

## Siglato importante accordo con la Cina

Sottoscritto alle Scotte un importante accordo formativo tra l'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese e il Centro Ricerche Mediche Internazionali del Ministero della Salute Cinese. L'accordo è stato siglato a Siena il 22 novembre, tra Pierluigi Tosi, direttore generale dell'AOU Senese, e Chen Ran, direttore generale Area Risorse Umane del Ministero Cinese. L'accordo prevede un ampliamento del numero di medici cinesi in training formativo presso l'ospedale di Siena: ogni 3-6 mesi arriveranno a Siena 20 medici cinesi, selezionati direttamente dal Ministero cinese tra i migliori professionisti dei più grandi ospedali della Cina, che saranno affiancati dai medici delle Scotte. "Si tratta di un risultato importante - spiega Tosi - frutto anche del grosso impegno di tutto il personale medico, amministrativo e tecnico dell'azienda che, in questi primi tre anni di collaborazione tra Siena e la Cina, ha dato il meglio di sé nell'accoglienza e nella professionalità. Un grosso ringraziamento va a tutti i tutor che hanno collaborato con entusiasmo e dedizione e agli specializzandi, sempre molto partecipativi e disponibili". Sino ad ora sono stati 130 i medici cinesi in tirocinio formativo alle Scotte, con spese totalmente a carico del Ministero Cinese. La delegazione cinese, formata anche da Jin Yulian, presidente Ospedale dei Bambini di Anhui (tra le province più prospere e grandi della costa orientale cinese), Hua Shan, direttore chirurgia pediatrica di Anhui e Zheng Chaoyang, dirigente Ministero Salute, dopo aver visto il Dipartimento Materno-Infantile delle Scotte, ha visitato la città di Siena e, in particolare, è rimasta affascinata dalla collezione d'arte della Banca Monte dei Paschi di Siena e dalla visita a Rocca Salimbeni, sede storica dell'Istituto di Credito. "L'accordo potrebbe portare a rilevanti sviluppi futuri - conclude Tosi - includendo anche altri ruoli sanitari nello scambio formativo, tra cui gli infermieri e i tecnici di radiologia. E' inoltre un modo intelligente per guardare al futuro, instaurando ottime relazioni internazionali tra Siena e la Cina".



## Al via gli incontri con il Direttore Generale

**Il 17 e il 18 dicembre, in aula Magna, con la modalità del "question time": necessario prenotare per email**

Si svolgeranno con le modalità del "question time" gli incontri tra dipendenti e Pierluigi Tosi, direttore generale dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese. Per dare un risvolto pratico e costruttivo agli incontri in programma il 17 e 18 dicembre, presso l'aula Magna del centro didattico, dalle 13.30 alle 16, sarà possibile anticipare via email una domanda o una questione sulla quale il direttore generale fornirà una risposta durante gli incontri. Il direttore generale ha scelto questa modalità perché vista la complessità e varietà degli argomenti che potrebbero essere toccati, intende garantire una risposta valida, chiara e utile a tutti. Saranno presenti anche il direttore

sanitario, Silvia Briani, il direttore amministrativo, Giacomo Centini e il direttore medico di presidio, Pietro Manzi. Sarà quindi necessario mandare una email all'Ufficio Stampa, all'indirizzo [uffstamp@ao-siena.toscana.it](mailto:uffstamp@ao-siena.toscana.it), per prenotarsi, specificando nome, cognome, sede di appartenenza e formulare la domanda per il direttore generale. Si dovrà inoltre specificare in quale giorno si preferisce ricevere la risposta, se il 17 o il 18 dicembre. Le risposte saranno lette pubblicamente dal dottor Tosi, in modo da poter essere utili a tutti. Gli incontri sono aperti a tutti i professionisti dell'ospedale ma il numero di domande, per motivi di tempo, ha un limite: non

più di 30 al giorno, in modo da poter dedicare almeno una decina di minuti ad ogni tema sollevato. Chiaramente il tempo dedicato dipende anche dalla complessità delle domande. Le prenotazioni potranno essere effettuate entro mercoledì 12 dicembre. Ogni dipendente ha la possibilità di replicare immediatamente alla risposta ricevuta. Questa modalità di interazione tra direttore e dipendenti ha l'obiettivo di portare maggiore trasparenza e chiarezza, proprio perché ad ogni domanda si riceve subito una risposta. Se la modalità organizzativa di questi incontri verrà ritenuta utile da tutti i dipendenti, l'iniziativa verrà ripetuta ogni mese.

# Vitto ospedaliero: è alto il gradimento

Valutare la qualità del servizio di ristorazione dei degenti significa analizzare uno dei parametri principali del comfort ospedaliero. Il sistema di ristorazione dell'Azienda Ospedaliera Senese è fornito secondo una gestione mista in cui parte delle attività sono di competenza dell'Azienda ed altre della ditta appaltatrice. L'U.O.S.A. Dietetica Medica in collaborazione con U.O.C. Soddisfazione Utenza e Sociologia Sanitaria della nostra Azienda ha realizzato e analizzato un questionario di gradimento che ha preso in esame tutti i pasti della giornata compreso gli spuntini. Circa le pietanze è stato valutato: sapore, quantità, cottura, condimento, temperatura, aspetto, freschezza, varietà settimanale. In merito al personale: abbigliamento, professionalità, cortesia; inoltre sulla pulizia e l'aspetto delle vettovaglie. È stato chiesto inoltre circa la possibilità di scegliere il pasto e sulla corrispondenza di questo, rispetto la scelta fatta. In ultimo è stato chiesto sulla puntualità nella distribuzione dei pasti e circa il consumo di cibo extra-ospedaliero. Il questionario anonimo è stato somministrato in 26 reparti, da una dietista a un totale di 430 pazienti nel periodo maggio-settembre 2012. La media di degenza risulta piuttosto alta con 7,6 giorni. Il 24% non stato in grado di rispondere alle domande del questionario e solo il 4,4% è risultato non collaborante. I dati raccolti sono stati inseriti in un database di calcolo ed elaborati.

**Risultati:** dall'analisi risulta che il 78,7% dei pazienti è a vitto comune, solo il 10% ha una dieta speciale, scelta tramite dietetico e consulenza. Il 9% dei pazienti era a digiuno e il 2,3% stava facendo la nutrizione artificiale.

**Gradimento pasti e portate e varietà del menù:** l'indagine mostra nel complesso delle diverse portate, un buon gradimento, per quanto riguarda il sapore, la quantità, la cottura, l'aspetto; ottimo il gradimento della temperatura. Oltre il 76% trova il menù molto vario, leggermente inferiore, ma pur sempre positivo con il 68,9% per la varietà della frutta. Riguardo agli spuntini solo 8,6% lo fa e comunque solo il 3,5% dichiara di non farlo perché non viene distribuito.

**Personale addetto al servizio ristorazione:** il 96,4% dichiara che il personale è molto cortese e ben il 97,1% lo ritiene molto professionale.

**Qualità vassoi, stoviglie e posate:** il 98,5%, ritiene buona la pulizia dei vassoi anche se li ritiene di aspetto leggermente inferiore rispetto alle stoviglie e alle posate.

**Ordinazioni e corrispondenza del pasto:** seppur non sia un valore particolarmente elevato c'è comunque un 20,4% dei ricoverati, ai quali non è stato fatto scegliere il menù. Il 17,9% riferisce che qualche volta non c'è stata corrispondenza tra il pasto ordinato e quello somministrato. Da una suddivisione degli intervistati in classi d'età emerge che i pazienti con età superiore ai 75 anni mostrano generalmente un maggior gradimento per il servizio di ristorazione aziendale. Inoltre, si evidenzia, che il consumo di cibo extra-ospedaliero è più frequente nei pazienti con età inferiore ai 60 anni. Sono stati, ulteriormente, distinti e analizzati i reparti per la loro distanza dalla cucina risultando, però, invariato il gradimento del vitto.

Nonostante una valutazione globalmente positiva sul servizio di ristorazione, il 24,5% dei ricoverati consuma cibo extra-ospedaliero, in particolare prodotti dolci (biscotti, cornetti, succhi di frutta e frutta). Inoltre dei 26 reparti intervistati, 10 non utilizzano ancora il palmare, ma la scheda per fare l'ordinazione in cucina.

## Conclusioni

Dall'analisi delle interviste si evidenzia una significativa soddisfazione dei pazienti per il servizio di ristorazione aziendale. Tuttavia l'indagine ha rilevato uno scarso utilizzo delle diete speciali presenti nel dietetico, dovuto molto spesso alla scarsa conoscenza del dietetico stesso e della sua strutturazione. Sono stati programmati a tale riguardo, corsi aziendali per il personale sanitario di reparto (medici, caposala, infermieri), al fine di migliorarne la conoscenza e stimolarne il suo utilizzo e applicazione, in modo da garantire una alimentazione ancora più mirata, nei casi in cui la consulenza nutrizionale non sia prioritaria.

UOSA Dietetica Medica - UOC Soddisfazione Utenza e Sociologia Sanitaria

# Infanzia, maltrattamenti e abusi: giornata di studio

Unire le forze per tutelare i minori, dentro e fuori l'ospedale. Questo l'obiettivo della giornata di studi organizzata dall'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese dal titolo "Procedure e buone pratiche per la tutela del minore", che si terrà il 19 dicembre presso l'aula Magna del centro didattico, dalle 9 alle 18.

L'evento, organizzato dall'assistente sociale Lucia Rappuoli, responsabile Tutela Minori delle Scotte in collaborazione con Giovanna Millozzi e Adriano Minucci, infermieri coordinatori, vedrà la partecipazione di tutte le Istituzioni coinvolte sul territorio che lavorano per la tutela e per il rispetto dei diritti dei bambini: Comune di Siena, Azienda USL7, Università di Siena, Regione Toscana, Volontariato, Ospedale Meyer. Si parlerà dei bambini vittime di maltrattamenti, abusi e incuria, argomenti che verranno affrontati da vari punti di vista, psicologico, medico, legale e sociale. Si cercherà di capire come tutti i soggetti coinvolti nella rete istituzionale possano dare una mano, garantire protezione, presa in carico e sostegno ai minori. Il Servizio Sociale Professionale del Comune di Siena e della USL 7 illustrerà la propria attività nella tutela dei minori.

Sarà anche l'occasione per conoscere il Centro Adozioni ed Affidi della zona senese, il suo funzionamento, le relazioni con i servizi territoriali, le linee programmatiche, nonché gli impegni della Regione Toscana nelle politiche regionali rivolte alla famiglie e alla tutela dei minori.

Si parlerà anche della Carta dei Diritti del Bambino in ospedale, progetto Regionale DBH da cui nasce l'Osservatorio Regionale per la Tutela dei bambini in Ospedale. Una parte degli interventi è dedicata all'accoglienza del minore in Ospedale. Quando arriva la segnalazione di un caso di maltrattamento o abuso, alla Scotte si attiva un particolare percorso di cura e protezione. È stato formalizzato, proprio per questo, un gruppo multidisciplinare per la tutela del minore, composto da vari professionisti tra cui medici, psicologi, assistenti sociali, infermieri e molti altri professionisti. Il Gruppo, tra i suoi compiti, ha quello del rispetto dei Diritti del Bambino in ospedale e svolge il lavoro nella massima collaborazione e integrazione socio-sanitaria con il territorio.

La giornata di studio permetterà quindi di conoscere le azioni e i protocolli del-

l'ospedale per salvaguardare i più indifesi. I professionisti del Pronto Soccorso di Siena e del Meyer presenteranno il loro lavoro per una buona accoglienza e per una individuazione precoce del rischio di maltrattamento e abuso. Il centro prelievi delle Scotte illustrerà le buone pratiche per accogliere con calore tutti i bambini e le loro famiglie durante i prelievi e le visite, con la preziosa collaborazione dell'associazione "Vip Clown Nasi e Nasi" di Siena che aiuta a ridurre la paura e l'ansia con le attività che coinvolgono grandi e piccoli. Da sempre, infatti, il sorriso e allegria migliorano la qualità di vita dei piccoli pazienti dell'ospedale.

Verranno illustrate anche le sezioni web dedicate al tema.

Nello spazio antistante l'aula Magna verranno presentati i lavori fatti dagli "alunni" della Scuola Ospedaliera. Inoltre l'artista senese Fabio Mazzieri esporrà gli originali delle opere pittoriche che ha offerto per abbellire la stanza relax per le mamme dei bimbi prematuri e il lattaio aziendale.

Lucia Rappuoli

# La cooperazione internazionale con il Kenya



Da circa sette anni l'Azienda Ospedaliera ha attivato un progetto di cooperazione sanitaria Internazionale con il North Kinangop Catholic Hospital in Kenya. Il North Kinangop è un ospedale rurale distante 180 km dalla capitale Nairobi, situato alle pendici dell'Aberdare a 2500 metri d'altitudine in pieno equatore. Qui non ci sorprende la polvere ed il caldo insopportabili africani, ma il calore umano della gente ( Pazienti, Sanitari ed Amici) che incontriamo e del caminetto che nelle fredde e umide serate trascorse nella essenziale e confortevole casa d'accoglienza ci fa compagnia nelle discussioni sui casi o nella conoscenza di altri sanitari che dall'Italia arrivano al Kinangop con la nostra stessa curiosità di conoscere e scambiare professionalità. Durante questi anni sono state attuate più di 35 missioni e circa 50 operatori dell'azienda e della regione Toscana con varie figure professionali si sono recati una o più volte per periodi di missione di 15 giorni. Questi i dati ufficiali : ma tutto il Santa Maria alle Scotte ha Cooperato con il Kinangop in questi sette anni. Già perché la missione non è solo partire ! La cooperazione sanitaria è sviluppata in eguale misura anche da coloro che la permettono (dirigenti regionali/dirigenti aziendali/direzioni dei reparti ) coloro che la coordinano (comitato aziendale), coloro che restano a coprire gli organici (colleghi), coloro che accompagnano i parenti (autisti), coloro che da lontano referano con grandi difficoltà, ma abilità, i casi clinici attraverso una sorta di telemedicina, coloro che aiutano nella rendicontazione (amministrativi) che fanno di tutto per rendere semplice e snello questo difficile lavoro e si appassionano ai racconti, coloro che divulgano informazioni e rendono attiva una rete indispensabile di contatti (Ced e sito intranet/sito pubblico aziendale ) e da ultimo i parenti e i loro famigliari che accettano questa esperienza come segno di grande passione per l'uomo e dedizione al lavoro. Le missioni aziendali sono regolate secondo delibere regionali (n° 300/2008) ed aziendali ben precise e gli operatori coinvolti non utilizzano le proprie ferie ma il periodo è riconosciuto come lavoro svolto al North Kinangop Catholic Hospital. La Regione Toscana e l'AOUS hanno organizzato le attività di Cooperazione sanitaria internazionale con puntuali atti normativi ( delibere regionali ed aziendali ) che rendono questa attività stabile, propositiva, professionale e non privata, che ben strutturata permette uno sviluppo reciproco tra enti coinvolti (in questo caso AOUS e NKCH) con la partecipazione volontaria del personale. Il rapporto di collaborazione tra i due Ospedali nasce nel 2005 e da allora grandi passi avanti sono stati fatti nella capacità di interagire tra i Sanitari africani ed i nostri : abbiamo imparato a conoscerci ed a capire come lavoriamo e siamo approdati ad obiettivi che all'inizio non immaginavamo neppure. Dall'obiettivo comune di migliorare la qualità dei servizi erogati dal Kinangop alla popolazione (solo in alcune specialità), aumentare il tasso di occupazione dei posti letto e di ridurre la mortalità intraospedaliera, obiettivi per altro raggiunti , siamo cresciuti rispondendo alle necessità di aggiornamento del personale, alla formulazione di protocolli condivisi in molteplici specialistiche che hanno fatto crescere il Kinangop portandolo, grazie anche al nostro istituzionale e stabile intervento, al riconoscimento da parte del Governo del Kenya e del Ministero della Sanità Kenyano come Provider ECM. Questo è il salto di qualità dell'ospedale keniano, il nostro è stato di metterci a disposizione con spirito di adattamento, migliorando la nostra qualità per dare ai colleghi africani il meglio da noi conosciuto, condividendo ed elaborando con loro i protocolli locali integrati nella realtà che permettono una migliore qualità nei servizi erogati ai pazienti. La nostra forza è di essere Azienda e Team : tante conoscenze e professionalità a disposizione e tanta passione La programmazione delle attività in Kenya è strutturata in modo preciso attraverso incontri che freneticamente si susseguono ai cambi di turno cercando di organizzare riunioni alle ore più disparate ma sforzandosi di fare rete e di trasmettere da chi ritorna a chi parte più informazioni possibili nell'ottica della continuità del lavoro. Le specialistiche coinvolte in questa progettazione sono molte Anestesia, Radiologia ,Pediatría , Neonatologia, Cardiologia, Laboratorio analisi, Elettroencefalografia, Microbiologia, Centro Emotrasfusionale, Chirurgia Pediatrica e Generale, Otorinolaringoiatria, Oculistica, tutte sono state richieste dai sanitari africani dopo attenta valutazione e concertazione con i Responsabili/Referenti per l'AOUS del progetto. Per il Futuro ci sono buone prospettive di continuare il percorso intrapreso in quanto il Progetto, riconosciuto di valore e unico per i risultati tangibili raggiunti , è stato riconfermato per ulteriori tre anni dalla delibera regionale 702/2012 e dalla delibera aous 748/2012. Lo scorso ottobre il direttore Generale del Kinangop, Don Sandro Borsa, durante una breve permanenza in Italia, è passato dalla direzione Aziendale a ringraziare per la preziosa collaborazione il Direttore Generale Dr. Pierluigi Tosi e a offrire del NKCH una immagine di un ospedale attivo in fermento che in questi anni si è ulteriormente sviluppato in erogazione di servizi di qualità riconosciuto dal Governo del Kenya come provider ECM e centro di training post-laurea per Medici e Clinical-Officer ed ha ufficialmente attestato un ruolo importante dell'azienda in questa evoluzione. Che il Kinangop sia rimasto nel cuore dei pochi che l'hanno conosciuto ma sia vicino a tutti lo dimostra tangibilmente la Bella iniziativa della Mostra Fotografica inaugurata lo scorso anno che illustra scorci di attività sanitaria e di vita in Kenya, tutte immagini degli operatori dell'aous. Cosa altro dire se non GRAZIE a Tutti i dipendenti AOUS che sostengono e permettono questa stimolante attività. Magari abbiamo mosso un po' di curiosità a chi non conosceva questa attività aziendale e cercando su intranet aziendale e sul sito pubblico in "Cooperazione Internazionale" avrete la possibilità di contattarci ed essere coinvolti!

**Barbara Tomasini,**

*Referente per la Cooperazione Sanitaria Internazionale per l'AOUS e l'Area Vasta sud-Est,*

**Stefano Zani**

*Referente Progetto North Kinangop Catholic Hospital, Il Comitato per la Cooperazione Sanitaria Internazionale AOUS.*



# Iniziative natalizie

**18 dicembre:** *Santa Messa di Natale*, ore 16, I lotto, corridoio piano 1s;

**18 dicembre:** *Festa dei Bambini nati nel 2012*, ore 17, IV lotto, piano 3s;

**20 dicembre:** *Incontro con la Direzione Aziendale per lo scambio degli auguri*, ore 11.30, aula Magna, centro didattico;

**20 dicembre:** *Festa del Dipartimento Materno Infantile*, tutto il giorno.

## Pagamento anticipato ticket: novità dal 2013

I recenti indirizzi della Regione Toscana in merito ai ticket sanitari spingono verso il pagamento da effettuarsi prima dell'erogazione delle prestazioni. Le attuali modalità adottate presso l'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese consistono invece nel pagamento posticipato, che può essere effettuato presso le casse automatiche, nel caso di prestazioni registrate sul software aziendale, oppure attraverso bollettini inviati al domicilio dei pazienti. Al fine di adempiere alle direttive regionali e di ridurre i costi sostenuti dall'Azienda per l'invio e la riscossione dei bollettini, la Direzione Aziendale sta predisponendo un piano per avviare il processo che porterà, in maniera graduale tramite step successivi, al pagamento anticipato dei ticket sanitari. A tal fine, l'azienda ha provveduto alla fornitura di sei nuove casse automatiche per la riscossione tramite contanti e bancomat, che andranno a sostituire quelle attuali (oramai obsolete), per coprire i punti di maggiore affluenza e facilitare le operazioni di pagamento. Il pagamento anticipato dei ticket sanitari sarà avviato all'inizio del 2013 per le seguenti prestazioni:

- Prelievi effettuati presso il Punto Unico Prelievi: il paziente, dopo essersi recato allo sportello per l'accettazione delle prestazioni, dovrà pagare gli importi dovuti presso la cassa automatica e, successivamente, giunto il proprio turno, recarsi

nell'ambulatorio per effettuare il prelievo o la consegna del campione biologico;

- Referti ritirati presso lo sportello ubicato nei locali del Punto Unico Prelievi: il paziente, o suo delegato, laddove tenuto al pagamento del ticket, per poter ritirare il referto dovrà esibire copia della ricevuta di pagamento, da effettuarsi presso le casse automatiche.

Le modalità di pagamento anticipato verranno progressivamente estese alle altre strutture coperte dalle casse automatiche:

Ingresso principale, piano -1:

Lotto 1, piano 7

Lotto 3 piano -1

Lotto 4 piano -5

Lotto 5 piano -3

Inoltre, sono in corso le procedure per la fornitura di altre 12 casse per il pagamento tramite bancomat, da dislocare in altri punti nevralgici dell'ospedale, mettendo così a disposizione degli utenti 18 casse automatiche, contro le 6 attuali, ed estendere il pagamento anticipato a tutte le strutture coinvolte.

Le ubicazioni individuate per le nuove casse sono:

Lotto 1, piano -1

Lotto 1, piano 3

Lotto 2, piano -1

Lotto 2, piano 7

Lotto 3, piano 0

Lotto 3, piano 2

Lotto 3, piano 3

Lotto 3, piano 4

Lotto 3, piano -4

Lotto 3, piano 5

Lotto 4, piano -2

Pronto soccorso - DEA

Per ulteriori chiarimenti o per fornire suggerimenti e proposte:

[e.bocci@ao-siena.toscana.it](mailto:e.bocci@ao-siena.toscana.it)

Eva Bocci

### Onestà e correttezza dei dipendenti CAMST

*Venerdì 2 novembre, un paziente dell'ospedale, ha dimenticato al bar delle Scotte il borsello con circa seimila euro in contanti. I dipendenti della CAMST, la cooperativa che gestisce i bar dell'ospedale, hanno prontamente avvisato il posto di Polizia delle Scotte e, grazie alla loro onestà e tempestività e all'immediato intervento del poliziotto, il paziente ha recuperato la cospicua somma.*

*Una bella storia da segnalare.*

### LESCOTTEINFORMA

Anno I, numero 12 - dicembre 2012

Registrazione presso il Tribunale di Siena n. 2 del 17 gennaio 2012

Direttore: Pierluigi Tosi

Direttore responsabile: Ines Ricciato

Editore: AOU Senese

Redazione: [uffstampa@ao-siena.toscana.it](mailto:uffstampa@ao-siena.toscana.it)

<http://www.ao-siena.toscana.it/notizie>

Tel. 0577 585591 - Fax 0577 586137

Progetto grafico e impaginazione: Ines Ricciato

Hanno collaborato: Giacomo Centini,

Claudia Barabesi, Stefano Galli, Alessio

Gronchi, Pietro Manzi, Silvia Mancini,

Alessandra Sestini.

Stampa: Tipografia Torchio srl Litomodulistica

Numero chiuso il: 27 novembre 2012

La newsletter è distribuita all'interno dell'ospedale Santa Maria alle Scotte



### Personale in entrata e in uscita a dicembre

#### Assunzioni

Un caloroso benvenuto ai nuovi assunti: Claudia Colonna, Anja Gepponi, Gloria D'Antoni, Ida Esposito, Luisa Del Vecchio, Corrado Passaponti, Massimiliano Guerrini.

Buon lavoro a tutti.

#### Trasferimenti

Ben arrivato anche a Italice Patti, trasferito alle Scotte da un'altra azienda.

#### Pensionamenti

Un caro saluto a Patrizio Guerrini, che ha concluso l'attività lavorativa, contribuendo a migliorare Le Scotte



Servizio  
Sanitario  
della  
Toscana



