

## Descrizione della Clinica attraverso un'intervista al suo direttore Claudio Filliger

In che anno è stata fondata la Clinica Varini, e con quale missione?

*L'atto costitutivo della Fondazione è del 24 agosto 1968.*

*La forma giuridica della Fondazione voleva indicare che tale impegno, soprattutto per essere socialmente aperta, non avrebbe avuto fine di lucro, anticipando così nel tempo la filosofia del "non profit". Terminata la costruzione della casa a fine 1972, la Fondazione iniziava la sua attività nei primi mesi del 1973 e dal 5 marzo 1974 è autorizzata all'esercizio quale Istituto ospedaliero*

Oggi, a distanza di 42 anni dalla sua fondazione, come e quanto è cambiato l'Istituto?

*L'istituto ha saputo rispondere all'evoluzione dei bisogni della popolazione diversificando la propria offerta sul paziente fragile. Accanto ad una casa per anziani ed un foyer che accoglie invalidi adulti, opera il settore ospedaliero dove il percorso del paziente fragile presenta diversi itinerari.*

*Fragilità GERIATRICA.*

*Fragilità trattata in MEDICINA PSICOSOMATICA.*

*Fragilità IN CURE PALLIATIVE.*

*Ogni singolo reparto ha seguito un proprio percorso di crescita e nel 2001 si è provveduto alla formalizzazione di un "concetto di perfezionamento professionale" secondo le direttive FMH che codifica il processo di formazione per i medici assistenti. Ciò ha permesso di ottenere il riconoscimento quale istituto di formazione per l'ottenimento del titolo specialistico in Geriatria, E' stato poi riconfermato il riconoscimento quale clinica di formazione FMH per la medicina interna e la medicina psicosomatica. L'importanza di questi riconoscimenti risiede nel fatto che le associazioni di specialità nel FMH pongono dei criteri di qualità per la formazione ma anche e soprattutto per quel che riguarda l'infrastruttura, la dotazione del personale e le modalità di presa a carico del paziente. La professionalità e la competenza del personale insieme alle importanti innovazioni logistico tecniche e strutturali permettono di collocare l'offerta sanitaria agli standard di qualità in concomitanza con i requisiti internazionali stabiliti dalla normativa ISO 9001: 2008.*

*L'istituto ha ottenuto la certificazione il 28 maggio 2009. La struttura inoltre di recente si è riconvertita, con uno sguardo all'ambiente, verso l'utilizzo di fonti energetiche alternative.*

Che tipo di cure e di prestazioni sanitarie sono fornite alla popolazione?

*La nostra struttura accoglie prevalentemente quei pazienti che hanno superato la fase acuta della malattia ma che hanno ancora bisogno di permanere in ospedale per un ulteriore periodo di osservazione e terapie. Ispira la sua azione al rispetto della dignità umana, all'equità e all'etica professionale privilegiando tra i suoi obiettivi la centralità del paziente e la qualità clinico - assistenziale perseguita mediante la qualificazione continua di tutto il personale.*

*L'offerta di cure prevede la prosecuzione del programma terapeutico ai fini di un'ulteriore stabilizzazione clinica del paziente "fragile", la massima valorizzazione possibile delle abilità residue, la facilitazione del percorso per il rientro a domicilio del paziente, sia tramite l'istruzione ai familiari sia tramite una valutazione collegiale dei bisogni del paziente con gli operatori che svolgono la loro attività in regime extraospedaliero. Abbiamo costituito un interessante lavoro di rete con i medici di famiglia ed i collaboratori che operano a domicilio.*

Se parliamo di eccellenza, quali sono i servizi di punta?

*La differenziazione dell'offerta nei vari percorsi del paziente fragile.*

Come viene percepita la Clinica dalla popolazione ticinese? Cosa apprezzano gli utenti di voi?

*Quasi tutte le famiglie del locarnese hanno avuto modo di entrare in contatto con la nostra realtà e di usufruire dei nostri servizi. L'attenzione al paziente e alle sue necessità, esigenze e aspettative ci porta ad avere, come da filosofia della struttura un approccio empatico nelle cure.*

*La Clinica, allo scopo di avere un termometro della percezione dei propri pazienti effettua sondaggi di gradimento che mostrano in modo inconfutabile come la soddisfazione dei pazienti raggiunga in tutte le aree un valore medio di 5.41 su un livello di max soddisfazione di 6. Dalle analisi emerge in modo più marcata l'importante soddisfazione per le cure, per la cortesia e preparazione del personale della struttura. Altri standard di cure, tecnologia all'avanguardia (schermi ottici e supporti per pz. particolarmente gravi), professionalità e competenza, chiarezza, trasparenza e disponibilità sono le caratteristiche che maggiormente vengono apprezzate.*

In media, quanti pazienti, tra stazionari ed ambulatori sono trattati ogni anno?

*- 800 pazienti settore Clinico, di cui*

*370 geriatrici, 130 psicosomatica, 100 cure palliative, 200 medicina interna*

Nella regione, l'Istituto rappresenta anche un importante datore di lavoro. Quanti sono i collaboratori?

*Annualmente impieghiamo 145 collaboratori, con la possibilità di diverse percentuali di occupazione, che condividono e portano avanti la missione della Clinica Varini.*

*La struttura offre importanti percorsi formativi per tutte le figure curanti, accogliendo circa 15 allievi l'anno. Una particolare attenzione viene data in ambito formativo, sia tecnico che relazionale.*

*Ricordiamo inoltre che la struttura ha un riconoscimento FMH di formazione per medici in ambito di geriatria, psicosomatica e medicina di base.*

Negli ultimi due anni, quali sono stati i progetti più importanti portati a compimento?

*Ogni anno impostiamo, seguiamo e realizziamo secondo approcci di project management una serie di progetti/obiettivi suddividendoli in relazione all'importanza e all'impatto.*

*I più importanti possono essere identificati nei seguenti:*

*- Qualità:*

*La Fondazione Varini, con uno sguardo a quella che sarà la nuova pianificazione ospedaliera, e in un'ottica al miglioramento continuo ha deciso di seguire un percorso di crescita e sviluppo mediante l'implementazione di un sistema di qualità integrato e globalmente condiviso da tutta la Struttura.*

*La strategia della qualità e i correlati obiettivi sono definibili come il mantenimento degli attuali standard qualitativi delle cure e la ricerca del miglioramento continuo nell'ottica della soddisfazione del paziente e dell'evoluzione degli orizzonti terapeutici e di presa in cura.*

*- Contabilità Analitica:*

*Impostazione e messa a punto del sistema di contabilità analitica REKOLE;*

*Il progetto consistente nell'adattare la propria Contabilità Analitica con le direttive di H+ sul modello Rekole che è stato realizzato in concomitanza con altre Cliniche del territorio.*

*Si ritiene che un sistema di contabilità analitica, tra le altre cose funga da strumento di supporto al raggiungimento di molteplici obiettivi legati alla conduzione dell'istituto.*

*Grazie all'implementazione del Rekole si sono fatti importanti passi avanti nella rilevazione delle prestazioni e nella definizione degli standard tecnico-economici.*

*- Sistema di finanziamento:*

*Formazione e perfezionamento codifiche mediche nell'ottica dell'introduzione del DRG.*

*I progetti sono stati realizzati anche nell'ottica di essere pronti alle modifiche che saranno messe in atto in ambito del finanziamento delle prestazioni a partire dal 2012.*

*Questo esercizio ci ha permesso di meglio definire il fabbisogno di risorse e l'outcome delle prestazioni offerte.*

Per il prossimo futuro, quali ulteriori investimenti sono previsti?

*Come detto la Clinica è una realtà dinamica che si muove e cerca di camminare insieme con i propri pazienti in relazione alle mutevoli necessità ed esigenze.*

*Proprio in questo contesto si collocano gli sviluppi dei differenti percorsi di cura.*

*Lavorando in rete con tutti gli attori della sanità sentiamo il bisogno di sviluppare ulteriormente il nostro concetto di cure palliative con l'apertura di una casa Hospice; questa struttura ci permetterebbe di fare meglio ciò che già oggi facciamo bene.*

*Una attenzione particolare sarà posta nel coinvolgere tutte le autorità istituzionali per l'apertura di un dibattito allo scopo di caratterizzare i pazienti fragili, identificarne i bisogni e stabilirne le risorse che la nostra società deciderà di impiegare per soddisfarli.*