

Processo delle Degenze Chirurgiche

**STANDARD DI PRODOTTO  
CHIRURGIA PLASTICA 2009**

Rif. Norma UNI EN ISO 9001



BUREAU  
VERITAS

Rev. 1 del  
15/3/06

# Unità Operativa di Chirurgia Plastica

Responsabile : Dr. Cesare Cristofoli

Numeri utili:

**Capo Sala – Sonia Zapatero**

Tel: 045.601.3944

**Studio Medici**

Tel: 045.601.3282

**Ambulatorio**

Tel: 045.601.3217

**Reparto - Segreteria**

Tel: 045.601.3944 Fax interno : 3031 Fax esterno : 045. 6013.762

Indirizzo: Ospedale Sacro Cuore – Don Calabria, via Don Sempreboni 5, 37024 Negrar – Verona

La U.O. di Chirurgia Plastica è situata al 5° piano dell'Ospedale Sacro Cuore

Gli ambulatori divisionale sono situati presso i Poliambulatori – Casa Nogarè.

e-mail: [chirurgia.plastica@sacrocuore.it](mailto:chirurgia.plastica@sacrocuore.it)

<http://www.sacrocuore.it>

## 1. Presentazione dell' Unità Operativa

**Caratteristiche professionali della Direzione del Servizio:** Il Dr. Cesare Cristofoli è responsabile dell'Unità Operativa di Chirurgia Plastica dell'Ospedale Sacro Cuore dal Marzo 2001. Specialista in Chirurgia Plastica e Chirurgia Maxillo Facciale dopo il tirocinio pratico ospedaliero ha prestato servizio dal 1980, presso la Divisione di Chirurgia Plastica dell'Ospedale Civile Maggiore di Verona, diretta dal prof. Silvano Furlan dapprima come assistente, quindi dal 1987 come Aiuto Corresponsabile occupandosi di Chirurgia Ricostruttiva e di Microchirurgia; con tale Qualifica è stato vice-responsabile del Centro Grandi Ustionati fino al 1993. Passato poi alla II° Divisione di Chirurgia Plastica dell'Ospedale Civile Maggiore, diretta dal dott. Gino Rigotti si è occupato di Chirurgia Ricostruttiva della Mammella e di Microchirurgia.

Ha collaborato come consulente per la microchirurgia ricostruttiva con l'Istituto Tumori di Milano diretto dal prof. Umberto Veronesi, con la Clinica di Chirurgia Maxillo-Facciale dell'Università di Verona, diretta dal Prof. Paolo Gotte, con la Divisione di Otorinolaringoiatria dell'Ospedale Civile di Rovigo, diretta dal Dott. Giandomenico Turetta.

Il Dr. Cesare Cristofoli è stato inoltre professore a contratto per la Scuola di Specializzazione in Chirurgia Maxillo-Facciale e in Chirurgia Plastica dell'Università di Verona.

Processo delle Degenze Chirurgiche

**STANDARD DI PRODOTTO  
CHIRURGIA PLASTICA 2009**

Rif. Norma UNI EN ISO 9001



Rev. 1 del  
15/3/06

**Caratteristiche dell'Unità Operativa di Chirurgia Plastica:** L'U.O. di Chirurgia plastica dell'Ospedale Classificato Sacro Cuore – Don Calabria, diretta dal Dr. Cesare Cristofoli, esiste dal 1° Marzo 2001. Dispone di 8 posti letto di degenza, situati al 5° piano dell'Ospedale S.Cuore, una sala operatoria con due sedute settimanali.

Il reparto è suddiviso in una zona di Degenza con una stanza a tre letti, due stanze a due letti e una stanza ad un letto, e una zona di servizio ove sono presenti una sala medicazione, la segreteria e due studi medici.

Vengono eseguiti interventi di:

- **Rinosettoplastica** per stenosi nasali dovute a deviazioni del setto nasale congenite o post-traumatiche;
- **Ricostruzione mammaria** a seguito di chirurgia demolitiva per carcinoma della mammella o per gravi asimmetrie o sindrome di Poland;
- **Mastoplastica riduttiva e mastopessi** per gravi gigantomastie con implicazioni di natura ortopedica o importanti ptosi mammarie di diversa eziologia;
- **Asportazione di tumori cutanei e dei tessuti molli** con successiva ricostruzione del difetto mediante lembi o innesti;
- Trattamento chirurgico del **Melanoma Maligno**;
- **Chirurgia della mano** (S. del Tunnel Carpale, M. di Dupuytren, Cisti carpalì e tendinee, esiti di trauma e di ustione);
- **Correzioni cicatrici** ( lipofilling, posizionamento espansori, lembi);
- **Chirurgia del volto** ( lipofilling, blefaroplastica, correzioni, esoftalmo);
- **Ginecomastia** (mastectomia sottocutanea – liposuzione );
- Chirurgia riparativa delle **malformazioni**.

Settimanalmente vengono eseguiti tre ambulatori di visite e medicazioni, un ambulatorio per la Ricostruzione Mammaria, due ambulatori chirurgici per la patologia cutanea, un ambulatorio per la patologia da Decubito.

Il Servizio Ambulatoriale viene effettuato nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 14.00 previa prenotazione telefonica ( al numero telefonico 045.601.3257) o diretta allo sportello del servizio stesso.

L'Unità Operativa di Chirurgia Plastica dal 2004 è certificata ISO.

**Attività Scientifica:** i medici dell'U.O. dedicano parte del tempo non occupato dalle attività chirurgiche, assistenziali e ambulatoriali, alla ricerca e allo studio nell'ambito della Chirurgia Plastica. Tale attività ha come obiettivo l'affinamento delle tecniche note, lo sviluppo di nuove tecniche, la conoscenza di materiali, presidi e soluzioni che portino ad una evoluzione continua della Chirurgia plastica, sia in ambito ricostruttivo che riparativo. La partecipazione a Corsi e Congressi permette un confronto ed un aggiornamento continui.

Processo delle Degenze Chirurgiche

**STANDARD DI PRODOTTO  
CHIRURGIA PLASTICA 2009**



Rev. 1 del  
15/3/06

Rif. Norma UNI EN ISO 9001

## 2. Struttura Organizzativa

---

Dott. Cesare Cristofoli                      Medico Dirigente di 1° Livello  
Direttore della U.O. di Chirurgia Plastica  
Ospedale Sacro Cuore

---

Dott. Roberto Forcignanò                      Medico dirigente di 1° livello  
Responsabile dei Servizi Ambulatoriali  
Ospedale Sacro Cuore

---

Dott.ssa Sterzi Cristina                      Medico  
Ospedale Sacro Cuore

## 3. Utenti e Servizi / Prodotti offerti

	Cliente interno	Cliente esterno	PS
Ambulatorio visite/medicazioni	X	X	X
1° Ambulatorio Chirurgico	X	X	X
2° Ambulatorio Ric. Mammaria	X	X	-
Reparto di degenza	X	X	X

---

Processo delle Degenze Chirurgiche

**STANDARD DI PRODOTTO  
CHIRURGIA PLASTICA 2009**



Rev. 1 del  
15/3/06

Rif. Norma UNI EN ISO 9001

## 4. Missione e Politica

L'Unità Operativa di Chirurgia Plastica opera nell'ambito di una realtà religiosa. L'Ospedale Sacro Cuore – Don Calabria è aperto al progresso riguardante il riconoscimento sempre più completo dei diritti della persona umana e della sua dignità; al raggiungimento di livelli più elevati di corresponsabilità; all'evolversi delle tecniche sanitarie, diagnostiche, terapeutiche e della ricerca scientifica. L'Istituto si riconosce nel quadro delle leggi civili che regolano ogni Ente Sanitario dello Stato, professando rispetto e leale osservanza delle norme giuridiche, fatto salvo il diritto naturale di porre l'obiezione di coscienza qualora vi fosse contrasto con l'etica del Vangelo secondo l'interpretazione della Chiesa. Essa collabora con gli altri Enti Ospedalieri e/o Socio-Sanitari, pubblici o privati, allo scopo di elevare le condizioni di salute della popolazione, operando anche sul territorio.

## 5. Standard di processo

<b>Corretta documentazione</b>	Valore Attuale	Valore Atteso	Valore Attuale	Valore Atteso	Valore Attuale	Valore Atteso
	2007	31/12/08	2008	31/12/09	2009	31/12/10
quantità di cartelle cliniche N.C. (completezza, chiarezza, leggibilità, etc) / totale delle cartelle	1,00%	< 5%	2,00%	<5%	4,00%	<5%
quantità di Fogli Unici di Terapia (FUT) N.C. (completezza, chiarezza, leggibilità, etc) / totale FUT	2,00%	<10%	2,00%	>10	2,00%	<10%

<b>Sicurezza del trattamento</b>	Valore Attuale	Valore Atteso	Valore Attuale	Valore Atteso	Valore Attuale	Valore Atteso
	2007	31/12/08	2008	31-12-2008	2009	31/12/10
N.C. per pz. non preparato all'intervento secondo protocolli	0NC	mantenere	0 NC	mantenere	1 NC	mantenere
N.C. per pz. non assistito secondo protocolli	0 NC	mantenere	0 NC	mantenere	2 NC	mantenere
quantità di infezioni di natura ospedaliera	Non eseguita indagine		Non eseguita indagine		Non eseguita indagine	

Processo delle Degenze Chirurgiche

**STANDARD DI PRODOTTO  
CHIRURGIA PLASTICA 2009**



Rev. 1 del  
15/3/06

Rif. Norma UNI EN ISO 9001

Qualità percepita dal paziente	Valore Attuale	Valore Atteso	Valore Attuale	Valore Atteso	Valore Attuale	Valore Atteso
	2007	31/12/08	2008	31/12/08	2009	31/12/10
soddisfazione del paziente e/o parente sulla competenza da parte del personale medico	Non eseguita indagine( indagine eseguita 06/07)	Mantenere i valori '06	100 % (tot raggrup risposte positive)	mantenere	Non seguita indagine	In corso indagine
soddisfazione del paziente e/o parente sulla competenza da parte del personale infermieristico	Non eseguita indagine( indagine eseguita 06/07)	Mantenere i valori '06	100 % (tot raggrup risposte positive)	mantenere	Non seguita indagine	In corso indagine

Tempestività	Valore Attuale	Valore Atteso	Valore Attuale	Valore Atteso	Valore Attuale	Valore Atteso
	2007	31/12/08	2008	31/12/09	2009	31/12/10
Media dei tempi di attesa per il ricovero di patologie non urgenti	70-80 gg	≤30 -40 gg	80-100 gg	≤40 -50 gg	80-120gg	≤40 -50 gg
Media dei tempi di attesa per il ricovero di patologie urgenti	7 – 10gg	mantenere	7 -12 gg	mantenere	7 -12 gg	mantenere
Mancati ricoveri programmati	0	mantenere	0	mantenere	0	mantenere
Ritardi di accoglienza	0	mantenere	0	mantenere	0	mantenere
Tempi di attesa per la I visita non urgente	160-170gg	<60gg	160-170 gg	<60gg	180 gg	<80 gg
Tempi di attesa per la I visita urgente	20-30gg	10-20gg	20 – 40 gg	10-20gg	15-20 gg	10-20 gg
Tempi di attesa per intervento ambulatoriale	50-60gg	20 – 30gg	60- 80 gg	20 – 30gg	120 gg	30-40 gg

Processo delle Degenze Chirurgiche

**STANDARD DI PRODOTTO  
CHIRURGIA PLASTICA 2009**



Rev. 1 del  
15/3/06

Rif. Norma UNI EN ISO 9001

## 6. Standard, Obiettivi e Indicatori

### Dati relativi all'attività chirurgica anno 2009:

- Totale interventi: 584
- DH - 312
- Ordinari - 246
- Mancato intervento chirurgico per critiche condizioni di salute 2 DH
- Ricoveri in Pediatria : 28
- Ricost. Mamm. I° tempo\*: 31 Ch Gen

<i>Tipo di Intervento</i>	<i>N°</i>		<i>Degenza media (giorni)</i>	<i>Morbidità (%)</i>	<i>Mortalità (%)</i>
	<i>DH</i>	<i>ORD</i>			
<b>Rinosettoplastica</b>		25	3,2		-
<b>Addominoplastica</b>		12	6,4	1,2 %(d)	-
<b>Tumori Cutanei (Benigni - Maligni)</b>	129	37	1,8		-
<b>Lipomi cutanei</b>	9	23	1,3	1% (2 e + 1 a)	-
<b>Ric Mammaria I Tempo*</b>		31			-
<b>Ric. Mammaria II tempo</b>		21	4,4	9,5% (1 a + 1 b)	-
<b>Ric. Mammaria III tempo</b>	5	15	4,3		-
<b>Es. ric. Mamm. Lipofilling</b>	50	4	2,5		-
<b>Altro mammaria(quadrant- neof.-asimm.-inser+sost protesi)</b>	5	28	5	17,8 % (2a- 2c- 1d)	-
<b>Mastoplastica Riduttiva</b>		5	5,1	20 % (d)	-
<b>Ginecomastia (Liposuz. - mastec. Sottoc.)</b>		5	2	20 % (a)	-
<b>Chirurgia della mano</b>	3	3	1		-
<b>Tunnel Carpale</b>	4				-
<b>Chirurgia del piede</b>	7	2	1		-
<b>Piaghe da decubito</b>	13	2	3		-
<b>PSC (ulcere-decubiti-ustioni esiti trauma ed esiti chirurgici)</b>	8	22	2,9		-

Processo delle Degenze Chirurgiche  
**STANDARD DI PRODOTTO  
CHIRURGIA PLASTICA 2009**



Rev. 1 del  
15/3/06

Rif. Norma UNI EN ISO 9001

<b>Liposuzione</b>	2	5	2,8	-
<b>Fistole Tracheali</b>	2			-
<b>Sinus pilonidalis</b>	3			-
<b>Chirurgia del volto</b> (blefaropl.-lipofilling- Paralisi del NC VII- Accorc. musc. Elevatore – fistole mandib - esoftalmo)	19	6	3,10	-
<b>Correzioni cicatrici</b> (Lipofilling- correzione chirurgica)	43	13	2,5	-
<b>Altro</b>	6	17	2,3	

**Legenda:** a: sanguinamento - b: dislocazione espansore - c: infezione - d: necrosi cutanea  
e: sieroma

## 7. Impegno del Responsabile

Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità della U.O. di Chirurgia Plastica dell'Ospedale Sacro Cuore di Negrar - Verona, si impegna per:

- Monitorare e migliorare i propri processi.
- Proseguimento compilazione tramite intraweb delle richieste consulenze mediche interne.
- Outcome ricostruzione mammaria (elaborazione, distribuzione e raccolta, nel 2009, di questionario di soddisfazione per le pazienti).
- Proseguimento compilazione lettera di dimissione informatizzata tramite intraweb, archiviazione della scheda infermieristica con la cartella clinica . Registrazione computerizzata delle consulenze interne ( registrazione per la Direzione Sanitaria).
- Mantenimento della qualità nella compilazione della cartella clinica, informatizzazione delle modalità di controllo ed in particolare miglioramento della conservazione dei documenti e dei processi di archiviazione ( proseguimento controlli semestrali n° 25 Cartelle cliniche).
- Archiviazione in Intraweb dei documenti e dei processi relativi all'attività clinico-chirurgica con possibilità di analisi dei dati e statistiche relative allaU.O. di Chirurgia Plastica. (attualmente lettere di dimissione – atti operatori - consulenze)
- Riduzione dei tempi d'attesa per le I° visite ambulatoriali per i ricoveri in regime ordinario e DH. Richiesta alla Direzione Sanitaria una sessione ambulatoriale settimanale e DH in più, per ridurre i tempi d'attesa.



Processo delle Degenze Chirurgiche

**STANDARD DI PRODOTTO  
CHIRURGIA PLASTICA 2009**

Rif. Norma UNI EN ISO 9001



BUREAU  
VERITAS

Rev. 1 del  
15/3/06

- Sviluppare e applicare le attività che fanno parte del SGQ generale dell'ospedale attraverso la rilevazione e l'analisi degli indicatori definiti dalla politica della qualità delle degenze chirurgiche.
- Analizzare annualmente i risultati delle Verifiche "Ispettive" Interne; le statistiche dei Reclami delle segnalazioni di Situazioni a Rischio di Errore e/o delle Non Conformità; le Azioni Correttive e/o Preventive. Nel 2009 risultano 1 reclamo (tempi d'attesa lunghi per le medicazioni ambulatoriali), e due elogi.
- Informare tutti coloro che prestano servizio presso questa U.O. sulla politica e i temi contenuti e dichiarati in questo documento.