



BILANCIO SOCIALE 2009



Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione



Centro Fisioterapico Padova

Via A. Gramsci, 9 (Palazzo al Doge, di fronte alla Chiesa)
35010 Mejaniga di Cadoneghe (PD)

telefono 049.8874111

fax 049.8870010

e-mail centrofisioterapico@gvdr.it

orari dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 20.00;

sabato dalle 8.00 alle 13.00



Radiologia Scrovegni

Via A. Gramsci, 9 (Palazzo al Doge, di fronte alla Chiesa)
35010 Mejaniga di Cadoneghe (PD)

telefono 049.8874111

fax 049.8870010

e-mail radiologia@gvdr.it

orari dal lunedì al venerdì, dalle 7.30 alle 20.00;

sabato dalle 8.00 alle 13.00



Centro Medico Fisioguizza

Via M. Valgimigli, 6

35125 Padova (PD)

telefono 049.8803767

fax 049.8803767

e-mail fisioguizza@gvdr.it

orari dal lunedì al venerdì, dalle 7.00 alle 20.00;

sabato dalle 8.00 alle 12.00



FisioVicentina

Via Adelchi Carampin, 10

36021 Barbarano Vicentino (VI)

telefono e fax 0444.776074

e-mail fisiovicentina@gvdr.it

orari dal lunedì al venerdì,

dalle ore 08.30 alle 12.00 e dalle ore 15.30 alle 19.00



Nordestnet srl

via M. Valgimigli, 6

35125 Padova (PD)

telefono 049.8803767

fax 049.8801558

e-mail aggiornamento@gvdr.it

sito web www.nordestnet.net

BILANCIO SOCIALE 2009

sommario

I.	Introduzione	4
II.	Lettera del Consigliere Delegato	5
I.	Requisiti per lo svolgimento delle nostre attività istituzionali	7
I.2.	Autorizzazione all'esercizio e accreditamento Istituzionale	7
I.2.	Certificazione qualità	7
I.3.	Codice etico	7
2.	L'organizzazione e le persone di GVDR	9
2.1.	Organi statutari e direttivi	9
2.2.	Schema dell'organizzazione	10
2.3.	Profilo dei dipendenti e collaboratori	11
2.4.	Turnover ed anzianità di servizio	11
2.5.	Titolo di studio, formazione, responsabilizzazione	11
3.	Gli utenti	13
3.1.	Gli utenti della struttura di Cadoneghe	13
3.2.	Gli utenti della struttura di Padova	17
4.	Le prestazioni erogate	21
4.1.	Dati generali	21
4.2.	Fisiochinesiterapia	22
4.3.	Diagnostica per immagini	23
4.4.	Poliambulatorio	24
5.	Il Sistema Qualità	25
5.1.	Indicatori di entrata	26
5.2.	Indicatori delle prestazioni sanitarie per la Diagnostica per Immagini Radiologia Scrovegni ..	26
5.3.	La Qualità realizzata	29
5.3.	Indicatori generali	32
6.	Obiettivi	37
6.1.	Obiettivi generali del gruppo GVDR	37
6.2.	Obiettivi per la struttura di Cadoneghe	39
6.3.	Obiettivi per la struttura di Padova	40
6.4.	Obiettivi per la struttura di Barbarano Vicentino	41
7.	Risultati economici e benefici sociali	43
8.	La comunicazione	46

I. Introduzione

Il Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione, con l'obiettivo di comunicare in modo efficace con i propri stakeholder ("portatori di interesse") e nel massimo rispetto delle regole dell'etica e della responsabilità sociale d'impresa, pubblica la prima edizione del Bilancio sociale relativo all'anno 2009. Attraverso questo documento, il Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione intende rendere conto annualmente degli esiti della propria attività. Oltre a presentare dati finanziari e contabili in modo comprensibile anche ai non addetti ai lavori, il Bilancio Sociale ha una valenza più ampia di informazione, orientata ad attivare un nuovo processo di condivisione e dialogo tra il Gruppo e i suoi portatori di interessi. L'azienda desidera quindi fornire un quadro complessivo delle proprie performance e allo stesso tempo permettere ai propri portatori di interesse di ampliare e migliorare la conoscenza del Gruppo e di operare scelte più consapevoli nei confronti dell'azienda e dei suoi servizi.

L'identità del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione

Il Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione s.r.l. nasce, nel luglio del 2007, dalla fusione della Fisiovicentina s.r.l. e del Centro Medico Fisioguizza s.a.s.

Il Centro Medico Fisioguizza s.a.s, con sede in Padova in via Valgimigli 6 e 15, nasce nel 1987 come struttura convenzionata al sistema sanitario regionale.

La Fisiovicentina s.r.l., con unità operativa a Noventa Vicentina, nasce invece nel giugno del 1992, come struttura privata che eroga prestazioni di fisiochinesiterapia e poliambulatorio, oggi trasferita a Barbarano Vicentino.

Nel 1993 la Fisiovicentina s.r.l. acquista il Centro Fisioterapico Padovano, società convenzionata per le prestazioni di fisiochinesiterapia, e successivamente trasferisce la propria sede a Cadoneghe.

Nel 1999 acquista la Radiologia Scrovegni, società convenzionata per le prestazioni di radiologia, e la trasferisce a Cadoneghe, dove inizia ad erogare prestazioni di diagnostica per immagini.

Attualmente il Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione s.r.l. si compone di diverse strutture sanitarie.

Vision e mission aziendale

Il Gruppo, attraverso la definizione, condivisione e comunicazione della propria vision, ha cercato e cercherà di fornire una rotta e indicare un orizzonte per raggiungere, in uno scenario futuro di grande sviluppo, gli obiettivi che stanno alla base del sogno aziendale. L'intento del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione è di erogare prestazioni sanitarie di elevata qualità, nel rispetto dell'economicità e con uno sguardo attento all'innovazione tecnologica. L'impegno è volto ad assicurare un servizio che risponda ai più elevati standard di qualità ed efficacia delle prestazioni, con un'estrema attenzione alla soddisfazione di bisogni e aspettative dell'utente e alla qualità percepita. Convinto che il successo aziendale dipenda da come gli utenti percepiscono la qualità del servizio erogato, il Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione lavora quotidianamente inseguendo un ambizioso ed innovativo progetto di sanità. Un progetto in cui l'utente non rappresenta più la figura di cittadino avvilito, inerte e disarmato, ma al contrario un cittadino/utente esigente verso la propria salute. In tale prospettiva, non è più sufficiente il riconoscimento dell'individuo inteso come "corpo", ma occorre un'assistenza sanitaria strutturata per accoglierne la globalità come persona in tutte le sue dimensioni: corporeità, affettività, intenzionalità.

Proprio per rendere reale questo sogno l'Azienda ha adottato le ragioni della vision, facendone il proprio manifesto, in modo tale che i valori in esso contenuti diventino parte integrante del bagaglio culturale del Gruppo e di tutti quelli che ci lavorano. Punto cardine di attuazione di questa vision è l'identificazione dell'utente, dei portatori di interesse primari e secondari e dei processi operativi.



II. Lettera del Consigliere Delegato

Siamo consapevoli che il Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione, considerata la natura dei servizi che eroga (prestazioni sanitarie), si trova ad avere un ruolo importante nelle aspettative non solo degli utenti ma anche di quanti si trovano nel territorio di afferenza della struttura. Proprio per questo motivo, per la prima volta abbiamo deciso di redigere il bilancio sociale. Un documento volontario in cui periodicamente comunicheremo gli esiti della nostra attività, non limitandoci ai soli aspetti finanziari ma rendendo note anche le politiche aziendali e di sviluppo. Tutto questo col fine di renderle note ai cittadini, o meglio agli stakeholder, quei soggetti interni ed esterni all'azienda che nutrono un qualsiasi tipo di interesse nei confronti dell'organizzazione e dell'attività che svolge e che ne possono influenzare l'attività. L'interesse ovviamente non è solo di carattere economico, finanziario o patrimoniale ma anche di carattere sociale ed etico.

Siamo convinti che il successo economico dell'azienda possa portare vantaggi non solo a chi lavora nella struttura ma a tutto il territorio in cui essa è inserita.

Per raggiungere tale obiettivo, abbiamo cercato di essere più efficienti, investendo notevoli risorse come azienda, per creare quel valore aggiunto ideale che non è il mero compenso o l'utile di esercizio, ma un bene più durevole nel tempo. Il nostro impegno a favore della comunità sarà quindi volto a garantire un migliore livello di servizio, maggiore solidarietà e stabilità, affinché tutti i bisogni dei cittadini siano ascoltati, valutati e ove possibile positivamente risolti.

Sicuramente, il futuro che ci aspetta è prego di sfide, viste anche le crescenti difficoltà economiche mondiali, ma la volontà di mettere l'utente al centro del nostro sistema, offrendogli il meglio di quanto siamo professionalmente e umanamente in grado di dare, ci rende consapevoli che il valore aggiunto ideale per tutti i nostri stakeholder non potrà che crescere nel tempo.

Consigliere Delegato
Maria Stella Zaia





I. Requisiti per lo svolgimento delle nostre attività istituzionali

I.1. Autorizzazione all'esercizio e Accredimento Istituzionale

La Legge Regionale 22/2002 stabilisce che tutte le strutture sanitarie devono essere autorizzate in base a precisi requisiti organizzativi e strutturali.

Oltre ad essere **autorizzate**, le strutture, per erogare prestazioni come servizio sanitario pubblico, devono essere **accreditate**. L'accredimento viene rilasciato dalla Regione Veneto sulla base di verifica di ulteriori requisiti organizzativi e gestionali.

Le strutture non accreditate possono chiedere attestazione di **adesione al sistema qualità regionale**. L'attestazione si basa sui medesimi requisiti dell'accredimento e può trasformarsi in accreditamento nel momento in cui dovesse aprirsi la possibilità di accordo con il S.S.R.

Struttura di Barbarano Vicentino

Fisiovicentina e Poliambulatorio Fisiovicentina

Autorizzazione ottenuta nel maggio del 2008. È stata fatta richiesta di adesione al sistema qualità regionale. Siamo in attesa di visita di verifica da parte dell'Agenzia Regionale Socio Sanitaria.

Struttura di Cadoneghe

Centro Fisioterapico Padovano per Fisiocinesiterapia

Poliambulatorio Centro Fisioterapico Padovano

Radiologia Scrovegni per Diagnostica per Immagini

Autorizzazione ottenuta ad ottobre del 2009. Superata la verifica di **accredimento** nel 2009 con il 100% dei requisiti soddisfatti; preaccreditata, in attesa di provvedimento regionale definitivo.

Per la medicina sportiva ed il poliambulatorio è stata fatta richiesta di **adesione al sistema qualità regionale**. Siamo in attesa di visita di verifica da parte dell'Agenzia Regionale Socio Sanitaria.

Struttura di Padova

Centro Medico Fisioguizza per Fisiocinesiterapia

Poliambulatorio Centro Medico Fisioguizza

Autorizzazione ottenuta nel marzo del 2009. Superata la verifica di **accredimento** nel 2009 con il 100% dei requisiti soddisfatti; preaccreditata, in attesa di provvedimento regionale definitivo.

Nel 2010 l'autorizzazione dovrà essere rinnovata a seguito dell'apertura della nuova sede.

I.2. Certificazione qualità

Tutte le strutture del Gruppo da oltre dieci anni sono organizzate e gestite in conformità alla norma UNI EN ISO 9001, l'ente di certificazione CSQ annualmente verifica il mantenimento dei requisiti.

I.3. Codice etico

È stato adottato il documento che contiene i valori e i principi che regolano l'attività aziendale e caratterizzano i comportamenti attuati da chiunque lavori in GVDR o intrattenga, a qualsiasi titolo, rapporti con esso.



2. L'organizzazione e le persone di GVDR

Il successo di un'azienda è strettamente correlato al grado di coesione e capacità di collaborazione e condivisione degli obiettivi da parte di quanti vi lavorano.

In effetti, il maggior capitale della nostra Azienda è costituito dai suoi dipendenti e collaboratori.

Il Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione considera gli Operatori e la loro formazione un pilastro fondamentale per il proprio business. Ha quindi investito e intende investire tutte le risorse economiche necessarie per favorire l'armonico sviluppo professionale, cercando di implementare le potenzialità di ogni operatore.

2.1. Organi statutari e direttivi

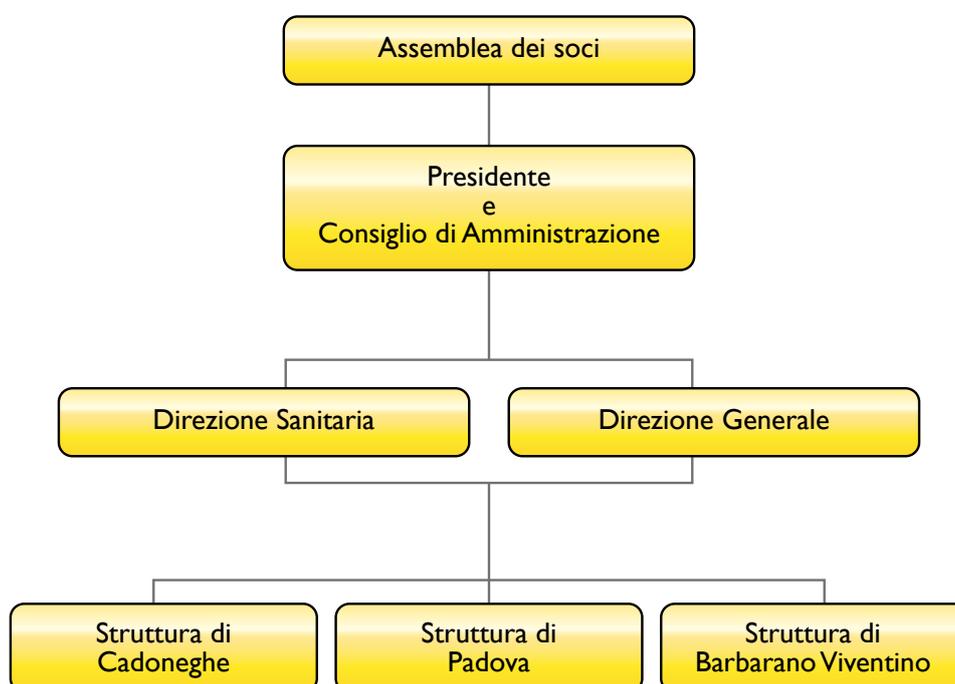
Gli organi statutari e direttivi sono:

- **Assemblea dei Soci**, organo sovrano che nomina il Presidente del Consiglio di Amministrazione
- **Consiglio di Amministrazione**, composto da:

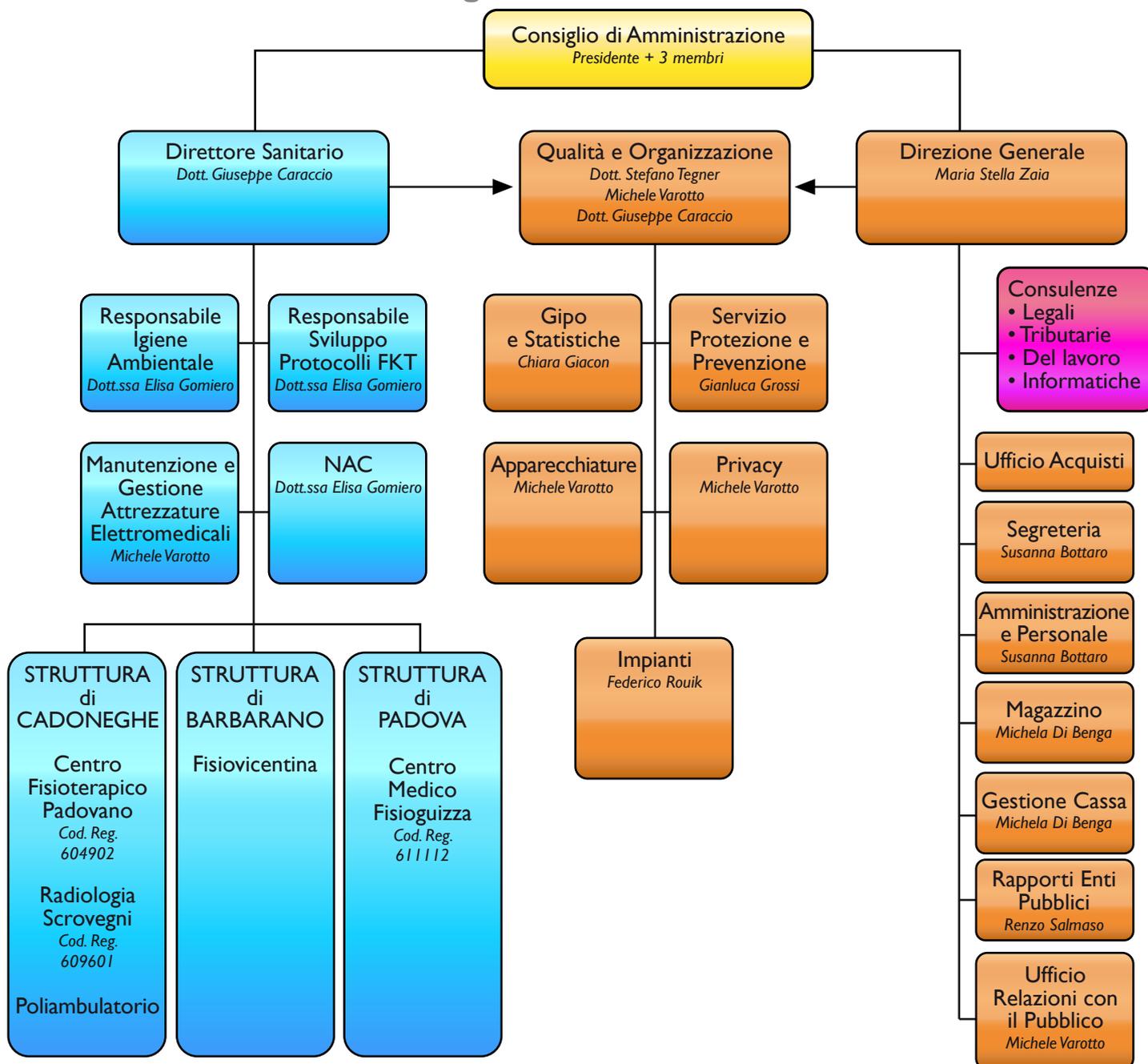
Presidente: Giuseppe Caraccio

Consigliere Delegato: Maria Stella Zaia

Consiglieri: Marina Marcozzi e Francesco Peruzzi.



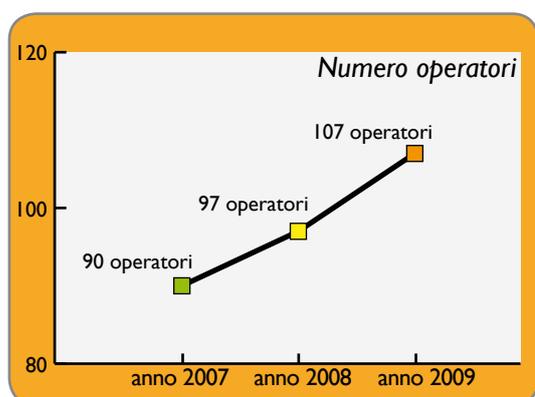
2.2. Schema dell'organizzazione



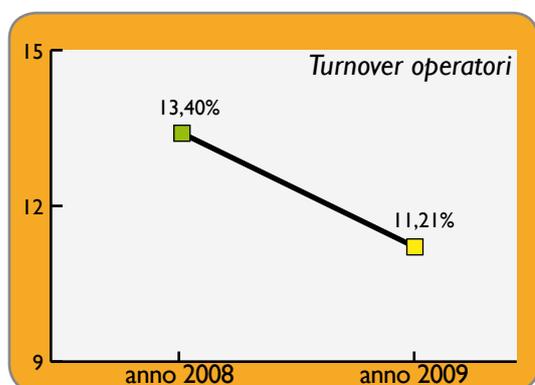
2.3. Profilo dei dipendenti e collaboratori

Alla data del 31 dicembre 2009 le persone che collaboravano a vario titolo con il G.V.D.R., erano così suddivise:

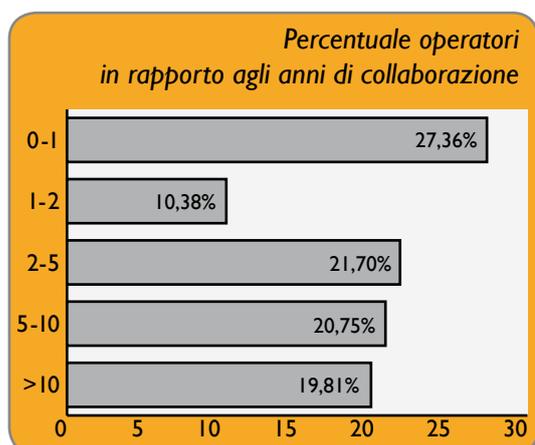
- personale amministrativo (direzione, amministrazione, segreterie e di servizio): 26 unità;
- personale fisioterapista: 44 unità;
- personale psicologo: 2 unità;
- personale logopedista: 3 unità;
- Tecnici di Radiologia: 5 unità;
- personale medico: 27 unità.



Si nota un incremento di risorse di circa il 18%.



Si nota come nel lungo termine il personale sia fidelizzato.



Si nota come nel lungo termine il personale sia fidelizzato.

2.4. Turnover ed anzianità di servizio

Il turnover aziendale è sempre stato storicamente molto basso, tanto da essere quasi un indicatore di come l'azienda sia stata e sia tuttora considerata come un luogo di lavoro soddisfacente. Possiamo sottolineare l'elevata anzianità di servizio, come evidenziato dai grafici a sinistra.

2.5. Titolo di studio, formazione, responsabilizzazione

Considerata la natura dell'attività istituzionale del Gruppo, è indispensabile che gli operatori sanitari abbiano i titoli e le competenze specifiche.

La normativa vigente prevede che gli operatori sanitari debbano frequentare annualmente corsi di aggiornamento continuo (E.C.M.); per questo l'Azienda favorisce, sotto varie forme, la frequenza a questi aggiornamenti da parte del proprio personale.

Anche per il personale amministrativo vengono promossi incontri di formazione, tenuti internamente o presso istituzioni esterne.

All'atto dell'assunzione vengono controllati titoli e professionalità e il nuovo elemento sostiene un breve periodo di affiancamento a personale già esperto (tutoraggio).

Superato detto periodo, il neo assunto viene inserito a pieno titolo nel proprio ruolo, il cui contenuto è esplicitato nei mansionari.

Obiettivo generale quindi per il Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione è investire sulle persone attraverso un arricchimento del bagaglio culturale di ciascuno, affinché tutti possano raggiungere traguardi professionali e personali, non solo in linea con gli obiettivi di performance dell'azienda ma anche con il più alto grado di responsabilizzazione possibile, in modo da avere:

- un miglioramento continuo del lavoro;
- un arricchimento delle capacità e dei compiti che costituiscono il proprio profilo professionale;
- una maggiore capacità di risolvere le problematiche in maniera creativa ed innovativa;
- una maggiore capacità, nell'ambito del proprio ruolo, di prendere decisioni;
- la capacità di eseguire un processo, nell'ambito del proprio ruolo, nella sua totalità e non solamente in una sua parte;
- un aumento della soddisfazione del cliente.

Nel corso del 2009 si sono tenuti 15 incontri, con il personale a vario livello, tesi alla verifica e al miglioramento degli assetti organizzativi, di controllo delle attività e di formazione. Le attività formative sono state limitate dalla coincidenza delle attività di trasferimento alla nuova sede di Via Gramsci.

Le attività formative svolte, organizzate dalla Società satellite Nordestnet Srl, sono state:

- 1 - Evento formativo ECM sulla scoliosi (4 crediti)
- 2 - Evento formativo ECM su HILT Terapia (3 crediti)
- 3 - Convegno ECM dal titolo "Il piede nel mirino" (3 crediti)

Le nuove attività conseguenti il cambio di sede e le riorganizzazioni delle attività hanno portato e porteranno ancora numerosi incontri di formazione.

Il personale operativo nella sede di Cadoneghe, sia di segreteria che di fisioterapia, è stato potenziato con l'inserimento di nuove persone. Il training formativo è in corso e se ne prevede il completamento entro fine anno. La formazione degli operatori segue infatti la scaletta di aggiornamento della documentazione del sistema qualità.

In particolare il personale di amministrazione ha seguito un corso di Excel di 32 ore, promosso dalla Regione Veneto.

Per quanto riguarda le attività formative ECM, destinate al personale sanitario ed organizzate dalla società satellite del Gruppo, Nordestnet Srl, sono in programma per il 2010 i seguenti eventi:

- 1 - Le posture in carrozzina (promosso da terza azienda)
- 2 - La riabilitazione respiratoria
- 3 - Il trattamento della lombalgia in acqua
- 4 - Evidence-Based in Radiology: metodologia nella ricerca
- 5 - Ago aspirato ecoguidato in senologia
- 6 - Nuovi orientamenti nel trattamento della scoliosi
- 7 - Nuovi orizzonti della robotica nella riabilitazione dell'arto superiore
- 8 - In acqua con mamma e papà



3. Gli utenti

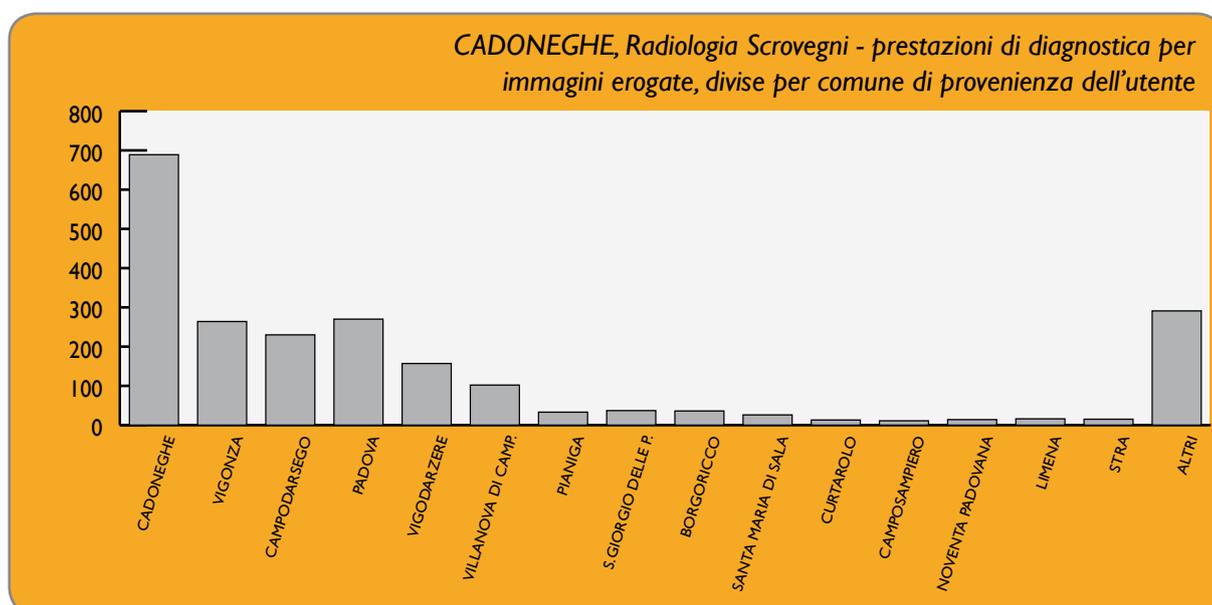
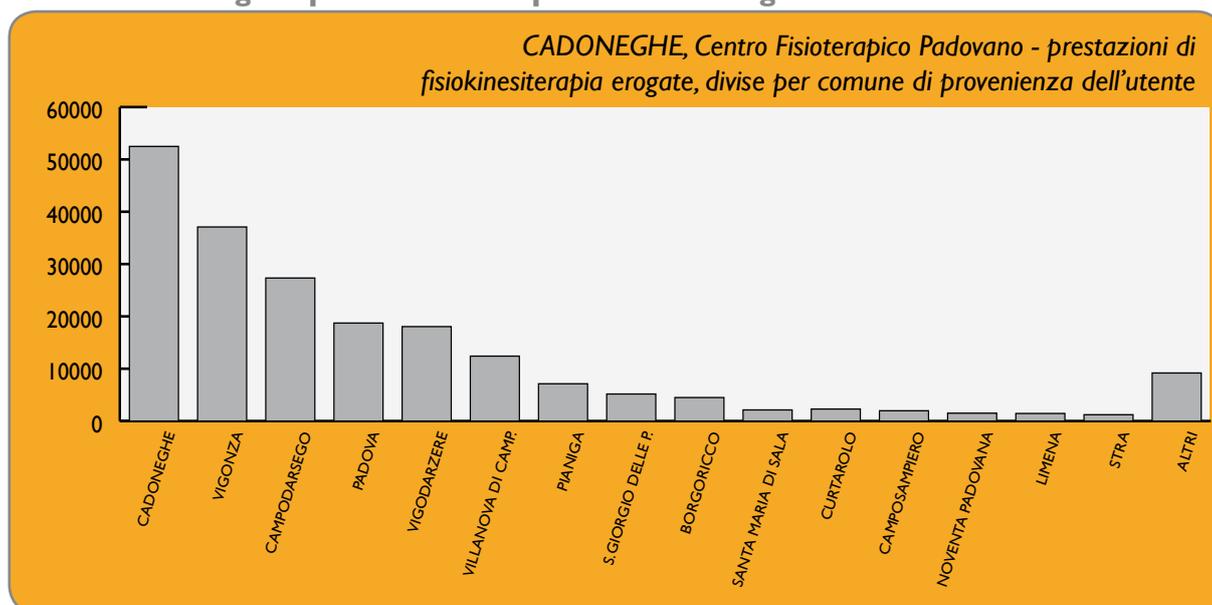
Per dare un migliore servizio sanitario che risponda a requisiti di efficacia ed efficienza, abbiamo considerato alcuni parametri che possano portare ad una corretta analisi dei bisogni degli utenti.

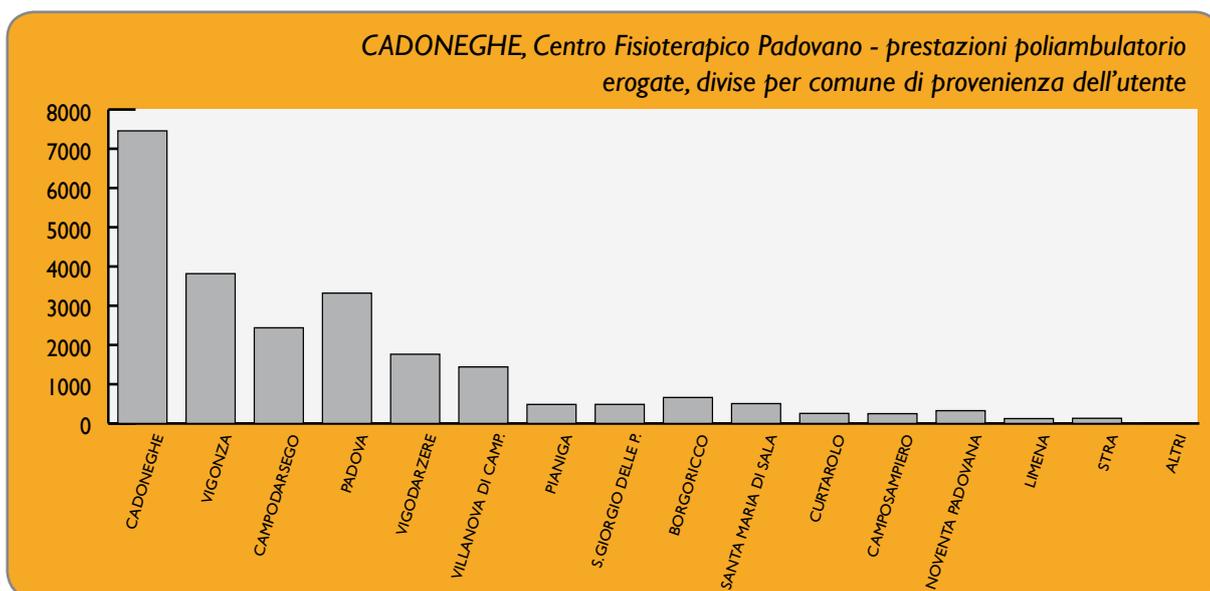
Abbiamo analizzato, quindi:

- provenienza degli utenti;
- età degli utenti;
- tipologia di esenzione;
- rispetto della priorità;
- analisi delle prestazioni.

3.1. Gli utenti della struttura di Cadoneghe

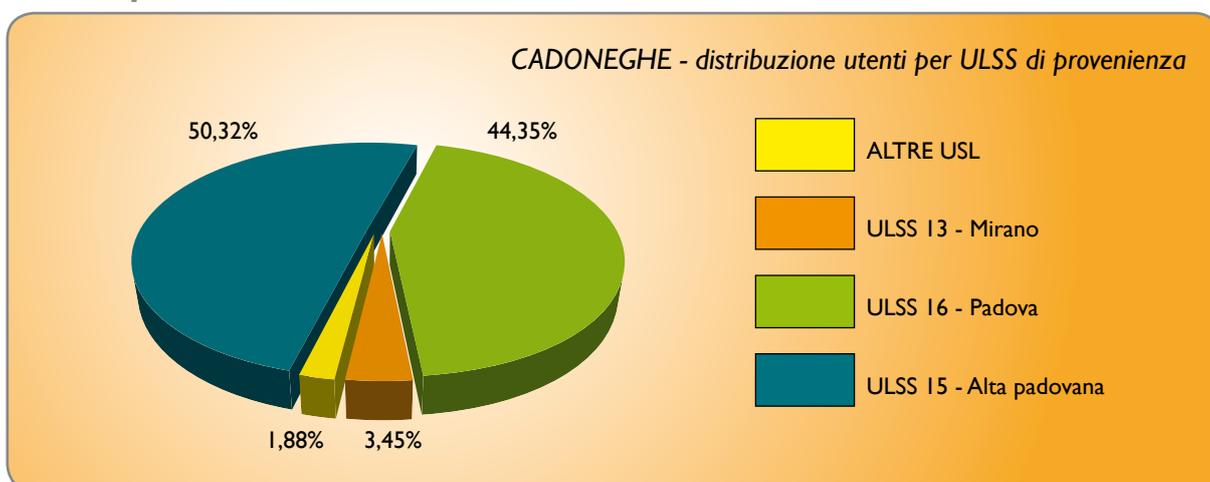
Prestazioni erogate per comune di provenienza degli utenti





Dall'analisi dei dati sopraesposti risulta che gli accessi dell'utenza provengano da Comuni che gravitano in area di raggio di circa 10 chilometri e che, pertanto, la struttura è ben radicata nel territorio.

ULSS di provenienza

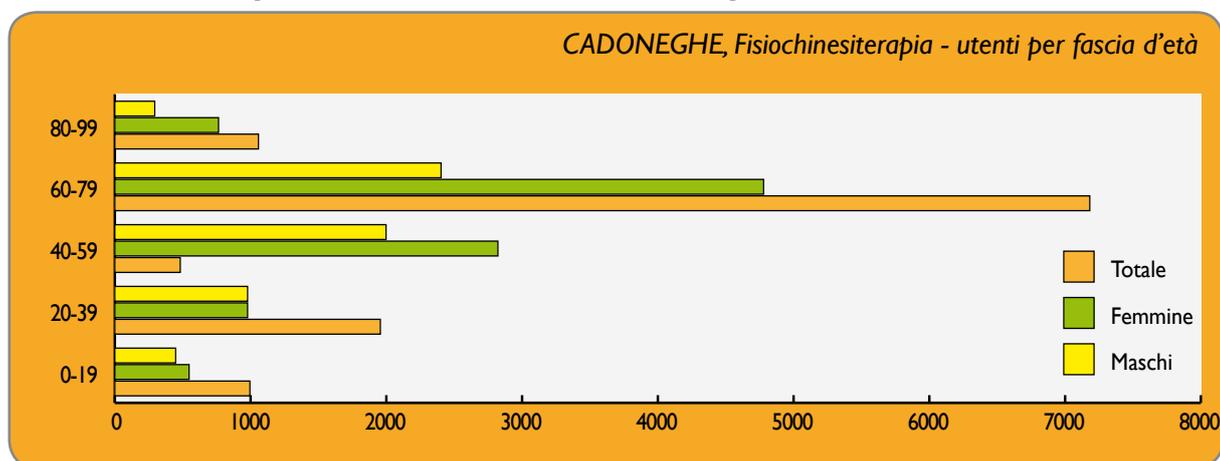


E' interessante evidenziare che il 95% dell'Utenza proviene dalle due ULSS principali insistenti nel territorio (ULSS 15 e ULSS 16). E' quindi importante mantenere vivo un dialogo con le rispettive Direzioni Generali e Sanitarie, per rispondere in modo più efficace ai bisogni degli utenti.

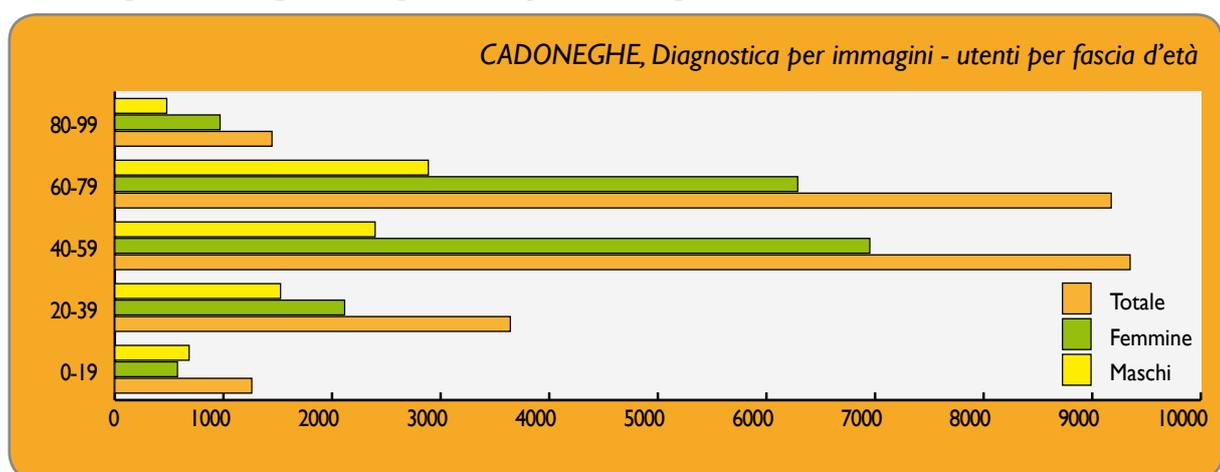




Centro Fisioterapico Padovano - fisiochinesiterapia

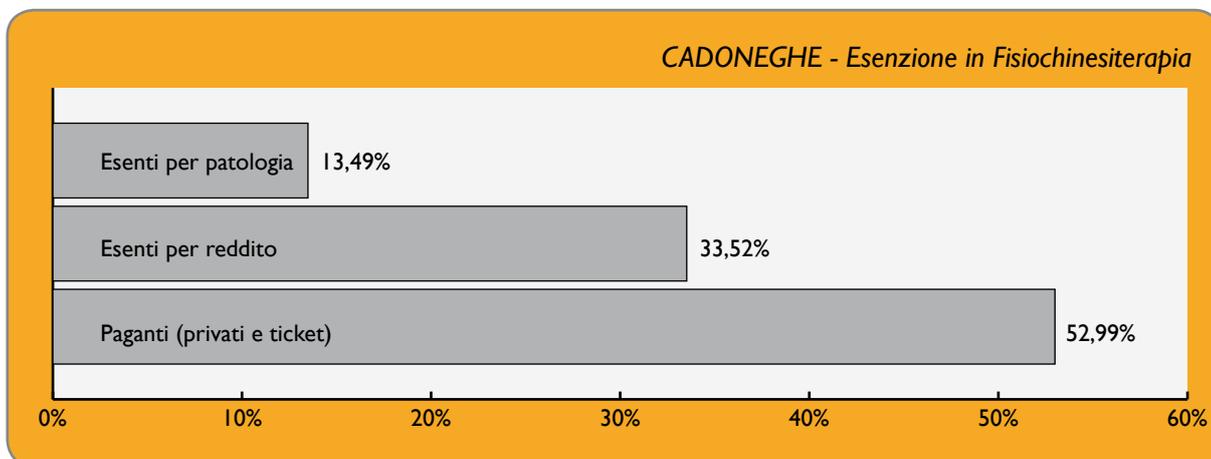


Radiologia Scrovegni - diagnostica per immagini

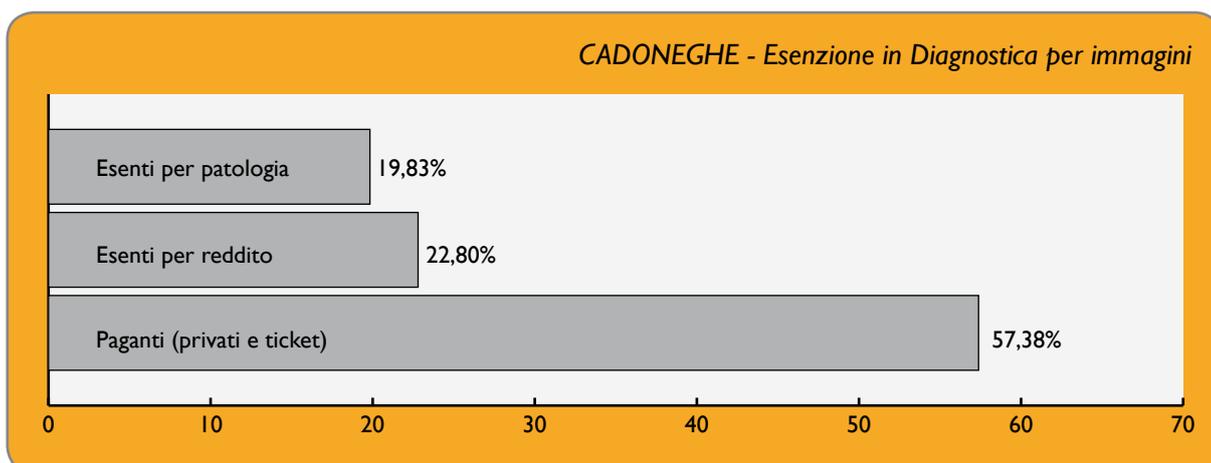


Si nota che in età adolescenziale i maschi superano le femmine per il ricorso a cure mediche, causato probabilmente da eventi traumatici, mentre nelle fasce di età superiore le femmine superano sensibilmente i maschi. Tale risultato è dovuto ai programmi di screening (soprattutto in diagnostica senologica) e ad una generale maggiore attenzione alla propria salute dimostrata dalle donne, rispetto ai maschi appartenenti alla medesima fascia di età. Nella terza età le femmine prevalgono sui maschi sia per una più alta aspettativa di vita che per una maggiore attenzione alla salute.

Analisi utenti per tipologia di esenzione in fisiochinesiterapia (percentuale assegnazioni)



Analisi utenti per tipologia di esenzione in diagnostica per immagini (percentuale assegnazioni)



I dati evidenziano che un quarto degli assistiti sono esenti per età e reddito. Non è trascurabile il numero di esenzioni per patologia.

Distribuzione per codice priorità

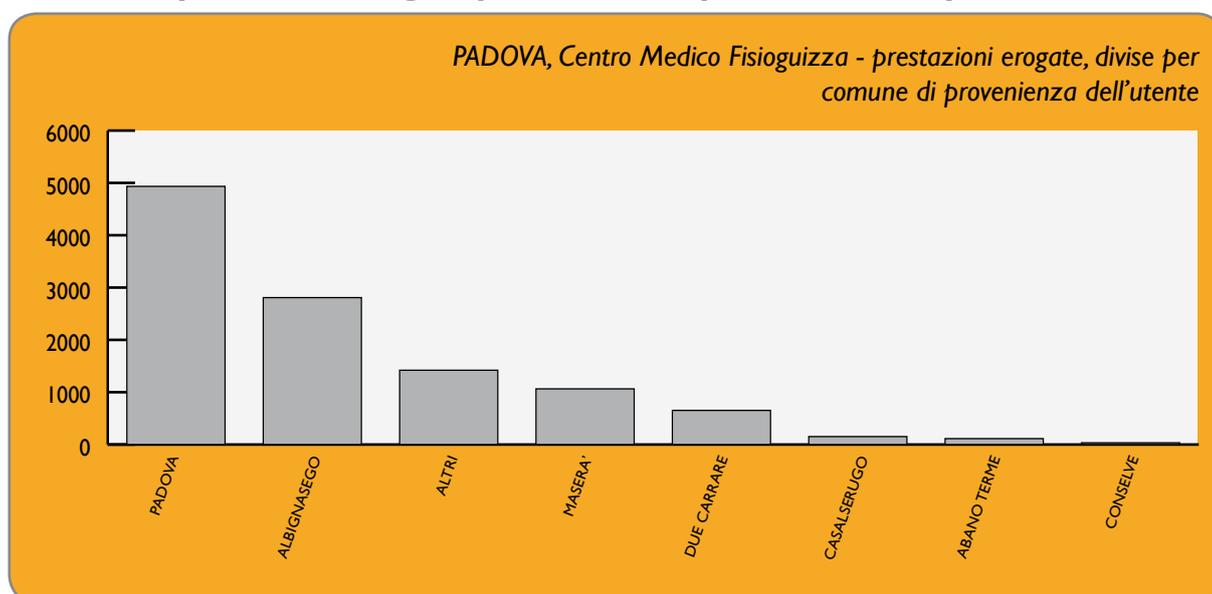
La DGR 600 del 13/03/2007 definisce la modalità e la tempistica per l'accesso alle prestazioni sanitarie secondo l'urgenza stabilita dal medico di medicina generale (priorità). Esistono quattro codici di **priorità** (U, A, B, C) che determinano i tempi di accesso alle prestazioni: il codice U è per le sole prestazioni erogate dal pronto soccorso ospedaliero.

Le nostre impegnative che non riportano la classe di priorità biffata sono circa il 50% di tutte le impegnative. Per questo dato, in particolare, riferirsi al paragrafo relativo ai nuclei aziendali di controllo. Resta obiettivo dell'Azienda il rispetto della tempistica dettata dalla normativa regionale.

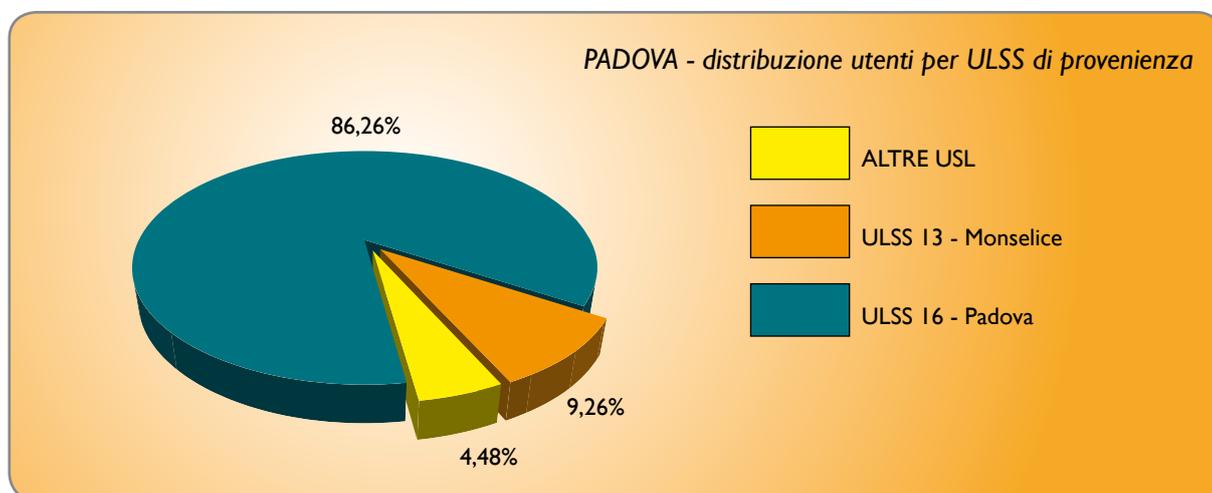
Classe di priorità	Nr. di assegnazioni	Percentuale sul totale delle assegnazioni
CLASSE A	3606	9,02%
CLASSE B	7263	18,16%
CLASSE C	8445	21,11%

3.2. Gli utenti della struttura di Padova

Numero di prestazioni erogate per comune di provenienza del paziente

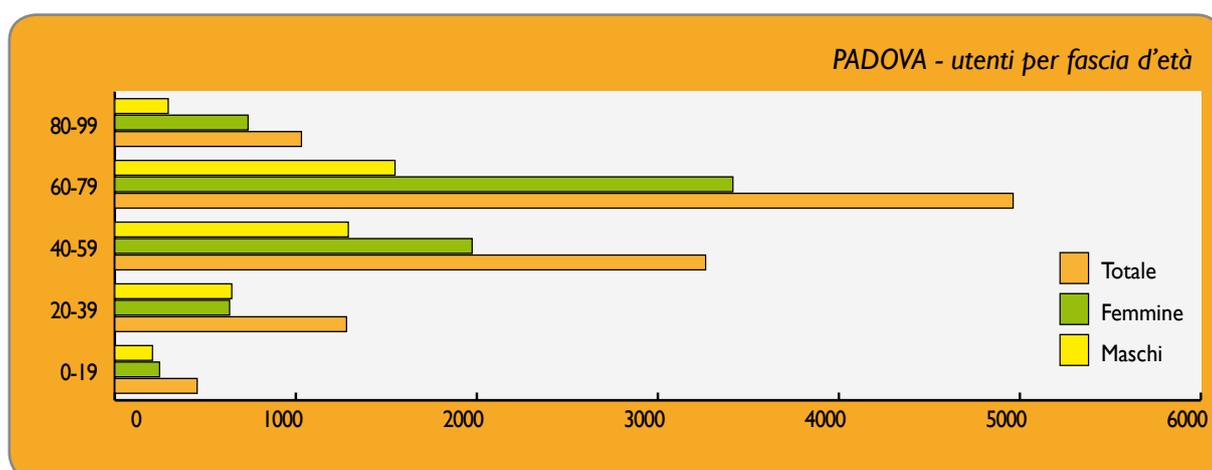


Distribuzione utenti (assegnazione) per ULSS di provenienza



Sarà opportuno fare attenzione agli utenti dell'Ulss 17, visto che quest'ultima potrebbe rappresentare un bacino di utenza interessante per lo sviluppo del Centro Medico Fisioguizza.

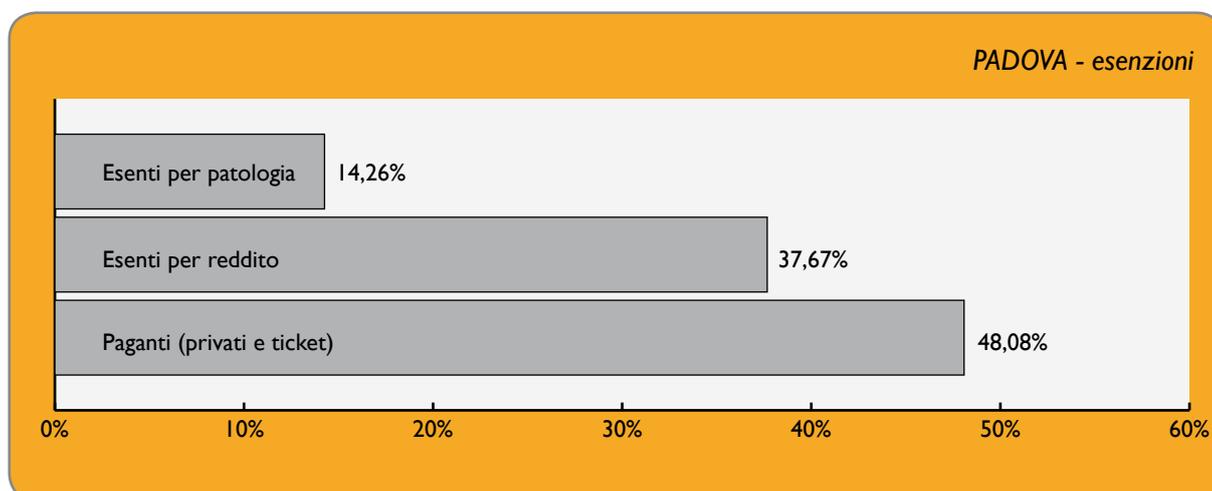
Distribuzione utenti per genere ed età



I dati mettono in evidenza:

- una lieve differenza tra i bacini di utenza delle strutture di Padova e di Cadoneghe: la popolazione afferente al Centro Medico Fisiogizza risulta più anziana rispetto a quella del Centro Fisioterapico Padovano;
- una marcata differenza tra i sessi con l'aumento dell'età.

Analisi utenti per tipologia di esenzione (percentuale assegnazioni)



Quasi il 40% della popolazione utente presenta esenzione per reddito, mentre circa il 15% è esente per patologia. Il dato si discosta nettamente dalla struttura di Cadoneghe, evidenziando una diversa tipologia di utenza.

Distribuzione per codice priorità

La DGR 600 del 13/03/2007 definisce la modalità e la tempistica per l'accesso alle prestazioni sanitarie secondo l'urgenza stabilita dal medico di medicina generale (priorità). Esistono quattro codici di priorità (U, A, B, C) che determinano i tempi di accesso alle prestazioni: il codice U è per le sole prestazioni erogate dal pronto soccorso ospedaliero.

Le impegnative che non riportano la classe di priorità biffata sono circa il 50% di tutte le impegnative. Per questo dato, in particolare, riferirsi al paragrafo relativo ai nuclei aziendali di controllo.

Nei nostri controlli interni si evidenzia che il rispetto della tempistica dettata dalla normativa vigente è dell'87% dei casi sia per il Centro Fisioterapico Padovano che per la Radiologia Scrovegni.

Classe di priorità	Nr. di assegnazioni	Percentuale sul totale delle assegnazioni
CLASSE A	902	14,56%
CLASSE B	2.347	37,87%
CLASSE C	2.948	47,57%





4. Le prestazioni erogate

4.1. Dati generali

Gruppo GVDR

Branca	Numero di prestazioni erogate nel 2009	Numero di prestazioni erogate nel 2008	Variazione 08-09	Variazione % 08-09
Fisioterapia	360.757	346.728	+ 14.029	3,60%
Diagnostica per immagini	26.651	23.112	+ 3.539	13,28%
Poliambulatorio (escluso ORL)	2.645	2.079	+ 566	29,10%
Totale	390.053	371.919	+ 18.134	-----

Struttura di Cadoneghe (Centro Fisioterapico Padovano, Pol. Centro Fisioterapico Padovano, Radiologia Scrovegni)

Branca	Numero di prestazioni erogate nel 2009	Numero di prestazioni erogate nel 2008	Variazione 08-09	Variazione % 08-09
Fisioterapia	202.606	192.470	+ 10.136	5,00%
Diagnostica per immagini	26.651	23.112	+ 3.539	13,28%
Poliambulatorio (escluso ORL)	2.424	1.715	+ 704	22,19%
Totale	231.461	217.297	+ 14.164	6,12%

Struttura di Padova (Centro Medico Fisioguizza)

Branca	Numero di prestazioni erogate nel 2009	Numero di prestazioni erogate nel 2008	Variazione 08-09	Variazione % 08-09
Fisioterapia	167.614	176.893	- 9.279	- 5,00%
Diagnostica per immagini	0	0	0	0
Poliambulatorio (escluso ORL)	0	0	0	0
Totale	167.614	176.893	- 9.279	- 5,00%

Struttura di Barbarano Vicentino (Fisiovicentina e Pol. Fisiovicentina)

Branca	Numero di prestazioni erogate nel 2009	Numero di prestazioni erogate nel 2008	Variazione 08-09	Variazione % 08-09
Fisioterapia in Casa di riposo	7.580	6.167	+ 1.413	22,92%
Fisioterapia in Sede (Visite fis, att. Case di riposo, rieducazione, terapie fisiche)	4.360	3.381	+ 979	28,96%
Visite Medico Sportive	221	364	- 143	- 64,71%
Totale	12.261	9.912	-	-

 I dati generali sopra esposti evidenziano un costante aumento delle prestazioni erogate confermando il positivo trend di crescita rispetto gli anni precedenti.

4.2. Fisiochinesiterapia

Cadoneghe (Centro Fisioterapico Padovano) - Fisioterapia

Prestazioni	2007	2008	2009
Visite fisiatriche	5.329	6.661	6.542
Elettromiografia* (numero utenti)	1.369	1.512	1.484
Altre attività (manu-medica)	873	1.368	1.222
Terapie fisiche	94.913	100.186	109.271
Onde d'urto	91	173	171
Rieducazione per patologie ortopediche	33.419	34.565	31.475
Rieducazione di gruppo per lombalgia	4.326	3.117	3.063
Rieducazione per scoliosi	552	2.478	3.735
Rieducazione per patologie neurologiche	3.435	5.185	6.198
Massoterapia	10.345	11.190	11.599
Linfodrenaggio (rfps + linfo)	1.207	1.179	1.462
Rieducazione in acqua	0	0	671

*Le EMG sono calcolate non a prestazione ma ad accesso

Nonostante il trasferimento dell'attività nella nuova sede avvenuto tra luglio e settembre del 2009, si conferma la tendenza all'aumento delle prestazioni erogate. Non possiamo che aspettarci ulteriore incremento nel corso del 2010. Per quanto attiene al linfodrenaggio, è stato trattato circa un centinaio di pazienti sottoposti a linfoadectomia.

Padova (Centro Medico Fisioguizza) - Fisioterapia

Prestazioni	2007	2008	2009
Visite fisiatriche	4.171	4.674	4.759
Elettromiografia* (numero utenti)	1.124	1.146	1.115
Altre attività (manu-medica)	214	226	287
Terapie fisiche	120.412	114.866	103.420
Onde d'urto	113	113	94
Rieducazione per patologie ortopediche	19.939	23.474	24.049
Rieducazione di gruppo per lombalgia	5.930	5.332	5.039
Rieducazione per scoliosi	2.506	1.636	1.424
Rieducazione per patologie neurologiche	6.262	6.976	5.580
Massoterapia	10.067	10.067	8.958
Linfodrenaggio (rfps + linfo)	1.186	1.056	1.052
Rieducazione in acqua	0	0	0

*Le EMG sono calcolate non a prestazione ma ad accesso

Per il Centro Medico Fisioguizza ha avuto peso lo spostamento di una parte del budget assegnato dall'Ulss I 6 verso la Radiologia Scrovegni che ha reso necessaria una ripianificazione delle attività programmate che hanno visto diminuire, in qualche caso, il numero di prestazioni erogate. Per quanto attiene al linfodrenaggio, sono stati trattati circa novanta pazienti sottoposti a linfoadectomia.

Barbarano Vicentino (Fisiovicentina e Pol. Fisiovicentina) - Fisioterapia

Prestazioni	Totali prestazioni erogate nel 2009
Terapie fisiche	1.955
Rieducazione individuale	1.722
Altre terapie (infiltrazioni, onde urto, mesoterapia, agopuntura)	51
Visite fisiatriche	145
Rieducazione di gruppo	15
Rieducazione logopedica	1
Totale 2009	4.360
Totale 2008	3.381
Variazione percentuale 2008-2009	22,45%

La Fisiovicentina, pur essendo una piccola realtà, ha ripreso dopo un anno di stand-by il trend di crescita nell'erogazione di prestazioni di fisiochinesiterapia. Per il 2010, grazie all'assunzione di un nuovo fisioterapista, si prevede una crescita dell'attività dell'8% circa.

4.3. Diagnostica per immagini**Cadoneghe - Diagnostica per immagini**

Prestazioni	Totale prestazioni private	Totali prestazioni convenzion.	Prestazioni totali erogate nel 2009	% prestazioni sul totale delle prestazioni erogate nel 2009
Diagnostica senologica				
Mammografia	1	675	676	2,85%
Ago/eco mammella mono e bilaterale	33	1.316	1.349	5,69%
Esame clinico strumentale della mammella	23	2.495	2.518	10,61%
Mammografia doppia lettura	0	1.095	1.095	2,85%
Radiografie	301	9.407	9.708	40,92%
Densitometria	107	0	107	0,45%
Ecografie	743	5.064	5.807	24,48%
Risonanza magnetica	61	3.328	3.389	14,29%
Tac	10	63	73	0,31%
Totale 2009	1.279	25.372	26.651	-----
Totale 2008	1.032	22.080	23.112	-----
Var. assoluta 2008-2009	+ 247	+ 3.292	+ 3.539	-----
Var. percentuale 2008-2009	23,93%	14,91%	15,31%	-----

Risulta in forte incremento la diagnostica per immagini. È indubbio che la notevole crescita è stata favorita anche dallo screening mammografico promosso dall'ULSS 16, che ha permesso di fidelizzare molti nuovi utenti. Tutto ciò, unitamente alla proposta di nuovi servizi diagnostici (TAC, RMN total body e densitometria ossea) ci fa positivamente pianificare anche per il 2010 un aumento delle prestazioni erogate

4.4. Poliambulatorio

Struttura di Cadoneghe (Pol. Centro Fisioterapico Padovano)

Prestazioni	Numero di prestazioni erogate	% sul totale
Visita flebologica	23	0,95%
Prestazioni psicoterapia	11	0,45%
Visita cardiologica	91	3,75%
Visita dermatologica	90	3,71%
Visita dietologica	164	6,76%
Visita ginecologica	501	20,66%
Visita neurologica-vf	86	3,55%
Visita oculistica	551	22,72%
Visita ortopedica	182	7,51%
Visita psicologica	237	9,77%
Visite medico sportive	489	20,16%
Totale 2009	2.425	100,00%
Totale 2008	1.715	-----
Var. assoluta 2008-2009	+ 710	-----
Var. percentuale 2008-2009	41,40%	-----
ORL: le visite di orl sono effettuate presso il nostro poliambulatorio (fatturazione diretta dal medico specialista)	2.000	-----

È interessante evidenziare che presso la nostra struttura si effettuano visite specialistiche per circa 11 mila utenti (visite fisiatriche, otorinolaringoiatriche e altre visite specialistiche).

Struttura di Barbarano Vicentino (Pol. Fisiovicentina) - Poliambulatorio

Prestazioni	Numero di prestazioni erogate	% sul totale
Visite medico sportive	221	100
Totale 2009	221	100,00%
Totale 2008	364	-----
Var. assoluta 2008-2009	-143	-----
Var. percentuale 2008-2009	-64%	-----

Medicina dello sport - visite

Anno	2007	2008	2009
Cadoneghe	229	303	439
Barbarano	470	364	221
Totale	699	667	660

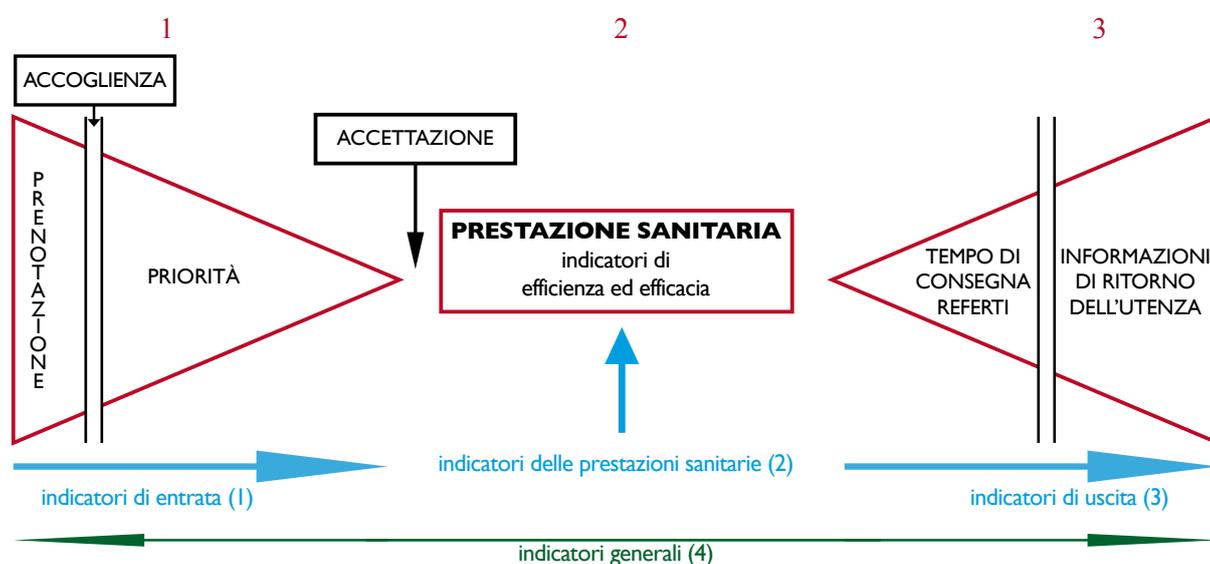
Anche nel 2009 è continuato il calo di visite a Barbarano, dovuto alla concorrenza di una struttura aperta nel 2006 nelle vicinanze. Nel contempo continua anche la crescita delle visite presso la struttura di Cadoneghe.

5. Il Sistema Qualità

Una Azienda certificata opera il monitoraggio dei propri processi al fine di garantire l'erogazione del servizio nel miglior modo possibile.

Per tale motivo vengono sistematicamente eseguite delle verifiche ispettive interne tese a rilevare eventuali non conformità (anomalie di processo) ed indicare alle Direzioni (Generale e Sanitaria) eventuali azioni correttive e/o preventive da attuare per raggiungere quel miglioramento costante a cui l'Azienda è tenuta.

SISTEMA ORGANIZZATIVO DEL GVDR, GRUPPO VENETO DIAGNOSTICA E RIABILITAZIONE



Gli indicatori per l'analisi annuale delle varie attività sono:

1) Indicatori di entrata:

- tempo medio di attesa in prenotazione ed accettazione;
- monitoraggio della prioritarizzazione;

2) Indicatori delle prestazioni sanitarie di Diagnostica per immagini, Fisioterapia e Poliambulatorio distinti in:

a) Indicatori di Efficienza:

- Congruità (fisiocinesiterapia, diagnostica per immagini, poliambulatorio);
- Tempo di attesa per l'esecuzione delle prestazioni di fisioterapia, poliambulatorio e diagnostica per immagine;
- Qualità delle immagini in Radiologia Scrovegni.

b) Indicatori di Efficacia: la Qualità realizzata

- Fisiocinesiterapia;
- Diagnostica per immagini;
- Poliambulatorio: Medicina dello Sport.

3) Indicatori di uscita:

- Analisi del risk management;
- Soddisfazione utenti e reclami.

4) Indicatori generali:

- Verifiche interne;
- Standard di qualità.

5.1. Indicatori di entrata

Tempo medio di attesa in prenotazione ed accettazione

Sono stati identificate due tipologie del tempo di attesa: il primo è il tempo di attesa in accettazione dal ritiro del numero al termine della prenotazione. Nel corso del 2009 sono stati effettuati vari monitoraggi campioni in diverse giornate e ad orari diversi: si è potuto verificare che il tempo di attesa del paziente in accettazione va da zero a 5 minuti (vedi tabella sottostante).

Unità rilevata	Campione	Tempo medio
Centro Fisioterapico Padovano	46	5 minuti
Radiologia Scrovegni	31	5 minuti
Centro Medico Fisioguizza	28	3 minuti
Fisiovicentina	10	immediato

Per quanto riguarda la struttura di Cadoneghe questi tempi si sono ulteriormente ridotti grazie alla riorganizzazione delle segreterie di accettazione.

Monitoraggio della prioritarizzazione

Con la delibera di giunta n° 2609 del 07 agosto 2007 è stata ribadita la necessità di verificare il rispetto dei tempi di attesa anche in relazione al corretto utilizzo delle classi di priorità da parte dei medici prescrittori, attraverso i Nuclei Aziendali di Controllo. La Direzione Sanitaria del GVDR ha istituito il NAC interno che periodicamente si riunisce per valutare i controlli interni relativamente all'appropriatezza e congruità delle prestazioni rese e valuta la formalità delle impegnative, verbalizzando i risultati in caso di eventuale richiesta da parte del Nucleo di Area Vasta.

Il Sistema Qualità ha formalizzato una apposita procedura che gestisce le figure componenti il NAC.

5.2. Indicatori delle prestazioni sanitarie per la Diagnostica per Immagini Radiologia Scrovegni

L'indicatore di congruità rappresenta una percentuale che esprime l'effettivo utilizzo del professionista (Medico/TSRM) nell'espletamento delle proprie mansioni. Tale percentuale è data dal rapporto fra il tempo necessario per eseguire la prestazione ed il numero di ore effettivamente lavorate. Esso permette di stabilire se i risultati ottenuti sono accettabili, positivi o migliorabili.

Indice di congruità

L'indice di congruità indica il grado di occupazione percentuale degli operatori sanitari e si calcola nel modo seguente:

$$IC = \frac{\text{tempo esecuzione prestazione} \times \text{numero di prestazioni eseguite}}{\text{ore annue lavorate}}$$

Si tratta di un indice che ci permette di monitorare l'impiego delle risorse umane in relazione alle prestazioni richieste. Esso dà indicazioni sul punto in cui è necessario agire per reindirizzare le risorse e meglio rispondere alla richiesta dell'utenza.

Tabella riepilogativa

Struttura	Fisioterapisti	Medici (fisiatri e neurologi)	Radiologi	Tecnici di radiologia	Logopedisti
Barbarano Vicentino	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.	N.R.
Cadoneghe	98,25%	93,62%	84%	76%	98,34%
Padova	-----	90,32%	-----	-----	96,21%

Indicatore di congruità per la Radiologia Scrovegni

La tabella qui sotto riportata definisce gli standard adottati e scelti dalla Direzione Sanitaria del GVDR per lo svolgimento delle nostre prestazioni diagnostiche.

Tipologia prestazioni erogabili dal medico :	tempo standard (minuti) TU	Tipologia prestazioni erogabili dal TSRM :	tempo standard (minuti) TU
Ecografie + ecodoppler	15	Ecografie + ecodoppler	0
Diagnostica senologica	15	Diagnostica senologica	10
Risonanza magnetica	10	Risonanza magnetica	35
Rx tradizionali	7	Rx tradizionali	10

Prestazioni eseguite nel 2009 (p) dalla Radiologia Scrovegni

Ecografie	Diagnostica Senologica	Risonanza Magnetica	Radiologia Tradizionale
5.807	4.289	3.328	9.708

Le ore lavorate dai **medici** nel corso del 2009 sono 4.405 su un monte ore standard di 3.700.

Il rapporto tra i valori rappresenta un indice di saturazione dell' **84%**.

Per i **Tecnici di Radiologia Medica (TSRM)** le ore effettivamente lavorate sono state 5.731 su un monte ore standard di 4.369.

Il rapporto tra i valori rappresenta un indice di saturazione del **76%**.



Indicatore di congruità per il Centro Fisioterapico Padovano**Fisioterapisti**

Prestazioni	Ore
Terapie fisiche	5.572
Rieducazione per patologie ortopediche	13.712
Rieducazione di gruppo per lombalgia	510
Rieducazione per scoliosi	783
Rieducazione per patologie neurologiche	2.331
Massoterapia	1.031
Linfodrenaggio (rfps + linfo)	1.462
Totale ore necessarie	25.401
Totale ore effettivamente lavorate	25.854

Il rapporto esprime un indice di saturazione pari al 98,25%.

Logopedisti

Prestazioni	Ore
Ore standard	1.301
Ore effettivamente lavorate	1.323

Il rapporto esprime un indice di saturazione pari al 98,34%.

Medici

Prestazioni	Ore
Ore standard	2.627
Ore effettivamente lavorate	2.806

Il rapporto esprime un indice di saturazione pari al 93,62%.

Indicatore di congruità per il Centro Medico Fisioguizza**Fisioterapisti**

Prestazioni	Ore
Terapie fisiche	7.107
Rieducazione per patologie ortopediche	9.099
Rieducazione di gruppo per lombalgia	810
Rieducazione per scoliosi	320
Rieducazione per patologie neurologiche	2.268
Massoterapia	1.493
Linfodrenaggio (rfps + linfo)	1.052
Totale ore necessarie	22.149
Totale ore effettivamente lavorate	22.503

Il rapporto esprime un indice di saturazione pari al 98,43%.

Logopedisti

Prestazioni	Ore
Ore standard	610
Ore effettivamente lavorate	634

Il rapporto esprime un indice di saturazione pari al 96,21%.

Medici

Prestazioni	Ore
Ore standard	2.500
Ore effettivamente lavorate	2.768

Il rapporto esprime un indice di saturazione pari al 90,32%.

Tempo di attesa per l'esecuzione delle prestazioni

L'analisi critica delle modalità di rilevazione del dato evidenziano come i dati sinora raccolti non siano particolarmente significativi. Si è quindi deciso di non procedere ulteriormente con il monitoraggio di questo indice, attendendo gli sviluppi del sistema informativo. Nel corso del 2010 dovrebbe essere operativo il nuovo sistema di raccolta dati del rispetto dei tempi di attesa, dalla prenotazione all'inizio del ciclo di terapie, rilevati attraverso la "battitura" della tessera sanitaria del paziente.

In ogni caso viene garantito il rispetto dei tempi previsti dalla priorità nell'87% dei casi.

Qualità delle immagini in Radiologia Scrovegni

Anno Pellicole	RX		MX		RMN		Totali	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Utilizzate	32099	25980	23899	19304	15275	11056	71273	56340
Scartate	287	355	247	181	147	160	681	696
Percentuale di scarto	0,89%	1,37%	1,03%	0,94%	0,96%	1,45%	0,96%	1,24%

Lo scarto percentuale è diminuito di mezzo punto per RX e RMN, lo scarto delle mammografie è rimasto sostanzialmente stazionario, in quanto già sufficientemente basso. Uno scarto intorno all'uno per cento è da ritenersi un ottimo risultato, sul quale non è possibile attendersi ulteriori miglioramenti fino a quando, probabilmente nel corso del 2010, anche in esami di radiologia tradizionale e diagnostica senologica (mammografia) non si produrrà il CD-ROM.

I sopralluoghi effettuati dall'Esperto Qualificato, tenuto conto della tipologia e della quantità degli esami prodotti, hanno evidenziato la massima sicurezza per utenti ed operatori rispetto all'esposizione a radiazioni ionizzanti.

5.3. La Qualità realizzata

Valutazione dell'efficacia (outcome clinico) e rischio clinico

Sistematicamente le strutture del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione operano un monitoraggio relativamente all'efficacia delle proprie prestazioni. Per la fisiochinesiterapia la Direzione Sanitaria ha definito alcune patologie per le quali sono stati campionati dei pazienti con analogia patologia.

Abbiamo attivato – e sarà implementato nel corso del 2010 – un programma informatico per la valutazione dell'efficacia della prestazione. Nel 2010, inoltre, si introdurranno nel nuovo sistema i codici per patologia dell'O.M.S. per consentire una più precisa e dettagliata rilevazione statistica.

Outcome clinico Fisiochinesiterapia

Lombalgia – Campione valutato 100 pazienti

Aspetto valutato Esito della terapia	Aspetto della mobilità	Aspetto della funzionalità	Sintomatologia dolorosa
Miglioramento	60 %	70 %	70 %
Stazionario	30 %	20 %	25 %
Peggioramento	10 %	10 %	5 %

Cervicalgia – Campione valutato 100 pazienti

Aspetto valutato Esito della terapia	Aspetto della mobilità	Aspetto della funzionalità	Sintomatologia dolorosa
Miglioramento	55 %	60 %	60 %
Stazionario	35 %	30 %	30 %
Peggioramento	10 %	10 %	10 %

Tendinopatie – Campione valutato 100 pazienti

Aspetto valutato Esito della terapia	Aspetto della mobilità	Aspetto della funzionalità	Sintomatologia dolorosa
Miglioramento	70 %	65 %	70 %
Stazionario	20 %	25 %	25 %
Peggioramento	10 %	10 %	5 %

Fratture e distorsioni – Campione valutato 100 pazienti

Aspetto valutato Esito della terapia	Aspetto della mobilità	Aspetto della funzionalità	Sintomatologia dolorosa
Miglioramento	72 %	72 %	70 %
Stazionario	25 %	25 %	15 %
Peggioramento	3 %	3 %	5 %

Interventi artroscopici e artroprotesi – Campione valutato 100 pazienti

Aspetto valutato Esito della terapia	Aspetto della mobilità	Aspetto della funzionalità	Sintomatologia dolorosa
Miglioramento	85 %	87 %	85 %
Stazionario	12 %	10 %	10 %
Peggioramento	3 %	3 %	5 %

Poliartrosi – Campione valutato 100 pazienti

Aspetto valutato Esito della terapia	Aspetto della mobilità	Aspetto della funzionalità	Sintomatologia dolorosa
Miglioramento	70 %	70 %	65 %
Stazionario	20 %	20 %	20 %
Peggioramento	10 %	10 %	15 %

Outcome clinico diagnostica per immagini

La nostra struttura, nel 2009, ha eseguito indagini di diagnostica senologica a 4.298 donne, delle quali 205 sono state sottoposte ad indagine di ago aspirato ecoguidato; 40 sono stati i casi positivi riscontrati. I dati emersi risultano ben allineati con quelli rilevati da studi di società scientifiche.

Outcome clinico medicina sportiva

Nel corso del 2009 le strutture di Cadoneghe e Barbarano Vicentino hanno eseguito complessivamente 660 visite di idoneità alla pratica sportiva agonistica; non sono stati rilevati atleti non idonei.

Valutazione del rischio clinico

Le nostre Strutture attuano un monitoraggio anche relativamente al risk management, evidenziando i casi in cui si verificano eventi che possono avere ripercussione diretta sulla salute del paziente.

Questi gli eventi avversi nel corso del 2009:

Descrizione	Rieducazione	Elettroterapie	Diagnostica per immagine	Sala di attesa	Totale
Cadute	2	3	-----	2	7
Traumi da manovra eccessiva	1	-----	-----	-----	1
Scambio referti e/o immagini	-----	-----	10	-----	10
Episodi lipotimici (svenimento)	1	-----	-----	-----	1
Totale eventi 2009	4	3	10	2	19
Totale prestazioni 2009	364.106	364.106	26.651	364.106	-----
Incidenza percentuale su totale prestazioni	0,001%	0,001%	0,05%	0,001%	-----

In tutti gli eventi i danni sono stati nulli o lievi, le cadute sono un aspetto inevitabile visto il numero di persone trattate e le gravi patologie di cui queste sono soggette. Non si evidenzia alcuna necessità di azioni di intervento.

Con l'introduzione di nuovi processi nella nuova sede di Cadoneghe (piscine, TAC, RMN total body), si sono introdotti nuovi potenziali rischi clinici, che dovranno essere valutati nel corso del 2010.

Soddisfazione utenti e reclami

L'impegno profuso dal personale del gruppo in merito al trasferimento della struttura di Cadoneghe nella nuova sede di Via Gramsci, unitamente alla preparazione della documentazione necessaria alla autorizzazione ed accreditamento di cui alla legge Regionale 22/2002, ha fatto sì che l'attenzione alla promozione e la conseguente raccolta dei questionari sia stata forzatamente minore rispetto agli anni precedenti. Per le stesse ragioni, nel 2009 non è stato possibile effettuare le interviste dirette.

I questionari elaborati sono poco numerosi e per questa ragione il livello di soddisfazione che ricaviamo da essi (indice superiore al 94 %) non deve essere considerato rappresentativo. Al fine di incentivare la raccolta dei dati, si è proceduto alla rivisitazione del questionario e ad individuare nuove modalità di incentivazione alla compilazione dello stesso, unitamente alla valutazione di affidare la rilevazione della soddisfazione ad un'agenzia terza, in programma per il 2010.

I sette reclami ricevuti dagli utenti sono stati risolti positivamente. I motivi di insoddisfazione sono legati alla prenotazione e accettazione, fasi amministrative ed organizzative. Non ci sono stati reclami indirizzati alla prestazione sanitaria in senso stretto. Il risultato è quindi sicuramente positivo: nonostante ciò non dobbiamo dimenticare che il paziente spesso non esprime apertamente la propria insoddisfazione. Per questa ragione è in atto un processo di miglioramento degli strumenti a disposizione degli utenti per comunicare con GVDR.

5.4. Indicatori generali

Verifiche interne

Ogni anno tutta l'organizzazione è oggetto di verifiche interne. Nel 2009 è stata posta attenzione particolare ai nuovi servizi (piscine, risonanza total body, TAC e densitometria). Le verifiche sono state efficaci nell'individuare aspetti organizzativi che possono essere ulteriormente migliorati, oltre ad aver fornito spunti importanti per azioni da attuare nel 2010.

Risultati dei controlli interni (Nuclei Aziendali di Controllo) e controllo dei flussi inviati

Le recenti normative regionali, emanate al fine di realizzare e ottimizzare la spesa sanitaria regionale, pongono nella necessità di attuare controlli interni su appropriatezza e priorità nell'erogazione delle prestazioni sanitarie. In particolare, le delibere regionali n° 2609 e 2611 del 7 agosto 2007 definiscono le tipologie delle prestazioni monitorate e dei controlli da effettuare.

I piani di controllo si sviluppano in due fasi distinte:

1° - CONTROLLO FORMALE: prevede il controllo di dati anagrafici e codice fiscale, numero di impegnativa, requisiti per la richiesta di rimborso e correttezza delle date. Sono i controlli effettuati nel riepilogo ULSS e SOGEI e vengono eseguiti su tutte le impegnative: il 100% delle impegnative risulta conforme ai requisiti per il rimborso.

2° - CONTROLLI SPECIFICI: prevedono il controllo di specifici requisiti dettati dalle succitate delibere regionali e riassunti nella seguente tabella per tutto il Gruppo:

Controlli	Centro Fisioterapico Padovano	Radiologia Scroevgni	Centro Medico Fisioguizza
N. impegnative controllate	2.213	1.831	2.200
Priorità non biffata	809	1.089	1.033
Prive di sospetto diagnostico	155	310	166
Non concordanti tra quanto prescritto e quanto erogato	18*	0	51*
Non congruenti tra priorità, diagnosi, specifiche cliniche (DGR 2611)	240	195**	207

*: si tratta di prestazioni di EMG

** : si tratta di prestazioni di TSA

Pur rilevando una maggior attenzione nella compilazione delle ricette da parte dei medici di medicina generale, risulta ancora elevata la percentuale delle impegnative non biffate nella priorità; talvolta, non c'è nemmeno congruità con il sospetto diagnostico, a volte mancante. Per quanto riguarda la non concordanza, particolarmente evidente in esami di elettromiografia, si sottolinea che questa dipende dalla necessità di estendere la prestazione ad arto non indicato per consentire una più corretta ed accurata diagnosi.

Controllo dei flussi inviati

Mensilmente si provvede ad inviare all'ULSS i dati necessari ad ottenere il rimborso delle prestazioni in convenzione.

L'operazione di invio avviene nei primi giorni del mese e si può protrarre per qualche giorno.

Nella tabella seguente sono riportate le statistiche relative alle tipologie di errori bloccanti più frequenti, che determinano il ripetersi dei flussi:

	Radiologia scrovegni	Centro Fisioterapico Padovano	Centro medico Fisioguizza
Totale impegnative inviate	19767	14588	10465
nr. errori di ritorno	683	250	331
% di errore	3,46%	1,71%	3,16%
Prestazione non erogabile in esenzione indicata	67	30	42
Paziente non trovato in anagrafe/pz.trovato in anagrafe ma non per c.f.	168	45	63
Identificativo utente/codice fiscale	114	55	105
Paziente revocato per scadenza-iscrizione/perdita diritto /extracomunitario	7	6	3
Residenza diversa da domicilio	14	6	8
Data prenotata antecedente alla data prescrizione	54	20	8
Paziente revocato per trasferimento	22	10	12
Altro	237	78	90

Non conformità e azioni correttive

Nel 2009 sono state registrate complessivamente 85 non conformità, suddivise secondo le aree della tabella che segue.

Segreteria	Area sanitaria	Direzione e amministrazione	Area approvvigionamenti	Altro
54%	8%	22%	8%	8%

Il periodo successivo all'apertura della nuova struttura di Cadoneghe è stato caratterizzato da una fase di messa a punto dell'organizzazione operativa. Gli errori e le anomalie che si sono verificati nella gestione delle attività non hanno comportato rischi clinici significativi. Le azioni correttive si sono dimostrate efficaci ed ora possiamo affermare di essere a regime, con una bassa percentuale di non conformità.

È in corso un'azione per migliorare la modalità di raccolta delle informazioni relative alle non conformità, rivolta ad ottenere uno strumento ancora più efficace per la misurazione del livello di qualità dei servizi erogati.

Fornitori e approvvigionamento

Nel corso del 2009 sono stati acquisiti nuovi Fornitori. Quelli storici ed importanti sono stati regolarmente rivalutati. Una sola risulta la N.C. a carico di un fornitore, ma non di elevata criticità e risolta in breve. Gli approvvigionamenti sono stati accentrati presso la Sede di Cadoneghe e gli ordini, così come le scorte di magazzino, sono stati informatizzati con l'installazione di un software dedicato.

Tale programma consente di segnalare la necessità di reintegro una volta raggiunta la scorta minima, in modo tale da non arrivare al punto di essere in carenza di prodotto critico (lenzuolini, elettrodi per elettromedicali, ecc.). Questo sistema informatico di gestione degli approvvigionamenti ci darà modo di relazionare la Direzione anche sui costi, cosa che fino ad oggi non era possibile se non con notevole dispendio di tempo e risorse.

Apparecchiature e impianti

Tutte le apparecchiature elettromedicali utilizzate nelle strutture di Cadoneghe, Padova e Barbarano sono sottoposte a periodici controlli di funzionamento e di sicurezza elettrica, al fine di garantire una efficace erogazione della prestazione nella massima sicurezza per l'utente ed operatore. I controlli sono effettuati da azienda specializzata con strumentazione a sua volta controllata. La moderna tecnologia impiegata e il massiccio utilizzo dell'informatica nei reparti cura fanno del G.V.D.R. un centro di riferimento per tutte le strutture del Centro-Nord che svolgono analoga attività.

Struttura di Cadoneghe

Il recente trasferimento delle attività presso la nuova sede ha reso necessaria l'acquisizione di nuove apparecchiature sia per l'area riservata alle terapie fisiche, sia per quella riabilitativa.

Struttura di Padova

Le apparecchiature sono adeguate e sufficienti per l'attività svolta. Nel 2010, con il trasferimento delle attività nella nuova sede, tutti gli impianti saranno di nuova fabbricazione e verrà installato il medesimo sistema di gestione avanzato su rete informatica utilizzato a Cadoneghe.

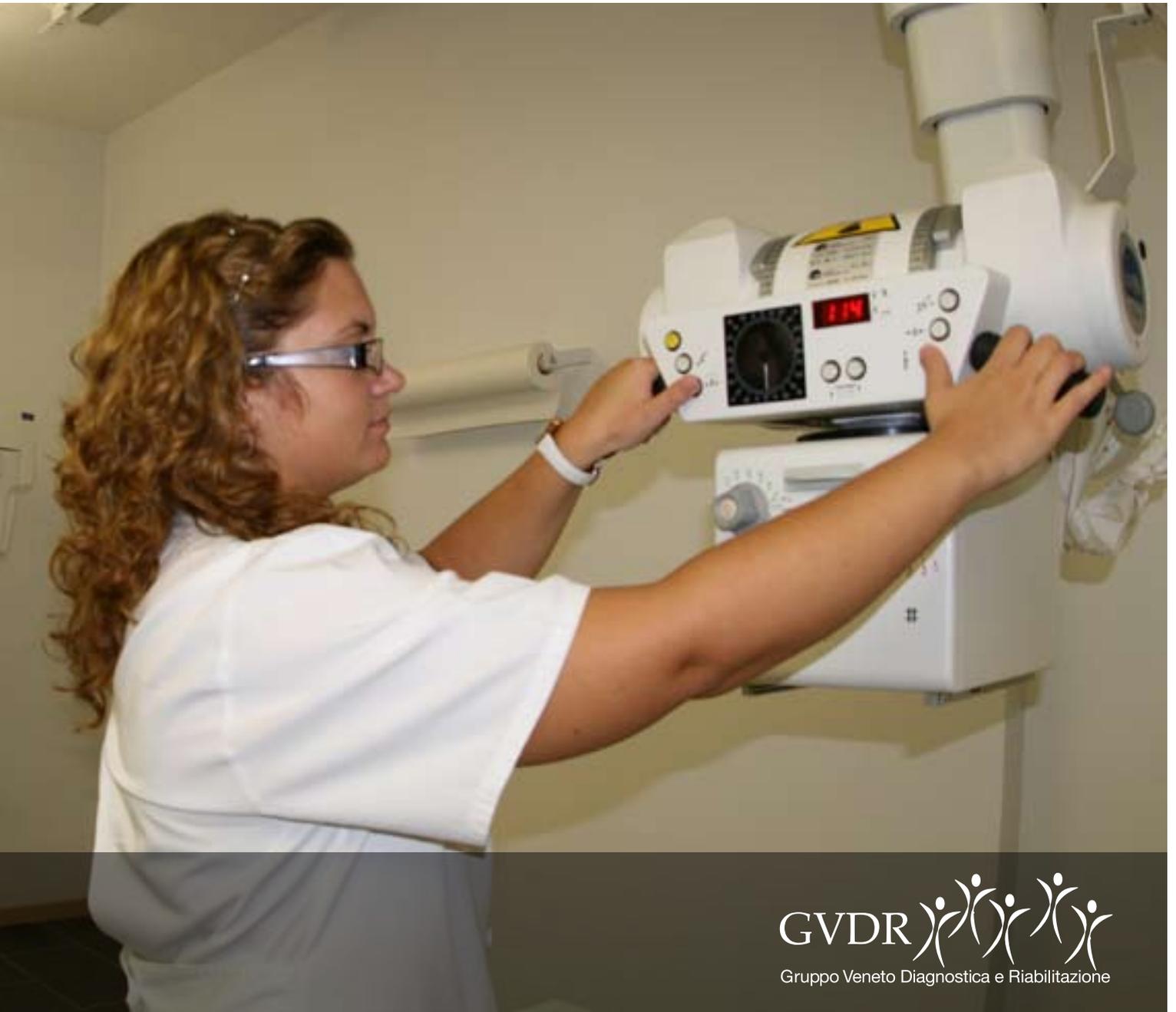
Struttura di Barbarano

La dotazione di apparecchiature è adeguata alle esigenze della struttura. Deve essere migliorata la dotazione informatica, con un più efficace collegamento alla rete internet.

Standard di qualità

La Direzione ha definito degli standard di qualità per la nostra organizzazione. È compito del Sistema Qualità, nell'espletare il proprio compito di vigilanza, verificare il rispetto di questi standard ed evidenziare eventuali anomalie.

Aspetto	Standard atteso	Risultati 2009
Tempo di attesa esecuzione della prenotazione	Medio 5' Max 10'	5' FKT in CFP 5' RAD in RS 5' FKT in FG Immediato in FV
Rispetto dei tempi di attesa previsti dalla normativa regionale in materia di prioritizzazione delle prestazioni convenzionate - Fisiocinesiterapia	> 85 %	86,65 %
Rispetto dei tempi di attesa previsti dalla normativa regionale in materia di prioritizzazione delle prestazioni convenzionate - Diagnostica per immagini	> 85 %	
Tempo di attesa medio per prestazioni ambulatoriali	< 30 gg lavorativi.	15 gg lavorativi
Tempo di attesa medio per prestazioni private di fisioterapia	< 30 gg lavorativi	20 gg lavorativi
Tempo di attesa medio per prestazioni private di diagnostica per immagini	< 15 gg lavorativi	3 - 5 gg lavorativi
Congruità della prestazione erogata con quanto prescritto	100 %	100 %
Indice di sicurezza paziente	> 99,99 %	confermato
Tempi attesa per consegna referti ecografie e mammografie	15' dall'esecuzione dell'esame	immediato
Tempi attesa standard per consegna referti di radiologia	24 ore per RX	24 ore
Tempi attesa per consegna referti urgenti di radiologia	60' dall'esecuzione dell'esame	60 minuti
Tempo di attesa massimo per consegna referti Risonanza Magnetica	5 gg lavorativi dall'esecuzione dell'esame	5 gg lavorativi
Pulizia e sanificazione servizi	Controllo ogni 2 ore. Pulizia minima 2 volte al giorno.	Si Si
Temperatura ambiente in piscina	Tra 25°C e 29°C	27°C (vedere registrazioni)
Temperatura acqua piscina (grande e piccola)	32°C +/- 1°C	32°C (vedere registrazioni)





6. Obiettivi

6.1. Obiettivi generali del gruppo GVDR

1 - Revisione della documentazione del sistema qualità

Nel 2009 è stato avviato il progetto di revisione del sistema qualità nel suo complesso. L'esigenza di mettere mano ai documenti è nata dai profondi cambiamenti che l'organizzazione ha subito nel corso degli anni, a partire dalla prima certificazione avvenuta nel 1999.

Il manuale della qualità è stato completamente rinnovato nella struttura e nei contenuti. E' stato quindi realizzato un documento guida che può essere utilizzato a fini formativi e divulgativi/promozionali.

Successivamente si è proceduto ad avviare la revisione della documentazione operativa (procedure, istruzioni e moduli), fase tutt'oggi in corso. Il programma di lavoro prevede di rivedere almeno un processo al mese, per arrivare a conclusione verso la fine del 2010.

2 – Sito web www.gvdr.it

Il nuovo sito www.gvdr.it è on-line da settembre, come da programma. Qui l'utente può trovare tutte le informazioni utili relative a strutture, servizi e prestazioni del Gruppo. Può inoltre scaricare i documenti richiesti per l'esecuzione di esami diagnostici (RMN total body con il consenso informato ed informativa).

I risultati evidenziati dalle statistiche di accesso al sito sono lusinghieri e suggeriscono l'opportunità di sfruttare al meglio le potenzialità del mezzo.

Nel 2010 si intende procedere al potenziamento del sito web, la cui struttura passerà da statica a dinamica, consentendo un aggiornamento più rapido. Inoltre, per dare maggior visibilità alle attività di formazione ed informazione veicolate attraverso NordEstNet, si prevede la pubblicazione di un nuovo mensile on-line (NES on-line).

3 – Carta dei servizi

La carta dei servizi, revisionata a febbraio 2010, è stata sottoposta all'attenzione di Cittadinanzattiva, che ha espresso il suo parere favorevole in merito ai contenuti.

4 – Convenzioni con enti terzi

Al fine di incrementare l'attività privata, l'Azienda ha intrapreso la collaborazione con Enti esterni (Banche, Assicurazioni, Associazioni sportive, ecc.), con il fine non solo di aumentare il fatturato e il frazionamento del rischio di impresa, ma anche di essere una migliore risposta alle esigenze del territorio. Si è, ad esempio, concretizzata la collaborazione con la Banca Padovana di Credito Cooperativo attraverso l'emissione della Easy Salus Card, che consente ai correntisti dell'istituto di credito ed ai loro familiari di ottenere uno sconto del 20% su tutte le prestazioni sanitarie erogate in regime privato.



E' stata aggiornata e consolidata la collaborazione con la Banca di Credito Cooperativo dell'Alta Padovana, che, tramite il Consorzio COMIPA, ha istituito alcuni anni fa la Sodalitas Card, che dà diritto a uno sconto del 20%.

Sono state recentemente rinnovate per il 2010 le convenzioni per il servizio di riabilitazione con le Case di Riposo per la Struttura di Barbarano Vicentino. Nel corso del 2010 si potenzieranno le convenzioni in essere (Easy Salus e Sodalitas) e si attueranno le politiche necessarie allo sviluppo della trattativa sui "pacchetti" extra budget, già iniziati con l'ULSS 15 dell'Alta padovana. Si valuteranno ulteriori iniziative a favore di Associazioni Sportive, Istituti di Credito ed altri Enti.

5 – Completamento del progetto di collegamento ed informatizzazione tra strutture del Gruppo

L'ambito traguardo di collegamento telematico tra le strutture troverà concretizzazione nel corso del corrente anno.

I notevoli investimenti che il Gruppo sta attuando nel proprio sistema informatico consentiranno un velocissimo e sicuro collegamento tra le strutture di Cadoneghe e Padova. Successivamente, non appena sarà possibile, si svilupperà il sistema completando il collegamento con la struttura di Barbarano Vicentino.

Un grande passo in avanti, di cui ci vantiamo essere precursori tra le strutture ambulatoriali, è lo storage di immagini di diagnostica per immagini che ci consentirà, in un prossimo futuro, il recupero di eventuali esami diagnostici e/o trasmissione degli stessi anche a distanza di anni.

6 – Attivazione servizio di riabilitazione polmonare e cardiologica

È in fase progettuale, e verrà realizzato nel corso del primo semestre del 2010, il nuovo servizio di riabilitazione pneumologica. Tale servizio prevede un'approfondita valutazione dell'utente interessato con un processo riabilitativo, possibile anche in regime convenzionato. Questo per venire incontro all'incremento delle patologie respiratorie nella popolazione del padovano.

6.2. Obiettivi per la struttura di Cadoneghe (Centro Fisioterapico Padovano – Poliambulatorio Centro Fisioterapico Padova- no – Radiologia Scrovegni)

1 - Nuova struttura

L'obiettivo principale del 2009 era sicuramente l'apertura della nuova struttura di Cadoneghe ed è stato pienamente raggiunto nel mese di agosto. A tal proposito si ringraziano tutti i collaboratori per il grande impegno profuso per il raggiungimento di un obiettivo tanto ambizioso e complesso.

La nuova struttura di Cadoneghe, con le sue piscine e le nuove apparecchiature di diagnostica per immagini, completa un percorso di miglioramento ed incremento dei servizi e prestazioni offerte all'utenza del territorio.

2 – Riorganizzazione della Segreteria

Il passaggio alla nuova sede ha consentito il raggiungimento di un ulteriore obiettivo: la riorganizzazione del servizio di segreteria, che è stato "settorializzato" con la creazione dell'accoglienza e delle accettazioni. I due servizi hanno ora compiti ben definiti e diversi tra loro e hanno portato ad una sensibile riduzione dei periodi di "stress", dovuti al notevole afflusso di Utenza e riduzione dei tempi di attesa.

3 – Nuovi servizi

Al 31 dicembre 2009 risultano pienamente operativi i nuovi servizi di RMN total body, TAC, idrochinesiterapia e densitometria ossea. Le valutazioni di performance in questi campi verranno esaminate in fase di riesame, alla fine del corrente anno.

4 – Screening mammografico ULSS 16 PADOVA

La nostra struttura, nel 2009, ha eseguito indagini di diagnostica senologica a 4.298 donne, delle quali 205 sono state sottoposte ad indagini di ago aspirato ecoguidato; 40 sono stati i casi positivi riscontrati. I dati emersi risultano ben allineati con quelli rilevati da studi di società scientifiche.

Nel 2009 inoltre si è concluso lo screening mammografico promosso dall'ULSS 16 di Padova, al quale Radiologia Scrovegni ha dato un importante contributo; su 5.000 donne invitate sono state arruolate 2.249 pazienti.

Tra il 2008 e il 2009, sono state sottoposte ad esame di ago aspirato 32 pazienti. Nello stesso arco temporale sono stati riscontrati 38 casi positivi di neoplasia mammaria.

5 – Refertazione per la Diagnostica per Immagini

E' operativo ERis, il nuovo sistema di refertazione vocale di EXPRIVIA il quale, grazie all'interazione con il RIS – PACS, consente di effettuare la refertazione vocale direttamente a video ad alta definizione. Tale sistema permette una riduzione di circa il 70% nell'uso delle pellicole, sostituite da un supporto CD-ROM. I benefici che ne conseguono sono molteplici:

- un migliore utilizzo delle risorse umane a disposizione;
- la riduzione dei costi, grazie ad un minore utilizzo di pellicole;
- un maggiore rispetto dell'ambiente, grazie all'eliminazione dei liquidi di sviluppo e fissaggio e minore produzione di pellicole.

Inoltre, il nostro sistema informatico consente l'archiviazione delle immagini. Grazie all'archivio possiamo garantire all'Utenza il recupero, anche dopo molti anni, di eventuali radiogrammi che dovessero andare smarriti o deteriorati.

6 – Ambiente

L'attenzione verso l'ambiente e la sua conservazione è parte importante delle politiche di GVDR ed ha trovato realizzazione nelle seguenti azioni:

A – Diminuzione dei consumi e dei rifiuti prodotti

Il sistema di refertazione digitale ha consentito una drastica riduzione del consumo di pellicole e liquidi radiologici.

Sono stati eliminati i liquidi di fissaggio e sviluppo che richiedevano un particolare trattamento e smaltimento.

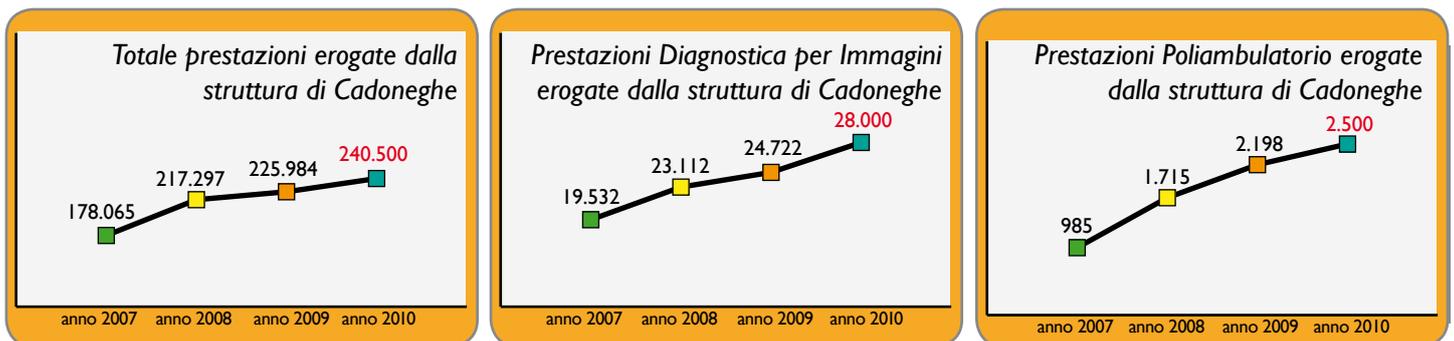
Il nuovo sistema informatico ha consentito una sensibile riduzione nell'utilizzo di carta.

Tutte le strutture del Gruppo differenziano i rifiuti prodotti.

B – Energie rinnovabili

Il nuovo impianto fotovoltaico, installato nel 2009, consente la produzione di circa 20 Kw/h di energia elettrica e riduce il consumo diretto di energia.

7 – Incremento prestazioni erogate



8 – Prossimi obiettivi per la struttura di Cadoneghe

- 1 – Attivazione nuovo servizio di riabilitazione pneumologia
- 2 – Inserimento informatizzazione sulla rilevazione del gradimento utenza
- 3 – Aumento dell'attività in piscina
- 4 – Incremento attività privata
- 5 – Attestazione dell'idoneità al sistema qualità regionale (Medicina sportiva e poliambulatorio)
- 6 – Rilevazione informatizzata sull'effettuazione della prestazione
- 7 – Valutazione rischio clinico nuovi processi (piscine, TAC, RMN, Densitometria)
- 8 – Completamento piano di azione area piscine

6.3. Obiettivi per la struttura di Padova

1 - Nuova struttura

I lavori sono stati avviati nei tempi previsti; per il 2010 è prevista la conclusione ed il trasferimento dell'attività nella nuova Sede.

2 – Riorganizzazione reparto Fisiocinesiterapia

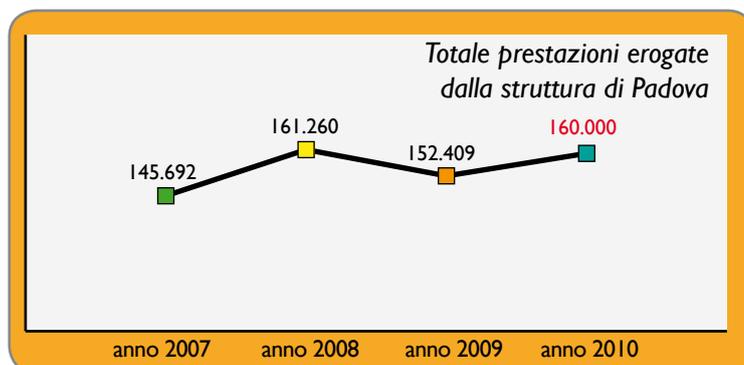
Il reparto di fisiocinesiterapia è stato riorganizzato con la creazione dell'area privata e dell'area riabilitativa neurologica.

Il Centro Medico Fisioguizza, che già da qualche anno ha raggiunto la saturazione per l'aumento delle

prestazioni convenzionate, ha concentrato su due fronti lo sforzo e le risorse disponibili:

- 1) la creazione della nuova struttura;
- 2) l'ottimizzazione delle prestazioni private, i cui dati saranno esplicitati nella parte statistica.

3 – Incremento prestazioni erogate



La limitata crescita registrata nel 2009, rispetto al 2008, è causata al riassetto del budget regionale assegnato, spostando 100 mila euro dalla Struttura di Padova a quella di Cadoneghe.

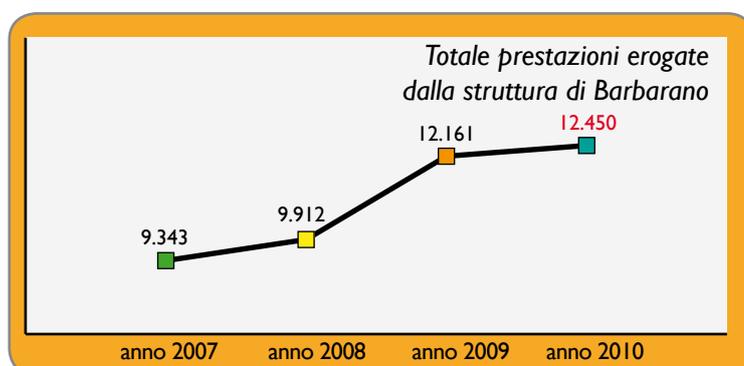
4 - Prossimi obiettivi per la struttura di Padova

- 1 – Apertura della nuova sede entro il 2010
- 2 – Attivazione di nuovi servizi: riabilitazione pneumologia, ecografia privata e Medicina dello Sport
- 3 – Incremento dell'attività ambulatoriale
- 4 – Ottenimento nuova autorizzazione (LR 22)
- 5 – Attestazione dell'idoneità al sistema qualità regionale (poliambulatorio)

6.4. Obiettivi per la struttura di Barbarano Vicentino

Dopo un anno di "stand-by", nel 2009 anche Barbarano ha nuovamente iniziato ad aumentare la propria attività potenziando il servizio reso alle Case di Riposo con l'assunzione di una nuova fisioterapista. I dati di riferimento sono esplicitati nella parte statistica.

1 – Incremento prestazioni erogate



La flessione avvenuta in Poliambulatorio nel corso degli anni è dovuta alla diminuzione delle visite di medicina dello sport per la presenza, sul territorio, di nuove strutture che effettuano tale tipo di prestazione.

2. Prossimi obiettivi per la struttura di Barbarano Vicentino

- 1 – Aumento delle prestazioni erogate.
- 2 – Attestazione dell'idoneità al sistema qualità regionale (Medicina sportiva e fisioterapia)





7. Risultati economici e benefici sociali

Situazione generale

Confrontando i dati contabili degli anni 2008 e 2009, risulta un chiaro trend di incremento dei ricavi, con un aumento pari a circa l'8% (euro 389.214,43).

Un dato positivo, considerando anche che il 2009 è stato un anno critico: con il trasferimento della struttura di Cadoneghe nella nuova sede, infatti, l'erogazione delle terapie e dei servizi di diagnostica si è interrotta per un tempo maggiore rispetto agli anni precedenti.

L'investimento che ha portato all'acquisizione della nuova sede è stato sicuramente impegnativo, anche in virtù dell'implementazione di nuove tecnologie, come il densitometro, la risonanza magnetica total body, tomografia assiale computerizzata. Vanno inoltre considerate tutte le spese relative al trasferimento delle attrezzature tecniche, come il mammografo, che hanno comportato un importante sforzo anche logistico.

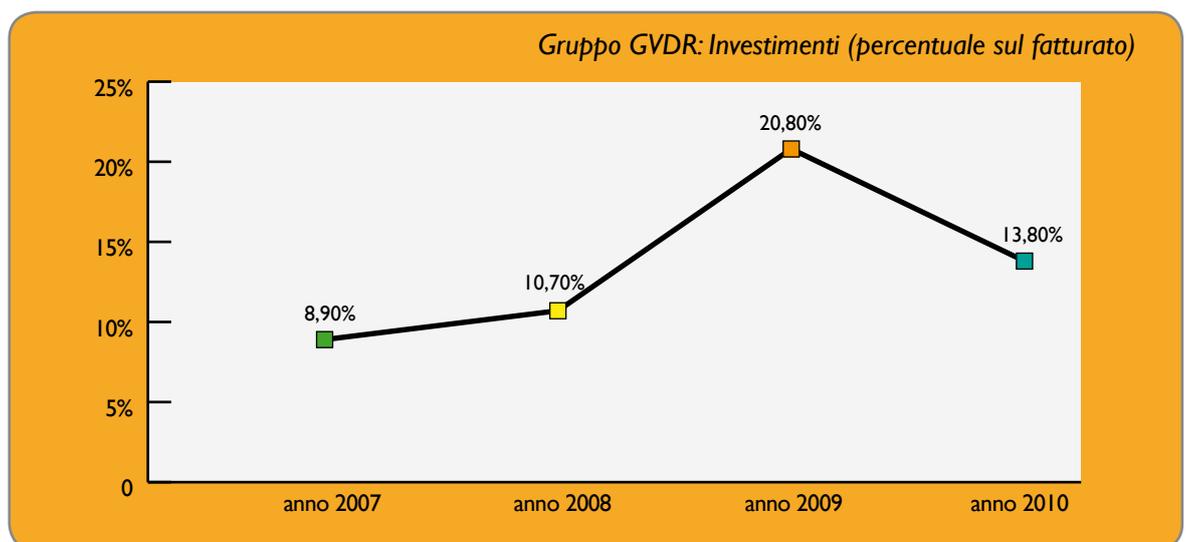
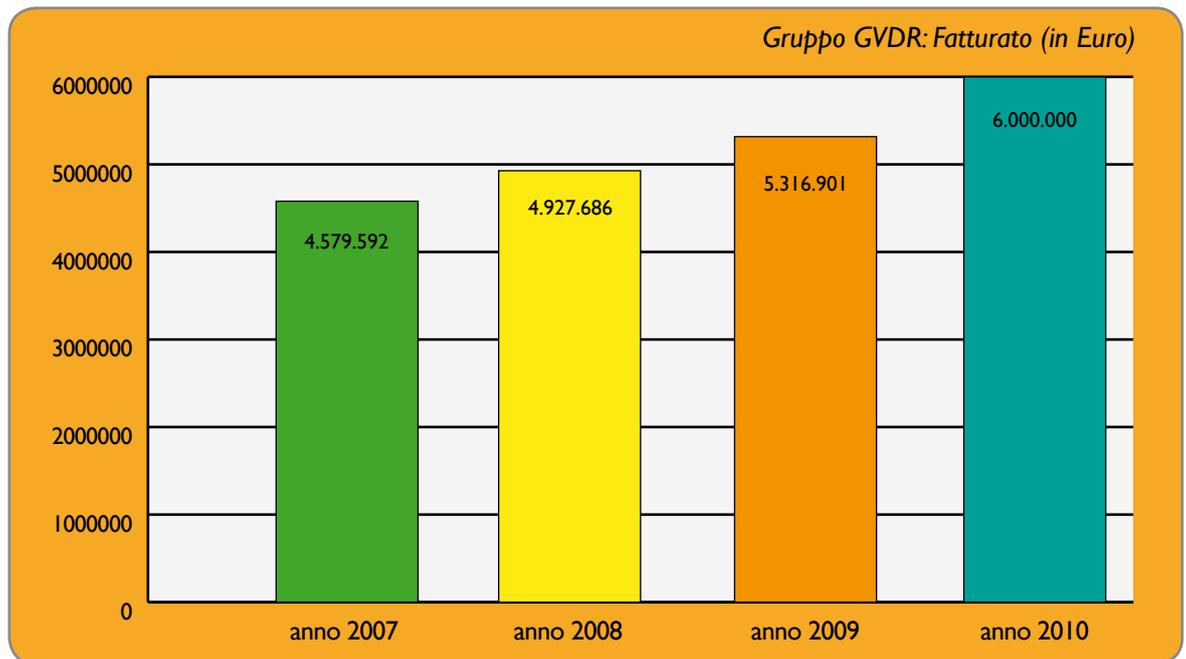
Come sopra descritto, il capitolo di maggior incremento è quello dedicato all'acquisizione delle nuove tecnologie, con un aumento pari a 937.898,40 euro.

Nonostante questi importanti investimenti, le spese per la formazione e l'aggiornamento professionale sono aumentate notevolmente. Un dato significativo, che riflette l'attenzione e le risorse riservate dal Gruppo allo sviluppo della professionalità.

In un momento di crisi così seria e generalizzata, è importante rilevare l'aumento del costo, sia dei dipendenti (+ 157.951,17 euro) che delle consulenze professionali (+123.829,14 euro): sono dati che, visti in quadro di insieme, indicano chiaramente l'aumento delle prestazioni erogate.

Prospetto riassuntivo generale

	2008	2009
UtENZE e servizi	50.199,86	85.274,95
Manutenzioni e servizi	76.167,62	73.163,72
Costo del Personale	1.434.577,54	1.592.528,71
Servizi e Consulenze	1.898.502,41	2.022.331,14
Oneri finanziari	20.992,27	20.694,54
Oneri tributari	346.607,45	190.683,03
Attrezzature	1.958.117,93	2.896.015,33
Formazione	12.228,00	34.678,00
Ricavi su prestazioni	4.927.686,80	5.316.901,23



Da tenere presente che gli investimenti in essere (capitale investito) sono notevoli e sono dovuti allo spostamento delle attività presso la nuova sede, con l'acquisto di nuove tecnologie ed impianti

La costante crescita economica del gruppo è supportata anche dalla precisa scelta dei soci di investire gli utili nello sviluppo e miglioramento delle strutture. Tutte le parti interessate traggono benefici da questa politica.

I vantaggi riscontrati sono stati:

- il miglioramento del servizio per gli utenti (maggior formazione per il personale, migliore tecnologia, strutture moderne, nuovi servizi);
- l'aumento dell'occupazione diretta;
- l'aumento dell'occupazione indiretta;
- l'aumento delle garanzie e della sicurezza per tutti i portatori di interesse.

Indicatori finanziari

La solidità del gruppo è attestata dal valore che assumono alcuni importanti **indici finanziari** redatti in fase di bilancio consuntivo e richiesti anche in fase di accreditamento istituzionale. Essi sono:

1) Indice di liquidità: $((Limm + Ldiff)/PB) = 0,94$

L'indice di liquidità generale è dato dal rapporto tra le attività correnti e le passività correnti dell'impresa. Questo indice esprime la capacità dell'impresa di coprire le uscite a breve termine generate dalle passività correnti con le entrate a breve generate dalle attività correnti. Si possono avere i seguenti tre casi:

A - Quando le attività correnti sono maggiori delle passività correnti, l'indice di liquidità generale sarà maggiore di 1 e il capitale circolante netto positivo. Ci troviamo di fronte ad un'impresa con una buona situazione di liquidità. Le passività a breve termine sono interamente impiegate per coprire impieghi a breve termine, mentre questi ultimi sono in parte finanziati con il ricorso a finanziamenti a medio e lungo termine.

B - Quando le attività correnti sono uguali alle passività correnti, l'indice di liquidità generale sarà uguale ad 1 e il capitale circolante netto pari a zero. Ci troviamo di fronte ad un'impresa con una situazione di liquidità da tenere sotto controllo. Il fabbisogno finanziario generato dalle attività a breve termine è esclusivamente coperto con il ricorso a finanziamenti a breve termine.

C - Quando le attività correnti sono minori delle passività correnti, l'indice di liquidità generale è minore di 1. Ci troviamo di fronte ad un'impresa con una situazione di liquidità che copre il fabbisogno finanziario a medio e lungo termine ricorrendo a finanziamenti a breve.

I valori presi a riferimento sono:

o Ottimo : > 1,10-1,20

o **Buono** : **0,90-1**

o Sufficiente : 0,80-0,90

o Critico : < 0,70

2) Indice di disponibilità: $ac/pb = 1$

Uno degli indici maggiormente utilizzati per l'esame delle condizioni di liquidità di un'impresa è il current ratio detto anche indice di disponibilità. Il current ratio esprime la capacità dell'impresa di far fronte alle uscite correnti (rappresentate dalle passività correnti o a breve) con entrate correnti (rappresentate dalle attività correnti o attivo circolante).

Il current ratio può assumere i seguenti valori:

VALORE	QUANDO...	SIGNIFICA CHE...
Maggiore di uno	Le attività correnti sono maggiori della passività correnti	L'impresa è in grado di far fronte alle uscite future, derivati dall'estinzione delle passività a breve, con le entrate future provenienti dal realizzo delle attività correnti.
Uguale a uno	Le attività correnti e le passività correnti sono uguali	La situazione di liquidità dell'impresa è critica poiché le entrate future provenienti dal realizzo delle attività correnti sono appena sufficienti a coprire le uscite future, derivati dall'estinzione delle passività a breve.
Minore di uno	Le attività correnti sono inferiori delle passività correnti	La situazione di liquidità dell'impresa è sofferente poiché le entrate future provenienti dal realizzo delle attività correnti non sono sufficienti a coprire le uscite future, derivati dall'estinzione delle passività a breve

3) Indice di indebitamento: $it/cp = 1,49$

Questo indice evidenzia in quale misura il totale dei mezzi investiti nell'azienda è stato finanziato dal capitale proprio. L'indice riveste una notevole importanza per completare il giudizio sull'indipendenza finanziaria, che, se esso è troppo elevato, potrebbe essere compromessa da debiti eccessivi e conseguenti oneri finanziari.

Chiave di lettura

o Indice pari a 1: Indipendenza finanziaria

o **Indice tra 1,5 e 2: Struttura finanziaria buona**

o Indice tra 2 e 3: Struttura finanziaria sufficiente

o Indice maggiore di 3: Struttura finanziaria squilibrata



8. La comunicazione

Per il Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione la comunicazione riveste un ruolo nevralgico, sia quando è rivolta verso l'interno che quando è rivolta verso l'esterno, perchè influisce sull'identità aziendale. Infatti, solo se gli obiettivi generali e i valori di un'azienda sono comunicati efficacemente, possono essere condivisi da tutto il personale e dagli utilizzatori esterni. La condivisione degli obiettivi e dei valori permette infatti di instaurare un rapporto di forte collaborazione, primo passo in direzione dell'aumento del senso di appartenenza, della diffusione dei valori e della cultura aziendale.

Per rendere la comunicazione interna più agevole e incisiva, il Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione, con un impegno economico non trascurabile, ha reso possibile l'accesso al servizio di intranet per ogni individuo che lavora nelle strutture. Ciò ha fatto sì che fossero condivise trasversalmente non solo le email, ma anche le numerose informazioni relative allo svolgimento del lavoro e tutte le possibili problematiche derivanti da un lavoro complesso e delicato come quello dell'erogazione di prestazioni sanitarie.

Uno strumento efficace si è dimostrato il mensile interno GVDR News: uno spazio in cui tutti hanno la possibilità di scrivere e inserire eventi personali, lieti o importanti.

Nell'ottica poi del miglioramento e dell'implementazione del sistema di gestione, di sviluppo delle risorse umane e di una maggiore consapevolezza dell'apporto che l'azienda può offrire, vengono organizzati numerosi momenti di riunione e confronto. Si tratta di incontri incentrati sui processi produttivi e di riunioni generali, volte a esplicitare gli obiettivi e le politiche aziendali, chiarire ed approfondire la posizione del Gruppo nei confronti degli utenti finali, delle istituzioni e della comunità.

La comunicazione esterna si esplicita attraverso una serie di iniziative gestite da Nordestnet, azienda satellite del Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione.

La comunicazione scientifica per i medici e il personale tecnico si attua attraverso corsi E.C.M. e congressi e la pubblicazione dei nostri protocolli riabilitativi.

Una ulteriore azione di informazione rivolta agli utenti si è esplicitata attraverso una serie di accattivanti dépliant, che hanno lo scopo di approfondire natura e modalità di esecuzione di ogni prestazione erogata. Con lo scopo di aumentare l'informazione sanitaria nella popolazione, viene pubblicato il trimestrale N.E.S. (NordEstSanità) che tratta con competenza e scientificità del mondo sanitario e dei suoi problemi. La rivista dedica ampi spazi alla comunicazione istituzionale di Enti pubblici quali Comuni e Regione. E' un free-press ed è distribuita con il Gazzettino, testata storica della Regione Veneto.

Sempre per ottimizzare la comunicazione esterna, è stato realizzato e pubblicato un sito internet, in cui è possibile reperire tutte le informazioni relative al Gruppo, alle singole strutture, alle prestazioni e ai servizi erogati. Chi naviga nel sito ha inoltre la possibilità di inviare via email suggerimenti, commenti ed eventualmente critiche.

carta dei servizi
valore al tuo benessere

GVDR
Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione
www.gvdr.it

densitometria ossea
Radiologia Scrovegni
valore al tuo benessere

DONNA

GVDR
Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione
www.gvdr.it

diagnostica per immagini
Radiologia Scrovegni
valore al tuo benessere

GVDR
Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione
www.gvdr.it

le nostre piscine
Centro Fisioterapico Padovano
valore al tuo benessere

GVDR
Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione
www.gvdr.it

diagnostica senologica
Radiologia Scrovegni
valore al tuo benessere

DONNA

GVDR
Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione
www.gvdr.it

Radiologia Scrovegni
per una più precisa ed efficace
diagnostica dentaria

Presso la nostra struttura è possibile eseguire:

- ortopantomografie;
- teleradiografie del cranio per cefalometria;
- imaging avanzato delle articolazioni temporo-mandibolari a bocca aperta e chiusa;
- imaging dei seni paranasali;
- dental scan.

GVDR
Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione
www.gvdr.it

riabilitazione e massoterapia
tecniche per il recupero delle funzioni

GVDR
Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione
www.gvdr.it

elettromiografia
Valutare la funzionalità dei muscoli
e dei nervi misurandone l'attività elettrica

GVDR
Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione
www.gvdr.it

terapie fisiche strumentali
Qualità e tecnologia al servizio
della vostra salute

GVDR
Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione
www.gvdr.it

i vantaggi della
laserterapia

L'uso del laser, consente di ridurre
infiammazione e dolore in tempi brevi,
soprattutto nel trattamento di patologie
muscolo-tendinee e articolari.

GVDR
Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione
www.gvdr.it

terapia a onde d'urto

:: Stimolare i processi riparativi a livello osseo
:: Sviluppare meccanismi ad effetto antinfiammatorio e antidolorifico nei tessuti molli
Sono i principali obiettivi della terapia a onde d'urto, una terapia non invasiva basata sulla forza meccanica generata da onde acustiche ad alta energia.

GVDR
Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione
www.gvdr.it

poliambulatorio
i nostri medici
al vostro servizio

GVDR
Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione
www.gvdr.it



Gruppo Veneto Diagnostica e Riabilitazione

Via A. Gramsci, 9 (Palazzo al Doge, di fronte alla Chiesa)

35010 Mejaniga di Cadoneghe (PD)

telefono 049.8874111

fax 049.8870010

www.gvdr.it