



# La Sant'Anna al passo con i tempi

## Intervista alla direttrice Michela Pfyffer von Altishofen

### **D**irettrice, quali sono i principali obiettivi di crescita per il 2024 della Clinica Sant'Anna?

"Anche nel 2024 il nostro approccio si conferma all'insegna dello sviluppo e della sostenibilità. Nel prossimo anno, come nei precedenti, ci concentreremo sulla qualità delle nostre prestazioni e su quella dell'accoglienza che offriamo ai nostri pazienti e ai loro famigliari. L'obiettivo è sempre quello di svolgere al meglio il nostro ruolo a favore della sanità Ticinese, garantendo cure di qualità nei mandati che la pianificazione ospedaliera cantonale ci ha assegnato e ci assegnerà, per permetterci di offrire ai pazienti una presa a carico completa. Una piattaforma interessante per i medici che già collaborano e per quelli che sceglieranno di col-

laborare con la nostra struttura. Il nostro fiore all'occhiello: cure personalizzate e di qualità, oltre alle competenze tecniche, importanti soft skills per accogliere, accudire e accompagnare i nostri pazienti".

### **Nel 2023 sono state inaugurate le nuove sale parto. Una bella novità. Con quali propositi sono state pensate?**

"La nascita di un bambino rappresenta una nuova storia tutta da scrivere": chi ha partorito da noi, mi ha sentito in più occasioni pronunciare questa frase. E la "storia" non può che essere al passo con i tempi. Per questo, anche se in un momento storico in cui la piramide demografica non è più una piramide, e in cui la natalità non è in crescita, abbiamo deciso di investire in questo ambito per poter



garantire un'offerta attuale che tenesse conto delle tendenze sociali e dei bisogni delle mamme di oggi. Le nostre sale parto erano datate anni '90 e, per quanto performanti, non erano più attuali. Se da un lato la gravidanza non è una malattia e il parto è un processo naturale e fisiologico, da un altro lato in qualsiasi momento possono insorgere complicanze tali da necessitare un'assistenza medica urgente e l'accesso quasi immediato ad un'ideale piattaforma tecnologica. Le sale parto preservano la naturalezza della nascita, con una medicalizzazione che, seppur presente, non si vede. Ogni sala ha un nome, ogni ambiente la sua magia, musica, colori, aromi, acqua, purificazione dell'aria ... solo alcune chicche per stimolare la curiosità del lettore. La penna può rendere solo l'idea di quello che abbiamo creato ... per coglierne l'essenza bisogna viverle".

#### **Sono in cantiere altre novità?**

"Certo, a giugno 2024 apriranno le porte il nostro Pronto Soccorso e la nostra Unità di cure intermedie: questi nuovi servizi ci daranno infatti accesso all'ottenimento di nuovi mandati nella pianificazione ospedaliera e questo ci permetterà di portare avanti la nostra missione di clinica privata pluri-specialistica. Competenza, qualità e umanizzazione saranno requisiti essenziali anche in questi ambiti. I nostri servizi andranno a supportare quelli già presenti sul territorio, permettendo una diversa distribuzione dell'utenza e riducendo così le attese. Una miglior distribuzione della casistica che permetterà alle strutture più complesse di gestire la casistica più grave, drenando il resto delle necessità. Continueremo inoltre ad investire per svolgere al meglio quanto già oggi facciamo in ambito ginecologico, senologico, oncologico, chirurgico, e andremo a rafforzare con importanti novità di presa a carico il nostro dipartimento di medicina interna e geriatria".

#### **Come sta la sanità ticinese?**

"Il nostro è un ottimo sistema sanitario ma non privo di nubi all'orizzonte. Le difficoltà a reclutare personale infermieristico, la limitazione al numero massimo dei medici e la sempre più forte pressione sui costi destano preoccupazione. Oggi una persona su tre riceve sussidi per ono-

rare i premi dell'assicurazione di base. Manca una visione olistica della presa a carico che deve occuparsi della salute in generale e non solo della malattia, preservare e coordinare al meglio le cure al paziente. È necessario riflettere su nuovi modelli. È importante pensare a nuove soluzioni pragmatiche che si concentrino sulla salute attraverso responsabilizzazione e prevenzione, una presa a carico del paziente coordinata e interdisciplinare, un dialogo fra tutte le parti in causa (paziente, attori sanitari e assicurazioni). Da ormai tanti anni, il gruppo Swiss Medical Network allerta sulla necessità e sull'urgenza di un cambio di paradigma: una maggiore integrazione delle cure per evitare prestazioni inutili e una convergenza degli interessi dei vari attori del sistema. Parlo di cure integrate, come il modello che è stato realizzato nel Canton Berna

chiamato Viva, una collaborazione tra Cantone, istituti sanitari e l'assicurazione Visana. Un modello di "full capitation", una sorta di budget globale che promuove una medicina appropriata ed elimina gli incentivi a trattare il maggior numero di pazienti, disincentivando l'atto medico non necessario. Spiegarlo in poche righe non è semplice, ma è necessario lanciare la discussione... e chissà che nel 2025 un prodotto analogo non si possa implementare anche in Ticino".

#### **Siete soddisfatti dei feedback che ricevete dai pazienti? In che modo li utilizzate per migliorare i servizi offerti dalla Clinica?**

"Siamo molto attenti al rilevamento e all'analisi degli indicatori di soddisfazione dei nostri pazienti. Essere un gruppo di oltre 20 cliniche e più di 30 centri am-

bulatoriali in tutta la Svizzera, ci permette inoltre di effettuare una costante analisi di benchmark interna. Si può sempre fare meglio e siamo molto critici con i nostri standard di valutazione. I feedback sono principalmente positivi, ma quando qualcosa non ha funzionato al meglio, diventa per noi strumento di miglioramento continuo che coinvolge in maniera trasversale tutti i servizi interessati. La vicinanza al paziente e ai familiari, le dimensioni della struttura, la prontezza e la personalizzazione delle cure sono particolarmente apprezzati, sia dal punto di vista medico che infermieristico".