



Azienda Ospedaliera Nazionale  
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo  
Alessandria

Via Venezia, 16 – 15121 ALESSANDRIA  
Tel . 0131 206111 – [www.ospedale.al.it](http://www.ospedale.al.it)  
[info@ospedale.al.it](mailto:info@ospedale.al.it)  
[asoalexandria@pec.ospedale.al.it](mailto:asoalexandria@pec.ospedale.al.it) (solo certificata)

---

C.F. – P.I. 01640560064

**S.C. Terapia del Dolore  
Direttore Dr. Fabrizio Cassini**

**DOCUMENTO INFORMATIVO  
DI STRUTTURA**

**Rev. 06 del 23/08/2019**

**Redazione: Dr. Fabrizio Cassini**

**Verifica: RSQ Dr. Fabrizio Cassini**

**Approvazione: Dr. Massimo Desperati**

# **SOMMARIO**

## **1. Mission**

## **2. Politica della Qualità**

## **3. Obiettivi per la qualità**

## **4. Presentazione della S.C.**

4.1 Ubicazione

4.2 Risorse umane

4.3 Prestazioni offerte

## **5. Modalità di contatto e di accesso alla struttura**

5.1 Ambulatorio

5.2 Ricoveri

5.2.1 Ricoveri in D.H.

5.2.2 Ricoveri Ordinari

5.3 Recapiti Telefonici

## **6. Notizie utili**

## 1. MISSION

La S.C. di Terapia del Dolore opera nel campo delle Patologie Dolorose con l'obiettivo di diagnosticare e trattare le patologie responsabili del Dolore Acuto, Cronico e Oncologico costituendo il punto di riferimento per i Dipartimenti Ospedalieri e per il territorio alessandrino per quanto riguarda la diagnosi e il trattamento avanzato delle diverse patologie dolorose.

La "mission" della S.C. è quella di essere referente per le problematiche attinenti la diagnosi e cura delle patologie dolorose attraverso un percorso multidisciplinare; per la formulazione di metodiche atte alla "misurazione" e valutazione del dolore; per l'elaborazione di protocolli e linee guida interdipartimentali per il trattamento del dolore acuto e cronico; per la divulgazione di strategie e programmi educazionali atti a rendere edotta l'utenza sulla possibilità e diritto di avere una trattamento efficace del dolore acuto e cronico; per il progresso scientifico e culturale da perseguire all'interno della S.C. e da divulgare all'esterno di essa.

Il presente Documento Informativo illustra le attività svolte e i servizi offerti dalla S.C. e le modalità per usufruirne.

Descrive inoltre le nostre linee per la Politica della Qualità, con l'obiettivo di migliorare in modo continuo la qualità del nostro lavoro, ponendo al centro della nostra attenzione la soddisfazione del cliente-paziente, in termini di qualità erogata e percepita.

## 2. POLITICA DELLA QUALITA'

La Politica della Qualità della S.C. di Terapia Del dolore si articola nei punti seguenti:

- assumere impegni (esplicitati nel Manuale di Qualità e nei riesami da parte della Direzione), che possono essere soddisfatti sia per gli aspetti di responsabilità della S.C., sia per gli aspetti di responsabilità della Direzione Generale;
- soddisfazione del paziente tramite la puntuale erogazione di servizi di qualità, conformi ai requisiti di legge e che soddisfano le esigenze del paziente;
- assicurare che tutto il personale comprenda quello che il paziente richiede e che partecipi al miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità;
- soddisfazione del proprio personale, attraverso il miglioramento continuo delle conoscenze specifiche e del modo di operare, con l'addestramento necessario allo svolgimento delle proprie mansioni;
- aspettative dei propri fornitori, attraverso il Provveditorato, garantendo loro continuità di rapporto se soddisfano le esigenze della S.C. di Terapia del Dolore
- rispetto dell'utenza, con un comportamento responsabile ed attento alla radioprotezione, alla sicurezza, all'igiene del lavoro e alla protezione dell'ambiente della S.C. di Terapia del Dolore
- Verifica continua della qualità dei materiali e dei presidi forniti e utilizzati, segnalando alle strutture competenti (Farmacia, Economato) eventuali criticità e problematiche in modo da garantire sempre alti standard di cura con attenzione particolare agli aspetti di sicurezza del paziente e degli operatori.
- Promuovere il miglioramento continuo dei processi e dei risultati
- Erogazione di prestazioni aderenti alle linee guida regionali e nazionali disponibili

La S.C. di Terapia del Dolore si impegna ad ottenere reali miglioramenti della qualità aziendale, anche sotto il profilo economico:

- contenendo il numero delle non conformità attraverso l'applicazione di opportune azioni correttive e preventive, riducendo il numero di reclami annuali da parte dei clienti/utenti
- verificando con questionari periodici la soddisfazione dei pazienti
- rispettando o migliorando i risultati economici tramite il controllo del budget concordato con la Direzione Generale

A questo scopo, la Direzione della S.C. di Terapia del Dolore è impegnata a vigilare che la politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutto il personale a qualsiasi livello.

Il miglioramento continuo della qualità dell'assistenza è coerente con la nostra missione e con la nostra visione ed è un imperativo al quale la nostra struttura non può sottrarsi.

La qualità della nostra S.C. e quella delle prestazioni e dei servizi erogati dipendono dalla capacità di soddisfare in modo equilibrato le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate al buon funzionamento dell'Azienda Ospedaliera.

Questo obiettivo presuppone che ciascuno sia costantemente attento alla efficacia di quanto viene fatto, all'appropriatezza, all'uso efficiente delle risorse affidate, al rispetto dei cittadini, alla salute di chi lavora nella struttura, alla relazione professionale con i partner strategici quali le altre S.S.OO., i medici di medicina generale, gli specialisti e le strutture accreditate.

Lo strumento per favorire il miglioramento continuo della qualità è il sistema di gestione per la qualità, che deve essere esplicito, coordinato, condiviso, diffuso e sostenuto da tutti, rappresentando la somma del lavoro quotidiano di ciascuno.

Il massimo sforzo deve essere profuso per coordinare e armonizzare l'attività con quella delle altre strutture operative e con quella della Direzione.

### 3. OBIETTIVI PER LA QUALITA'

La struttura stabilisce gli obiettivi per la qualità relativi alle funzioni, ai livelli e ai processi pertinenti, necessari per il sistema di gestione per la qualità.

#### Gli obiettivi devono

- essere coerenti con la politica per la qualità
- essere misurabili
- tenere in considerazione i requisiti applicabili
- essere pertinenti alla conformità dei prodotti e servizi e all'aumento della soddisfazione del cliente
- essere monitorati
- essere comunicati
- essere aggiornati per quanto appropriato

Gli obiettivi per la qualità della nostra struttura derivano

- dalle strategie aziendali (obiettivi definiti di sede di budget)
- dall'analisi annuale del sistema di gestione per la qualità.

#### a) Obiettivi definiti in sede di budget

Le politiche e le strategie aziendali vengono declinate in obiettivi operativi assegnati alle singole strutture attraverso il processo di budget; tramite il sistema di budget vengono declinati a livello di singole strutture operative gli obiettivi strategici aziendali il cui raggiungimento è direttamente imputabile alle diverse articolazioni organizzative aziendali e, attraverso la produzione di reportistica, viene monitorato l'andamento della gestione confrontandolo con gli obiettivi prefissati al fine di porre in essere tempestivamente eventuali correttivi

Le dimensioni presidiate all'interno delle schede di budget sono le seguenti:

- Area Economico Finanziaria, comprende obiettivi di perseguimento di produzione coerente con il ruolo hub dell'azienda e con le risorse disponibili e di condizioni di compatibilità economico finanziaria con il budget assegnato all'Azienda
- Area tecnico-professionale, che individua obiettivi relativi alla qualità, all'appropriatezza e al miglioramento ed alla razionalizzazione dei processi sanitari e amministrativi gestiti

Gli obiettivi di budget vengono declinati e assegnati a tutte le Strutture attraverso una fase di negoziazione con tutti i Direttori/Responsabili alla presenza dei Direttori dei Dipartimenti di appartenenza, definendo le risorse necessarie, gli indicatori, gli standard e le tempistiche di raggiungimento.

In corso d'anno, in occasione delle periodiche riunioni di budget, vengono effettuate le verifiche sul raggiungimento e sulle eventuali criticità insorte. Nel valutare la performance aziendale, la Direzione si avvale di un cruscotto stabile di indicatori monitorati e forniti mensilmente/trimestralmente a livello centrale dal Controllo di Gestione, che consentano l'individuazione tempestiva di criticità.

b) Obiettivi derivanti dall'analisi del Sistema di gestione per la qualità.

Annualmente la struttura analizza il proprio Sistema di gestione per la qualità prendendo in considerazione i seguenti aspetti:

- a) lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami di direzione;
- b) i cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità;
- c) le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi gli andamenti relativi:
  - 1) alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti;
  - 2) alla misura in cui gli obiettivi sono stati raggiunti;
  - 3) alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi;

- 4) alle non conformità e alle azioni correttive;
  - 5) ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
  - 6) ai risultati di audit;
  - 7) alle prestazioni dei fornitori esterni;
- d) l'adeguatezza delle risorse;
  - e) l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità
  - f) le opportunità di miglioramento

Dal riesame dei punti di cui sopra emergono delle criticità e delle opportunità che la struttura prende in carico fissando obiettivi che monitora con frequenza semestrale.

I risultati del monitoraggio sia di obiettivi di budget sia di obiettivi derivanti dall'analisi del sistema di gestione per la qualità sono riportati nella Relazione di valutazione di fine anno.



## **4. PRESENTAZIONE DELLA S.C. DI TERAPIA DEL DOLORE**

### **4.1 Ubicazione**

La S.C. di Terapia del Dolore è situata al VI piano del monoblocco vecchio, settore H colore rosa: l'ambulatorio è raggiungibile percorrendo fino in fondo il corridoio dell'entrata da via Venezia, quindi svoltando a destra, seguendo le indicazioni della segnaletica aziendale, fino a raggiungere gli ascensori che portano al VI piano.

All'uscita dagli ascensori si svolta a destra e si prosegue lungo il corridoio fino a raggiungere l'Ambulatorio di Terapia del Dolore, ubicato dopo gli studi della Chirurgia Generale.

La S.C. dispone di tre ambulatori per le visite e le prestazioni terapeutiche e di un letto per i ricoveri in Day Hospital.

### **4.2 Risorse umane**

Il personale in organico presso la S.C. di Terapia del Dolore è composto da diverse figure professionali, con differenti funzioni.

Il personale è identificabile per mezzo del cartellino stampato sulla divisa, che riporta il logo dell'Azienda, il nome, il cognome e la qualifica.

Le figure professionali rappresentate sono:

- Responsabile della S.C.
- Dirigenti medici
- Coordinatore infermieristico
- Infermieri

Responsabile della S.C.: Dr. Fabrizio Cassini  
Dirigente medico: Dr.ssa Ventura Luciana  
Coordinatore infermieristico: sig.Maurizio Scialla  
Equipe infermieristica: sig.ra Barbara Odicino  
sig.ra Vilma Porrati  
sig.ra Doriana Avanzi

Il personale medico possiede competenze specifiche nell'ambito della propria specializzazione e del proprio incarico professionale e segue costantemente programmi di aggiornamento continuo.

La formazione continua e l'aggiornamento riguardano anche il personale infermieristico, relativamente alle proprie aree di competenza.

Il personale medico ed infermieristico della S.C. opera seguendo protocolli e linee guida emanate dalla Regione Piemonte e da Società Scientifiche sia nazionali che internazionali.

L'équipe medica è in contatto con le principali società scientifiche (AISD, Federdolore, ACD SIAARTI, FIPP, APS).

Inoltre, lo staff medico partecipa attivamente a studi multicentrici nazionali.

L'attività scientifica e formativa si esplica altresì mediante la realizzazione di corsi di aggiornamento specialistici per medici, con accreditamento ECM.

## **ORARIO**

L'Ambulatorio di Terapia del Dolore osserva i seguenti Orari di

Apertura:

**LUN –VEN h 08.00 – 18.00**

## **Prestazioni offerte**

Presso la S.C. di Terapia del Dolore vengono effettuate visite algologiche e trattamenti antalgici ambulatoriali, in regime di D.H. e in regime di Ricovero Ordinario, per la diagnosi e il trattamento del dolore acuto e cronico benigno ed oncologico

**In dettaglio sono elencate le principali prestazioni offerte dalla S.C. di Terapia del Dolore :**

### **Prestazioni Ambulatoriali**

- Prima Visita Algologica
- Consulenze per Tutti i Dipartimenti Aziendali
- Visite di controllo
- Mesoterapia
- Infiltrazione dei punti trigger
- Infiltrazioni paravertebrali
- Infiltrazioni intra articolari
- Blocco antalgico di Nervi Periferici: Occipitale, Trigemino, Sovrascapolare, Intercostale, Otturatorio, Femorale.
- Infiltrazione Peridurale Antalgica Cervicale, Toracica, Lombare
- Blocco Antalgico Endovenoso (di Bier)
- Infiltrazione delle Articolazioni Zygo apofisarie Lombari, Sacro – Iliche
- Riempimento/ricarica di pompe per infusione continua intratecale di Farmaci Analgesici e Baclofene

## **Procedure Antalgiche mini invasive in regime di Day Hospital**

Tutte le procedure antalgiche mini invasive vengono effettuate in Sala Operatoria con l'ausilio della fluoroscopia

- Termoablazione percutanea con radiofrequenza dei nervi periferici
- Termoablazione percutanea con radiofrequenza delle faccette articolari zygoapofisarie
- Termoablazione percutanea intradiscale con radiofrequenza
- Infiltrazioni epidurali e transforaminali
- Infiltrazioni diagnostico – terapeutiche delle faccette articolari zygoapofisarie e sacro - iliache
- Posizionamento di Cateteri Epidurali per analgesia
- PENS (Elettro-neurostimolazione percutanea) per dolore neuropatico periferico

## **Procedure Antalgiche mini invasive in regime di Ricovero Ordinario**

Tutte le procedure antalgiche mini invasive vengono effettuate in Sala Operatoria con l'ausilio della fluoroscopia.

I pazienti sottoposti a procedure Antalgiche mini invasive che richiedono un ricovero con pernottamento sono appoggiati presso la S.C. di Neurochirurgia

- Gangliectomia percutanea chimica e con radiofrequenza del Sistema Nervoso Simpatico : Gangliectomia Lombare, del Ganglio Impari, del Ganglio Stellato e del Ganglio di Gasser
- Impianto di Cateteri Epidurali a permanenza per analgesia
- Impianto di Elettocateteri e Generatori di Impulsi per la Neurostimolazione Midollare per il trattamento del dolore neuropatico
- Impianto di Catetere Intratecale e Sistema di infusione per somministrazione intratecale di Analgesici e Baclofene per il trattamento del dolore cronico e della spasticità grave
- Adesiolisi percutanea delle aderenze epidurali
- Epiduroscopia diagnostica e terapeutica

## **5. MODALITÀ DI CONTATTO E DI ACCESSO ALLA STRUTTURA**

### **5.1 Visita Ambulatoriale**

Le richieste di prima visita programmata, visite brevi (B) e visite di controllo presso l'Ambulatorio di Terapia del Dolore, si prenotano o di persona o tramite telefono presso la segreteria del Poliambulatorio VI Piano, ai numeri 0131/206443 e 0131/206397 dal Lunedì al Venerdì, dalle h.8.00 alle h.18.00.

Durante la visita saranno fornite le informazioni all'utente che riguardano:

- le condizioni cliniche dell'utente stesso;
- la diagnosi effettuata dal Medico Algologo;
- la necessità di sottoporsi ad eventuali ulteriori accertamenti diagnostici e/o consulenze specialistiche;
- il trattamento antalgico farmacologico o interventistico proposto, i rischi e le complicanze ad essa connesse, la possibilità che la tecnica venga modificata in corso di intervento;
- il percorso Riabilitativo.

L'informazione continua dell'utente proseguirà in tutte le fasi del suo percorso diagnostico-terapeutico.

#### **Dove registrare la prestazione**

La prestazione deve essere registrata direttamente presso la segreteria del Poliambulatorio VI Piano, nel corridoio adiacente all' Ambulatorio di Terapia del Dolore.

#### **Dove pagare il Ticket**

Il pagamento dei Ticket e qualsiasi altra operazione bancaria, può avvenire presso i punti di pagamento elettronici presenti nei P.O. "SS. Antonio e Biagio" e "Cesare Arrigo" ed al Poliambulatorio "I. Gardella".

Con l'utilizzo dei POS è possibile pagare direttamente allo sportello della segreteria del Poliambulatorio VI Piano con bancomat, bancomat, carta di credito.

<b>Punti gialli</b>		
Numero apparecchiature	Sedi di installazione	Tipologia di pagamenti
2	Presidio Ospedaliero "SS. Antonio e Biagio"	Contanti + carte elettroniche
2	Presidio Ospedaliero "SS. Antonio e Biagio"	Solo carte elettroniche
1	Presidio Ospedaliero "Cesare Arrigo"	Contanti + carte elettroniche
1	Poliambulatorio "I. Gardella"	Solo carte elettroniche

**POS** ubicazione:

### **Presidio Civile**

CUP Centro Unico di prenotazione atrio Via Venezia

Poliambulatorio VI piano

Poliambulatorio Santa Caterina

Poliambulatorio Ghilini

Struttura di Radiologia

Sala Gessi del Pronto Soccorso

Ufficio Cartelle Cliniche

Area di Oculistica

### **Presidio Pediatrico Cesare Arrigo**

Zona CUP , area ingresso

### **Presidio Borsalino Zona Ambulatori**

## **5.2 Ricoveri**

### **5.2.1 Ricovero in regime di Day Hospital**

I recenti progressi della medicina hanno reso possibile effettuare prestazioni e interventi contenendo le necessità di ricovero nei limiti della giornata dell'intervento.

È quindi spesso possibile ed auspicabile che un malato sottoposto ad un intervento torni a casa nello stesso giorno per completare la convalescenza nel comfort e nella tranquillità della propria abitazione.

Il ricovero in regime di Day Hospital è riservato principalmente agli interventi mini-invasivi, eseguiti in anestesia locale, con dimissione in giornata o anche dopo pernottamento, comunque entro le 24 ore dal ricovero.

E' sempre necessario effettuare la visita ambulatoriale per completare eventuali accertamenti.

Il ricovero in D.H. avviene presso la stanza dedicata, ubicata accanto all'ambulatorio di Terapia del Dolore; il paziente può essere assistito durante tutta la durata del ricovero.

### **5.2.2 Ricovero in Regime Ordinario**

Alcune procedure antalgiche mini invasive più complesse, oppure pazienti a rischio per co-morbidità importanti necessitano un ricovero in Ospedale per un tempo superiore alle 24 ore.

I pazienti vengono ricoverati presso la S.C. di Neurochirurgia, previ accordi intercorsi direttamente tra il medico dell'ambulatorio di Terapia del Dolore e il responsabile del Reparto stesso.

Il paziente risulta a carico del Reparto per ciò che riguarda l'assistenza infermieristica ed alberghiera, e a carico del Medico di Terapia del Dolore per ciò che riguarda il trattamento Terapeutico.



## 5.3 Recapiti Telefonici e e-mail

### Ambulatorio di Terapia del Dolore

0131-206208/201

e-mail Dr. Fabrizio Cassini

[fcassini@ospedale.al.it](mailto:fcassini@ospedale.al.it)

e-mail Dr.ssa Ventura Luciana

[lventura@ospedale.al.it](mailto:lventura@ospedale.al.it)

e-mail Sig.ra Barbara Odicino

[bodicino@ospedale.al.it](mailto:bodicino@ospedale.al.it)

e-mail Sig.ra Vilma Porrati

[vporrati@ospedale.al.it](mailto:vporrati@ospedale.al.it)

e-mail Sig.ra Doriana Avanzi

[davanzi@ospedale.al.it](mailto:davanzi@ospedale.al.it)

## 6. Notizie utili

### Presentazione del Reclamo

Il soggetto interessato può presentare il Reclamo entro quindici giorni dall'avvenuto disservizio presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP (via Venezia 16, e-mail [urp@ospedale.al.it](mailto:urp@ospedale.al.it))

Considerata la natura particolare del Diritto alla Tutela, l'URP ha la possibilità di tenere in considerazione anche quei reclami presentati oltre i quindici giorni.

Soggetto interessato è libero di sporgere il reclamo in modi diversi:

- a) con lettera in carta semplice consegnata o spedita all'URP dell'Azienda Ospedaliera;
- b) compilando l'apposito modulo di Attivazione, sottoscritto dal segnalante, disponibile presso l'URP o sul Sito Web dell'Azienda;
- c) via fax e via e-mail;
- d) colloquio con il personale dell'U.R.P.

Inoltre, è possibile far pervenire all'Azienda segnalazioni varie, anche tramite le cassette collocate nei vari presidi.

## **Certificato di ricovero**

È possibile ritirare il certificato di ricovero all'atto della dimissione direttamente presso il reparto oppure successivamente recandosi allo sportello dell'ufficio anagrafe / speditività c/o Presidio "SS. Antonio e Biagio" via Venezia 16, tel. 0131-206620 e c/o "C. Arrigo" Spalto Marengo 46, tel. 0131-207258, da Lunedì a Venerdì dalle ore 08.30 alle 12.30.

## **Servizio ristoro - Bar**

Il Bar all'interno del P.O. "SS. Antonio e Biagio" è situato al piano terra, settore B colore rosso, con il seguente orario di apertura:

- da lunedì a venerdì, ore 6.30 - 19.00;
- sabato e domenica, ore 7.00 - 18.00.
- Festivi Orario Ridotto ore 7.30-14.30

## **Distributori automatici**

All'interno dei Presidi Ospedalieri e del Poliambulatorio "I. Gardella" sono presenti distributori automatici di acqua, bevande calde e fredde, prodotti alimentari, gelati confezionati ed altri generi di conforto, in funzione 24 ore su 24.