiedere alcun rimborso spese. Inoltre, in considerazione dell'interesse dimostrato dalla Banca per l'allargamento nel settore della sanità del prodotto, al momento la BANCA CARIGE ha acconsentito ad abbuonare le spese di istruttoria pratica (Lire 250.000) che altrimenti graverebbero sul richiedente. L'unico onere a carico del Cliente è quindi quello legato agli interessi bancari a suo

carico che sono incorporati nell'importo delle singole rate.

L'ammontare di tali interessi è chiaramente individuato al momento della stipula del contratto e risulta evidenziato nello stesso sia il TAEG - Tasso annuo effettivo globale (il tasso che include, oltre al tasso di interesse applicato e gli oneri di capitalizzazione degli interessi, di norma anche quelle spese obbligatorie, di istruttoria, assicurazioni ecc. che, come anzidetto, la BANCA CARIGE ha, al momento, acconsentito ad abbuonare) sia il TAN - Tasso annuo nominale (il tasso nominale utilizzato per il calcolo degli interessi).

Ma per che durata e per quali importi è possibile ricorrere al servizio Villa MONTALLEGRO?

Il pagamento rateale è disponibile con rate mensili di 6-12-18-24-36-48 mesi con inizio pagamento a partire dalla fine del mese successivo all'erogazione del finanziamento.

L'importo finanziabile varia da 1.000.000 a 20.000.000. Di norma per importi sopra i 3.000.000 la BANCA CARIGE richiede l'inserimento di un coobbligato (una seconda persona che firma per garanzia). In casi speciali e per i Clienti CARIGE quest'ultima esamina la possibilità di elevare la somma finanziata o modificare la durata del finanziamento. Come già segnalato in precedenza il pagamento rateale può avvenire sia per le fatture della Casa di Cura che per quelle dei Medici; inoltre è possibile prevedere la liquidazione delle competenze della Casa di Cura e dei Liberi professionisti parzialmente con assegno bancario o circolare e parzialmente con utilizzo del finanziamento CARIGE.

Un esempio di pagamento rateale?

Il Signor ROSSI deve corrispondere alla Casa di Cura Lire 2.800.000 ed all'Equipe medica, complessivamente, Lire 4.000.000, per un totale pertanto di Lire 6.800.000. Il Cliente decide di pagare 2.000.000 in contanti ed il resto (Lire 4.800.000) in rate mensili. Perfezionato il contratto il Signor ROSSI avrà una rata mensile (per 36 mesi) di circa Lire 160.000 che potrà pagare a mezzo bollettino postale o delega permanente alla sua banca. (condizioni in vigore al 12/99)



ormule è la predisposizione di un piano di rimborso definito e con rate quantificate sin dall'origine.

Il servizio è disponibile presso la Villa MONTALLEGRO, che rientra nella categoria dei "crediti finalizzati", si distingue per l'assoluta serietà dell'erogatore finanziario (direttamente in primario Istituto di Credito e non in una Società Finanziaria indipendente), per la procedura snella e veloce (ed a condizioni economiche interessanti) e per l'assenza di "cambiali a garanzia".

La cosa deve fare il Cliente interessato ad usufruire di questo servizio?

Prima di tutto è necessario che, al momento della prenotazione del servizio (ovvero, al più tardi, al momento dell'accettazione), egli informi il voler utilizzare il servizio di pagamento rateale".

l'Ufficio Amministrazione Clienti della Casa di Cura attiverà immediatamente la procedura, concordando con il Cliente le caratteristiche del finanziamento (importo, numero rate, eventuale altra persona coobbligata, ecc.) raccogliendo la documentazione di supporto da presentare sia per il richiedente che per l'eventuale "terzo coobbligato" (fotocopia documento d'identità in corso di validità con cartellino-codice fiscale fotocopia del documento comprovante reddito).

Contemporaneamente, in accordo con la Direzione Sanitaria, viene preparato un preventivo scritto di spesa che deve essere controfirmato dal Cliente per accettazione.

Una volta completata la predetta fase istruttoria, Villa MONTALLEGRO presenta al Cliente il formulario della BANCA CARIGE relativo al contratto di finanziamento nel quale sono riportate le caratteristiche del prodotto personalizzato secondo le richieste del Cliente) e vengono raccolte brevi informazioni finanziarie sul Paziente e sull'eventuale "terzo coobbligato". Dopo la sottoscrizione del contratto da parte del Cliente e dell'eventuale coobbligato, la documentazione viene inviata all'Ufficio Gestione Credito al consumo della BANCA CARIGE che, di

tecnologie



Impianto di chiamata del personale

a cura di Ettore Delle Piane
edellepiane@montallegro.it

Nell'ambito delle recenti ristrutturazioni che hanno coinvolto gli impianti edili e tecnologici e la razionalizzazione degli spazi di degenza della Casa di Cura, sono state intraprese anche importanti scelte tecniche per migliorare il rapporto tra Paziente e Personale della Casa di Cura.

Ci riferiamo soprattutto al nuovo impianto di comunicazione e radiofonia Visocall MP2 di cui sono dotate tutte le camere di degenza e relativi bagni, le medicherie, le sale visita e la stanza del medico di guardia.

Questo moderno impianto, prodotto dall'azienda austriaca Schrack - leader nel mercato della comunicazione ospedaliera - è stato scelto dopo una attenta e prolungata analisi delle alternative offerte dal mercato.

Il Sistema fornisce infatti ai Pazienti un grado di comfort, sicurezza e semplicità d'uso ottimali, nonché un aiuto significativo all'attività del Personale di piano.



Ma vediamo nel dettaglio il funzionamento dell'impianto:

ogni stanza è dotata di un terminale multifunzionale con display, una o più pulsantiere al letto, due pulsanti a corda nel bagno e una serie di cinque lampade di segnalazione nei corridoi. Un terminale con tastiera e campo lampade, posizionato nella postazione della Caposala di piano, evidenzia la situazione dell'intero reparto, consente di riconoscere il tipo e la provenienza della chiamata e, tramite colloquio diretto con il Paziente, permette l'intervento immediato per soddisfarne le richieste.

D'altro canto il Paziente, con la semplice pressione dell'apposito tasto della pulsantiera al letto (o tirando la cordicella nel pulsante del bagno), è in grado di effettuare la chiamata del personale infermieristico ed ha conferma dell'avvenuta segnalazione in seguito all'accensione di apposito diodo luminoso. L'interfono a viva voce, posizionato nel terminale di stanza, consente inoltre di avere un immediato colloquio con il personale del piano diminuendo i tempi per l'evasione delle proprie richieste, siano esse di soccorso o semplici esigenze personali.

Cuore del sistema è il terminale di stanza che è costituito da un microcomputer che lavora indipendentemente l'uno dagli altri; questa delocalizzazione dell'hardware determina una maggiore sicurezza contro le cadute generali del sistema ed una maggiore semplicità di manutenzione. Il display sul terminale fornisce inoltre al personale della Casa di Cura lo strumento ausiliario fondamentale per ricevere o effettuare una chiamata e, in caso di bisogno, chiedere aiuto ad una collega o ad un medico.

Vogliamo infine ricordare che, per migliorare il comfort offerto agli Ospiti della Casa di Cura, ciascuna stanza è dotata di un terminale con altoparlante per la diffusione attraverso sei distinti canali di altrettante emittenti radio.



tecnologie



Villa Montallegro: si conclude la ristrutturazione dell'edificio a cura di Ettore Dellepiane

Con la realizzazione del nuovo accesso barellati e disabili e l'installazione della scala di sicurezza antincendio la Casa di Cura termina il processo di ristrutturazione integrale iniziato nel 1995 e resosi necessario per adeguare tutta la struttura alle nuove normative impiantistiche e di sicurezza ed alle esigenze di confort di una Clientela attenta e giustamente esigente.

Gli interventi effettuati nei quattro piani delle stanze di degenza hanno riguardato il completo rifacimento di tutta la parte impiantistica elettrica, il condizionamento ed il rinnovo totale di tutti gli arredi; sono state completamente ristrutturate le mediche e le cucine di piano, create nuove sale visita e nuove postazioni periferiche per le Caposala per facilitare il controllo dei piani.

Nuove apparecchiature di chiamata per l'assistenza del paziente in viva voce sono state installate in tutte le camere fornendo un'ulteriore garanzia di un servizio rapido e tempestivo in caso di necessità.

Sono inoltre stati oggetto di totale ristrutturazione l'ascensore, i due montalettighe e i due montacarichi.

I lavori, progettati e seguiti dallo Studio Architetti Associati Mario Battistrada - Egidio Gazzolo di Genova, sono stati realizzati per lotti, a partire dal 1995, mantenendo in funzione la struttura.

Si sono conclusi quest'anno con il maquillage della facciata rivestita in travertino e klincker sottoposta ad un idrolavaggio ad alta pressione che ha rimosso quella patina che il tempo aveva depositato riportandola perfettamente a nuovo.

Per completare l'opera di adeguamento alla prevenzione incendi è di recente realizzata una scala di sicurezza esterna con struttura in acciaio zincato.

Tale soluzione garantisce, in conformità a quanto stabilito dal progetto di prevenzione incendi, approvato dai VV.FF., la possibilità di rapida evacuazione dell'edificio in caso di incendio.

La presenza della scala esterna completa la dotazione di sicurezza già messa in atto nel corso dei lavori di ristrutturazione interni di cui si è detto, dove, oltre alla compartimentazione con porte e paratie dalla resistenza certificata al fuoco ed al fumo REI 60, agli estintori posizionati in zone opportune ed alla rete di idranti, si è installato un sistema di rilevatori di fumo collegati ad una centralina elettronica di segnalazione altamente sofisticata con allarme e segnalazione delle zone allertate direttamente nella zona del centralino, sempre presenziato da personale preparato.

In concomitanza con tali lavori, proseguendo nell'ottica della riorganizzazione funzionale del piano terreno, di cui si è parlato sul numero 0 di montallegronews, si sta realizzando

il nuovo accesso per i barellati e i disabili.

Una rampa leggermente inclinata, accessibile oltre che ai disabili anche alle ambulanze, conduce dal piazzale fino al lato nord dell'edificio dove protetti da una pensilina in aggetto i pazienti barellati e disabili potranno comodamente accedere ad un disimpegno sul quale si aprono le porte di uno dei due montalettighe appena rinnovati e da questo a tutte le zone dell'intero complesso della Casa di Cura. Infatti una serie di collegamenti sotterranei permette di accedere dalla Villa Montallegro agli altri due edifici: Villa Chiara e Villa Rosa.



rubrica



Curare la comunicazione a cura di Laura Resasco

lresasco@montallegro.it

Nel corso del 1999 la Direzione della Casa di Cura Villa MONTALLEGRO ha dedicato risorse umane ed economiche allo svolgimento di progetti nel campo della comunicazione.

L'inserimento stesso all'interno della struttura di una figura professionale come la mia - che ha maturato un'esperienza pluriennale nel settore della comunicazione d'impresa - sottolinea la volontà da parte della nostra Società, di creare un'informazione efficace e "puntuale" verso l'esterno, con Pazienti, Medici ma anche con Istituzioni, Enti locali e Imprese.

Il problema "salute" rappresenta sicuramente un nodo fondamentale nei comportamenti collettivi. L'attuale mutazione del "sistema salute" modifica il ruolo delle figure tradizionali a partire dal Medico, rimettendo quindi in discussione la qualità e l'efficacia della relazione Medico-Paziente. Noi siamo fermamente convinti che la profonda trasformazione in atto nei comportamenti da parte dei "Pazienti/Consumatori" non è altro che una logica conseguenza, sviluppo di un atteggiamento che già da anni i consumatori hanno con i prodotti o servizi di largo consumo: non vogliono più essere i destinatari, bensì gli attori, i sollecitatori di bisogni, ispirazioni verso le Imprese, le Istituzioni, le Organizzazioni...

Questo ribaltamento dei ruoli implica il fatto che le Imprese siano oggi valutate sulla "qualità di risposta": si tratta di legittimare il proprio ruolo, la propria funzione utilizzando una comunicazione chiara, comprensibile; la richiesta di trasparenza, di correttezza e di "eticità" non può essere evitata e diventa discriminante premiando o penalizzando la Struttura.

E' facile constatare - soprattutto a livello di realtà genovese - una profonda sottovalutazione "dell'immagine istituzionale" intesa come insieme di elementi attraverso i quali una Struttura si presenta e comunica verso l'esterno (a partire dalla carta intestata per arrivare al Sito Internet); infatti nella stragrande

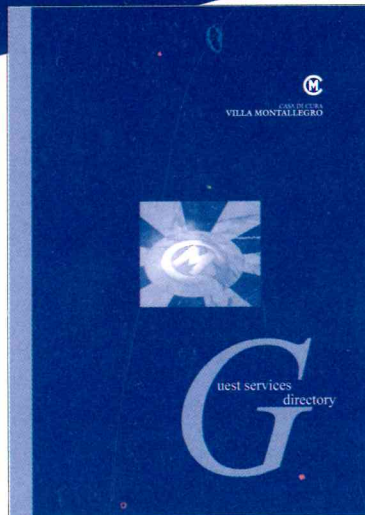
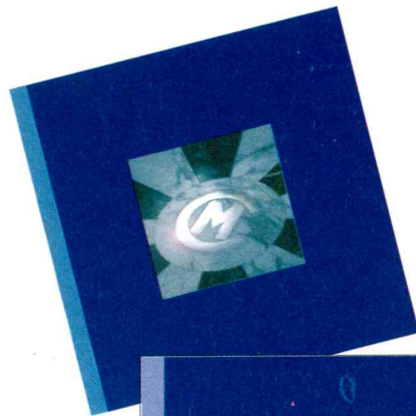
maggioranza dei casi la comunicazione istituzionale viene vissuta come "evento straordinario", quasi obbligato o difensivo.

Noi abbiamo provato (e speriamo in parte di esserci riusciti) a superare la "paura di presentarci", descrivendo la nostra realtà con l'intento di proporci "al servizio" dei nostri interlocutori.

Ed è per questo che sono stati pensati, progettati e realizzati una serie di strumenti comunicazionali fra cui:

- una Brochure Istituzionale - a presentazione della Casa di Cura - che descrive attività e peculiarità della struttura, utile a chi soggiorna ma anche informativa per gli "addetti ai lavori";
- un Questionario per la rilevazione della Qualità percepita dalla Clientela, fondamentale supporto alla verifica dei servizi offerti;
- una "Guest Services Directory", una sorta di "ABC" della Casa di Cura dove vengono riportate tutte le informazioni a carattere sanitario, amministrativo e alberghiero, una guida rassicurante per il nostro Ospite.

Tutto questo è stato studiato cercando di utilizzare gradevoli soluzioni grafiche e di contenuti per rendere piacevole ed efficace la consultazione.



Siamo comunque presenti "on line" con il nostro Sito Internet, una descrizione della nostra Struttura rivolta "all'esterno", attraverso il quale il navigatore può interagire, richiedere informazioni, preventivi, inviare un curriculum...

E ci auguriamo in un immediato futuro, a fronte delle nuove disposizioni di legge, di poter utilizzare canali di informazione come quello dei giornali quotidiani e le riviste periodiche.

Si tratta di una nuova opportunità di comunicare attraverso veicoli che permettono di raggiungere un vasto numero di interlocutori, ma soprattutto una nuova esperienza alla quale speriamo di arrivare preparati dopo un'attenta analisi dell'attuale situazione del "Pianeta Salute", della nostra Struttura e del nostro "mercato di riferimento".

"Curare la comunicazione", in una Realtà come la nostra, significa soprattutto creare un rapporto con i propri Pazienti per promuovere una "cultura della salute".

Nel prossimo numero

- Telemedicina RIZZOLI
- EGITTO



CASA DI CURA
VILLA MONTALLEGRO

Via Monte Zovetto, 27
16145 Genova
Tel. 010.35.311 - Fax 010.35.31.397

<http://www.montallegro.it>
e-mail: clienti@montallegro.it



Coordinamento redazionale:
Francesco Berti Riboli

Hanno collaborato:
Ettore Delle Piane
Paolo Grasso
Laura Resasco
Luca Spigno

Progetto grafico
a cura di **Laura Resasco**
Finito di stampare nel mese di
dicembre 1999 da Tipografia Oneto