



Villa Chiara



**Villa Chiara**

Gruppo San Donato

# Carta dei servizi

Edizione 2023

Ospedale Privato Accreditato  
Direttore Sanitario dott. Georgios Vertsonis





# Indice

Lettera delle Direzioni.....	pag. 6
La Missione.....	7
Come arrivare a Villa Chiara .....	8
Numeri utili ed orari.....	9
<b>1ª PARTE - Presentazione della struttura.....</b>	<b>10</b>
<b>1. La storia ed i principi fondamentali.....</b>	<b>11</b>
<b>2. L'organizzazione.....</b>	<b>12</b>
2.1 - Gli Organi di Linea.....	12
2.1.1 - Direzione Sanitaria.....	12
2.1.2 - Risk Manager.....	12
2.1.3 - Area Amministrazione, Contabilità e Bilancio.....	12
2.1.4 - Area Gestione Personale.....	12
2.1.4.1 - Il Personale.....	12
2.1.5 - Area Tecnica.....	13
2.1.6 - Ingegneria Clinica.....	13
2.2 - Gli Organi di Staff.....	14
2.2.1 - Ufficio Qualità.....	14
2.2.2 - Servizio di Prevenzione e Protezione.....	14
<b>3. Servizi sanitari.....</b>	<b>15</b>
3.1 - Specialità di Ricovero.....	15
3.2 - Specialità Ambulatoriali.....	16
3.3 - Servizio di Diagnostica per Immagini.....	16
3.4 - Centro Dialisi ad Assistenza Limitata.....	16
3.5 - Presidio di Medicina Fisica e Riabilitazione.....	16
3.6 - Servizio di Anestesia.....	16
3.7 - Servizio di Guardia Medica Interna.....	16
<b>4. Servizi tecnici, impiantistica ed apparecchiature.....</b>	<b>17</b>
4.1 - Gli Impianti di Villa Chiara.....	17
4.2 - La dotazione tecnologica.....	18
4.2.1 - Tomografia Assiale Computerizzata e Risonanza Magnetica Nucleare.....	19
4.2.2 - Tecnologie d'avanguardia per la diagnosi precoce dei tumori mammari: Mammografo con "Tomosintesi".....	20
4.2.3 - RIS / PACS.....	20
4.2.4 - Ecotomografi.....	21
4.2.5 - Chirurgia per la cataratta.....	21
4.3 - Diagnostica Oculistica.....	21
4.4 - Le Sale Operatorie.....	21
4.5 - Le Camere di degenza.....	21
<b>5. Servizi generali.....</b>	<b>22</b>
<b>6. Servizi di supporto.....</b>	<b>23</b>



<b>2ª PARTE - Attività e prestazioni</b> .....	pag. 24
<b>1. Ricovero ospedaliero</b> .....	24
1.1 - Modalità di Accesso .....	24
1.1.1 - <i>Modalità di Accesso a carico del SSN</i> .....	24
1.1.2 - <i>Modalità di Accesso a carico di Compagnie di Assicurazione Sanitaria Convenzionate</i> .....	24
1.1.3 - <i>Modalità di Accesso a pagamento</i> .....	25
1.1.4 - <i>Altre forme di modalità di Accesso</i> .....	25
1.2 - Modalità di Accoglienza in reparto .....	25
1.3 - Modalità di Assistenza .....	26
1.4 - I Comfort .....	28
<b>2. Assistenza sanitaria specialistica ambulatoriale</b> .....	30
2.1 - Modalità di Prenotazione .....	30
2.1.1 - <i>Modalità di Prenotazione in convenzione con il SSN</i> .....	30
2.1.2 - <i>Modalità di Prenotazione tramite il CUP cittadino</i> .....	30
2.1.3 - <i>Modalità di Prenotazione a carico di Compagnie di Assicurazione Sanitaria Convenzionate</i> .....	30
2.1.4 - <i>Modalità di Prenotazione con pagamento in proprio, di visita del singolo specialista o dell'équipe specialistica</i> .....	31
2.2 - Modalità di Pagamento .....	31
2.2.1 - <i>Modalità di Pagamento della Tariffa per Prestazioni specialistiche in convenzione con il SSN</i> .....	31
2.2.2 - <i>Modalità di Pagamento della Tariffa per Prestazioni specialistiche prenotate tramite CUP</i> .....	31
2.2.3 - <i>Modalità di Pagamento della Tariffa per Prestazioni specialistiche a carico di Compagnie di Assicurazione Sanitaria Convenzionate</i> .....	31
2.2.4 - <i>Modalità di Pagamento della Tariffa per Prestazioni specialistiche a pagamento in proprio</i> .....	31
2.3 - Modalità di Ritiro dei Referti .....	32
2.4 - Telemedicina Villa Chiara: il consulto medico online .....	32
<b>3. Schede di informazione dei servizi e delle principali prestazioni</b> .....	33
3.1 - Specialità di Ricovero .....	33
3.2 - Specialità Ambulatoriali .....	38
3.3 - Servizio di Diagnostica per Immagini .....	42
3.4 - Servizio di Laboratorio di Patologia Clinica .....	42
3.5 - Presidio Ambulatoriale di Medicina Fisica e Riabilitativa .....	42
3.6 - Servizio di Anestesia .....	43
3.7 - Servizio di Guardia Medica Interna .....	43
3.8 - Centro Dialisi ad Assistenza Limitata .....	44
3.9 - Prestazioni ambulatoriali in convenzione con l'azienda U.S.L. di Bologna prenotabili tramite CUP .....	45
<b>4. «Ospedale senza dolore»</b> .....	46



<b>3ª PARTE - Standard di qualità</b> .....	<b>pag. 49</b>
<b>Area diritto all'informazione e facilitazione nell'accesso ai servizi</b> .....	<b>50</b>
<b>Area personalizzazione/umanizzazione dell'assistenza e prestazioni alberghiere</b> .....	<b>52</b>
<b>Area Qualità e Sicurezza</b> .....	<b>53</b>
<b>Area Ospedale senza dolore</b> .....	<b>54</b>
<b>4ª PARTE - Tutela dei diritti</b> .....	<b>55</b>
<b>1. Rispetto e tutela della privacy</b> .....	<b>55</b>
<b>2. Reclami e suggerimenti</b> .....	<b>55</b>
<b>3. Verifica degli impegni</b> .....	<b>55</b>



## Lettera delle Direzioni

Gentile Signora, Egregio Signore,

La salutiamo cordialmente e La preghiamo di leggere con attenzione la presente Carta dei Servizi.

Questo documento, è stato adottato in conformità allo schema generale di riferimento approvato con Decreto Legge del 12 Maggio 1995, ed ha come obiettivo la regolamentazione del rapporto tra il cittadino/utente e le strutture autorizzate ad erogare prestazioni sanitarie.

Villa Chiara intende così indicare, oltre ai fini istituzionali, anche come la linea di condotta della propria attività sia ispirata alle regole di trasparenza, qualità e sicurezza nell'ambito di un percorso in continuo miglioramento aperto alla collaborazione dei protagonisti dell'Azienda e dei pazienti che fruiscono dei propri servizi sanitari.

La Carta si configura come uno strumento di tutela del diritto alla salute ed offre al paziente la possibilità di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità e gli consente di verificare che l'attività viene svolta nel rispetto dei "principi sull'erogazione dei servizi pubblici" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, ed anche nella Del. Reg. 1011/7.3.95 ai sensi dell'articolo 15 della L.R. n. 19/94 sulla "Tutela dei diritti dei cittadini".

Nella Carta dei Servizi, infatti sono individuati i fattori di qualità, gli standard e gli impegni che devono caratterizzare l'erogazione delle varie prestazioni (modalità di accesso, tempi di attesa, ecc.) e la politica aziendale, finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni stesse. A tal proposito Villa Chiara adotta in via ordinaria il metodo della verifica e revisione della qualità ai sensi dell'articolo 10 del Decreto Legislativo 502/92.

La presente Carta dei Servizi, per tenere conto dello sviluppo aziendale, sarà periodicamente aggiornata, anche sulla base dei suggerimenti e delle proposte di modifica ed integrazioni che tutti, cittadini ed operatori, potranno suggerire.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione.

Le Direzioni



## La missione

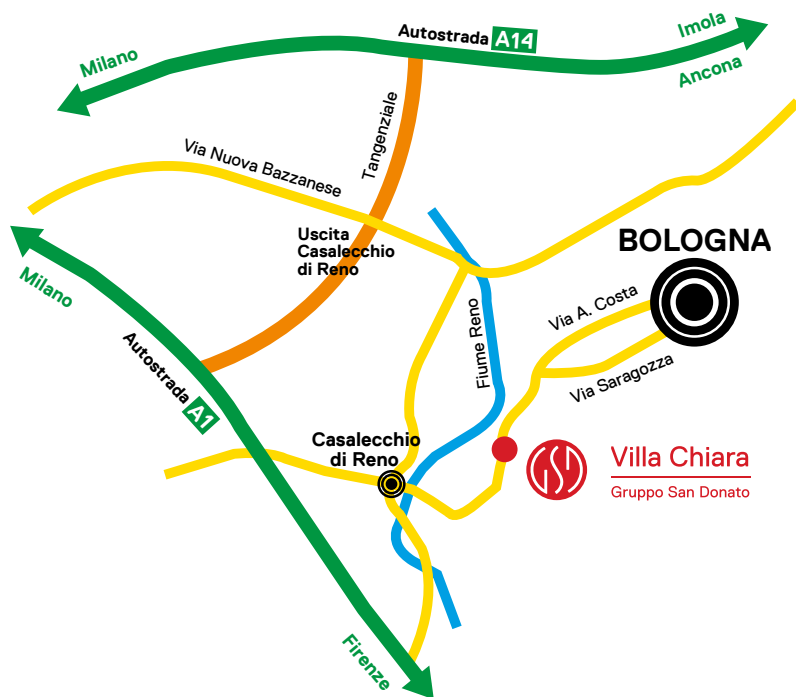
La salute è il bene più grande che possediamo e di cui abbiamo sempre, costantemente bisogno. Nessun altro valore umano ci accompagna, come questo, dalla nascita fino al nostro ultimo giorno. Tutti noi che operiamo in questa Struttura crediamo fermamente in questa verità. Sappiamo che la qualità del nostro la-

vorio quotidiano potrebbe rendere tollerabili le sofferenze dei nostri pazienti. Ci riterremo quindi soddisfatti solo se, tornando a casa risanati, ci ricorderanno con gratitudine e rispetto. Ogni nostro collaboratore è orgoglioso di far parte della Struttura e di contribuire fattivamente al raggiungimento di questo obiettivo.





## Come arrivare a Villa Chiara



**AUTOMOBILE:** arrivando dalla tangenziale di Bologna uscita Casalecchio di Reno, dopo aver imboccato la statale Porrettana in direzione di Bologna a circa 3 km.

Villa Chiara dispone di un parcheggio interno, gratuito per i dipendenti e per i Medici, a pagamento per le autovetture dei visitatori. Antistante l'Ospedale è presente un'area di parcheggio con posti riservati ai disabili.

**TRENO:** la stazione più vicina è situata a Casalecchio di Reno, oppure la stazione centrale di Bologna. Con i mezzi pubblici o taxi sarà possibile raggiungere l'ospedale in breve tempo.

**AUTOBUS:** le linee urbane ed extra-urbane che fermano davanti la nostra struttura sono: N. 20, 89, 92, 93, 94, 686, 671, 672.

Per informazioni sugli orari degli autobus contattare il Call Center Tper al numero 051.290290 o consultare il sito [www.tper.it](http://www.tper.it).





## Numeri utili e orari

Centralino	051 2984900	
Servizio prenotazione ricoveri	051 2984900	12.00 - 16.00 da lunedì a venerdì
Servizio prenotazioni Ambulatoriali	051 2984907	9.00 - 18.00 da lunedì a venerdì
Fax	051 560102	
Sito Internet	www.grupposandonato.it	
Indirizzo E-mail	info.ccvc@grupposandonato.it	
Indirizzo E-mail PEC	villachiara@legalmail.it	
Indirizzo E-mail prenotazioni ambulatoriali	prenotazioni.ccvc@grupposandonato.it	
Indirizzo E-mail ufficio ricoveri (convenzione)	ricoverichirurgia.ccvc@grupposandonato.it (ricoveri chirurgici)	
	accettazione.ccvc@grupposandonato.it (altre tipologie di ricovero)	
Indirizzo E-mail ufficio ricoveri (solventi)	solventi.ccvc@grupposandonato.it	
Taxi CAT	051 4590	
Taxi Cotabo	051 372727	
Tper Trasporti Pubblici	051 290290	
Trenitalia S.p.A. Call Center	89 2021	
Italo Treno Assistenza	89 2020	
Aeroporto G. Marconi	051 6479615	



## 1ª parte - Presentazione della struttura

Fondata nel 1922 dal prof. Gennaro Costantini, ordinario di fisiologia presso la facoltà di medicina e Chirurgia dell'Università degli studi di Bologna, Villa Chiara, all'epoca denominata Villa Azzurra, sorse come sanatorio per la cura delle malattie polmonari. Trasformata nel 1954 in struttura polispecialistica convenzionata dal dott. Luciano Costantini, ha nel tempo mantenuto e potenziato tale vocazione.

Situata vicino al centro della città, comodamente raggiunta dagli autobus delle linee urbane ed extraurbane, si trova a pochi minuti dallo svincolo autostradale uscita Casalecchio di Reno. Villa Chiara è struttura accreditata al SSN secondo il modello della Regione Emilia Romagna, aderisce all'A.I.O.P. (Associazione Italiana Ospedalità Privata) ed è certificata secondo la normativa internazionale UNI EN ISO 9001 per erogazione di prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime di ricovero ordinario e day surgery nelle specialità di chirurgia generale, ginecologia, oculistica, ortopedia, otorinolaringoiatria, medicina interna, lungodegenza medica e riabilitazione estensiva, e per erogazione di prestazioni specialistiche e riabilitative ambulatoriali e di diagnostica strumentale e per immagini.

Inoltre si è dotata di un Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231 del 2001.

Il Decreto tratta la responsabilità degli Enti rispetto ad alcuni reati amministrativi che possono essere commessi per avvantaggiare lo stesso da parte di persone che vi svolgono attività e prevede l'adozione di un Modello e di un Codice Etico che stabiliscono principi, regolamentano il rispetto di leggi e regole esterne ed interne, definiscono il modo di agire dei professionisti nei confronti di utenti, fornitori, Pubblica Amministrazione, ecc., diffondendo, al contempo, una cultura d'impresa improntata alla correttezza, alla trasparenza ed alla legalità.

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo e il Codice Etico di Villa Chiara, entrambi approvati dal Consiglio di Amministrazione, sono reperibili al link

<http://www.casadicuravillachiaraitrasparenza/>

Villa Chiara dispone di 145 posti letto autorizzati per la degenza medica (Medicina Interna e Lungodegenza Medica e Riabilitazione Estensiva, Dermatologia), per la degenza chirurgica (Chirurgia Generale, Ginecologia, Oculistica, Otorinolaringoiatria, Ortopedia). Nel 2007 Villa Chiara si è dotata di un Centro Dialisi ad Assistenza Limitata che dispone di 12 letti tecnici convenzionati con l'AUSL e l'AOSP di Bologna.

Tutte le camere di degenza sono ad uno, due o tre letti e vengono periodicamente ristrutturare ed ammodernate. Sono dotate di impianti elettrici e impianti di chiamata adeguati alle vigenti normative, nonché di TV e di propri servizi igienici completi di doccia. Villa Chiara è dotata di un efficace sistema di raffrescamento, mentre le sale operatorie, la centrale di sterilizzazione, gli ambulatori, ed i servizi diagnostici dispongono di un sistema di condizionamento d'aria. Nella struttura è presente un blocco operatorio di nuova realizzazione, costituito complessivamente da quattro sale operatorie ed un ambulatorio chirurgico. Di recente costruzione è anche una Centrale di Sterilizzazione dotata delle più moderne tecnologie impiantistiche e biomediche. Fra gli impianti tecnici di maggiore rilevanza in termini di efficienza energetica, si segnala che Villa Chiara è dotata di un sistema di produzione di energia elettrica "green" mediante pannelli fotovoltaici, dispone di un impianto di erogazione dell'ossigeno terapeutico, è dotata di impianti tecnologici per la distribuzione di energia elettrica. Questi impianti sono dotati di sorgenti di alimentazione primaria, secondaria e d'emergenza. La struttura è inoltre dotata di moderni sistemi di allarme previsti dalla legge e dalle normative comunitarie.

# 1. La storia ed i principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali Villa Chiara ispira la propria attività consistono nel perseguire l'eccellenza della qualità delle cure e dei servizi attraverso il coinvolgimento di tutte le figure professionali che partecipano ad un processo volto al continuo miglioramento delle prestazioni, da un punto di vista non solo tecnico ma anche relazionale.

In particolare si intende operare nel rispetto di alcuni principi, quali:

- **eguaglianza ed imparzialità** nei confronti di tutti gli assistiti, ovvero senza discriminazione di sesso, ceto, razza, lingua, ideologia e religione;
- **continuità e regolarità** delle attività medico-assistenziali;
- **diritto**, da parte dell'utente, di **scegliere liberamente** da quale profes-

sionista che opera nella struttura ricevere i servizi medico-assistenziali ed i trattamenti, tra diverse scelte possibili;

- **qualità** delle cure grazie ad una dotazione tecnologica all'avanguardia, ad un'organizzazione efficiente e alla cortesia e disponibilità del personale impiegato;
- **partecipazione** di operatori ed utenti ai processi di sviluppo della Struttura.

In particolare, gli utenti possono fare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, reclamare in caso di mal funzionamento del servizio stesso o di violazione dei principi sanciti nella presente Carta, nella certezza di ottenere riscontro, da parte dei dirigenti, alle segnalazioni.



## 2. L'organizzazione

La Direzione Generale è l'Organo cui competono tutti i poteri di indirizzo, programmazione e governo, nonché la rappresentanza legale di Villa Chiara. Sono di sua esclusiva competenza le attività di controllo e di governo aziendale, perseguendo le finalità istituzionali dell'Azienda ed assicurando lo svolgimento di tutte le funzioni necessarie alla direzione dell'Organizzazione e l'attuazione dei compiti secondo i criteri di efficacia ed economicità gestionale. Per tali funzioni, la Direzione Generale si avvale delle strutture organizzative di staff e di linee delineate nelle pagine successive, sempre nell'ambito dell'osservanza dei vincoli determinati dalla legge.

La legge 8 marzo 2017, n. 24. «Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie», è stata recepita dall'Ospedale Privato Accreditato Villa Chiara per gli ambiti di competenza; pertanto, ogni anno, viene pubblicata, sul sito aziendale, una relazione consuntiva sugli eventi avversi verificatisi all'interno della struttura, sulle cause che hanno prodotto l'evento avverso e sulle conseguenti iniziative messe in atto.

### 2.1 - GLI ORGANI DI LINEA

#### 2.1.1 - Direzione Sanitaria

*Direttore Sanitario:*

*Dott. Georgios Vertsonis*

Il Direttore Sanitario dirige la Struttura ai fini igienico sanitari, rispondendone alla Direzione.

#### 2.1.2 - Risk Manager

Dott. Stefano Liverani

In linea alla normativa vigente è il referente aziendale per la gestione del rischio clinico.

#### 2.1.3 - Area Amministrazione, Contabilità e Bilancio

Garantisce la gestione aziendale di tipo contabile / amministrativo, applicando quanto disposto dalla vigente normativa nell'espletamento dei compiti propri per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. L'Area Amministrazione, Contabilità e Bilancio predispone il Bilancio di esercizio e le dichiarazioni fiscali dell'Azienda ed ha il compito di

curare e conservare le scritture contabili e di preparare i documenti per il pagamento dei fornitori, interessandosi inoltre alle operazioni attive della fatturazione e relativi incassi. Nell'espletamento dei propri compiti, l'Area Amministrazione, Contabilità e Bilancio funge da punto di riferimento per i professionisti esterni.

#### 2.1.4 - Area Gestione Personale

Assicura la corretta interpretazione e l'assolvimento degli adempimenti amministrativi relativi alla gestione del personale, garantendo il rispetto della normativa di legge, degli accordi sindacali, del contratto di lavoro per le case di cura private.

È responsabile della corretta applicazione della politica di gestione del personale definita dalla Direzione.

##### 2.1.4.1 - Il Personale

Nel complesso, Villa Chiara si avvale della collaborazione di circa 300 persone. Di queste, più di 90 sono i Professionisti Medici convenzionati con rapporto libero professionale e circa 200 sono operatori non medici:

- Coordinatori, Coordinatori Infermieristici e Infermieri Coordinatori
- Infermieri
- OSS
- Fisioterapisti
- Tecnici di Radiologia
- Ausiliari Socio - Sanitari
- Tecnici e manutentori
- Addetti al Guardaroba e alla Portineria Impiegati

### **2.1.5 - Area Tecnica**

Garantisce una gestione corretta e tempestiva delle nuove installazioni, degli interventi di manutenzione all'immobile, agli impianti e alle attrezzature da lavoro, ordinaria, straordinaria e correttiva, interna ed esterna, dei beni e dei servizi acquistati e dei contratti di assistenza tecnica.

A tal fine elabora piani e provvedimenti nel settore tecnico-impiantistico e delle attrezzature da lavoro, secondo le esigenze organizzative e funzionali, gestisce e organizza la manutenzione degli impianti e delle attrezzature da lavoro, gli interventi sull'immobile, sul parcheggio e sulle aree verdi, valuta i contratti di assistenza e di acquisto di beni e servizi in collaborazione con i preposti, seleziona i fornitori e le offerte da sottoporre alla Direzione.

Nelle sue attività collabora con il Servizio Prevenzione e Protezione per gli aspetti relativi alla sicurezza.

### **2.1.6 - Ingegneria Clinica**

In Villa Chiara è presente una specifica funzione tecnica di Ingegneria Clinica che assicura la corretta gestione delle attrezzature sanitarie lungo tutto il ciclo di vita, comprendendo l'individuazione, il collaudo, la manutenzione ordinaria, programmata e straordinaria, i controlli prestazionali e di sicurezza, l'aggiornamento tecnologico e la dismissione.

In accordo con la Direzione e con i responsabili di funzione l'Ingegneria Clinica valuta il fabbisogno tecnologico ed elabora i piani di investimento per l'aggiornamento continuo del parco macchine. Predispone i piani di manutenzione periodica e sovrintende le manutenzioni straordinarie, garantendo in questo modo la corretta funzionalità e sicurezza delle apparecchiature elettromedicali.

Supporta i reparti e servizi nelle esigenze legate alle tecnologie medicali, fornisce la formazione all'utilizzo delle apparecchiature, collabora con le figure preposte per la gestione dei rischi specifici correlati alle apparecchiature, quali ad esempio la radioprotezione e la sicurezza laser.

Si occupa inoltre dell'acquisto e gestione degli arredi sanitari, dello strumentario chirurgico, degli ausili e dei dispositivi medici pluriuso.



## 2.2 - GLI ORGANI DI STAFF

### 2.2.1 - Ufficio Qualità

L'Ufficio, in staff alla Direzione Operativa:

- Coadiuvata la Direzione nella definizione del Sistema di Qualità aziendale in conformità alle normative ISO 9001 e ISO 9004.
- Propone, pianifica e avvia azioni per il miglioramento continuo.
- Fornisce supervisione, coordinamento e supporto metodologico e operativo alle funzioni aziendali / UUOO / Servizi nelle attività rivolte al soddisfacimento dei requisiti di Accreditamento Istituzionale RER, inclusi quelli relativi alla Funzione Formazione

### 2.2.2 - Servizio di Prevenzione e Protezione

Il Servizio, organizzato come disposto dal D.Lgs.vo 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i., si articola con la figura di RSPP in coordinamento con le diverse funzioni aziendali. Allo scopo di accrescere ulteriormente l'attenzione riservata ai temi della prevenzione nei luoghi di lavoro è stata specificatamente istituita da alcuni anni la figura di Delegato del Datore di Lavoro in materia di salute e Sicurezza.

Il Delegato e il RSPP supportano, in posizione di staff, la dirigenza aziendale nell'individuazione dei fattori di rischio, nella loro valutazione e nell'individuazione delle misure di prevenzione e bonifica, nell'individuazione dei mezzi di protezione personali più idonei per i lavoratori in relazione al lavoro svolto, nell'informazione e nell'aggiornamento periodico dei lavoratori sulla sicurezza e su tutti gli aspetti riguardanti la tutela della salute.

Il Servizio si integra con il Medico Competente, che effettua le valutazioni di idoneità al lavoro e le visite periodiche sui lavoratori, con il Medico Autorizzato, con l'Esperto in Radioprotezione e con l'Esperto Laser, per quanto riguarda la salute e la sicurezza a rischi specifici. Collabora inoltre con l'Area Tecnica e l'Ufficio Acquisti in relazione ai processi di acquisizione di materiali e attrezzature ed alla loro manutenzione in sicurezza.

## 3. Servizi sanitari

Abbiamo ritenuto utile, ai fini di una migliore lettura dei servizi sanitari offerti da Villa Chiara, suddividere le attività specialistiche in specialità di ricovero ed in specialità ambulatoriali.



### 3.1 - SPECIALITÀ DI RICOVERO

- Medicina Interna
- Lungodegenza Medica e Riabilitazione Estensiva
- Dermatologia
- Chirurgia Generale
- Ginecologia
- Oculistica
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria



### 3.2 - SPECIALITÀ AMBULATORIALI

- Specialità di Allergologia
- Specialità di Cardiologia
- Specialità di Chirurgia Generale
- Specialità di Dermatologia
- Specialità di Dietologia
- Specialità di Medicina Generale
- Specialità di Medicina del Lavoro
- Specialità di Nefrologia
- Specialità di Neurologia
- Specialità di Oculistica
- Specialità di Ortopedia
- Specialità di Ostetricia e Ginecologia
- Specialità di Otorinolaringoiatria
- Specialità di Pneumologia
- Specialità di Urologia
- Ambulatorio Chirurgico

### 3.3 - SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- Attività di Radiologia tradizionale
- Attività di Tomografia Assiale Computerizzata (TC) e Risonanza Magnetica Articolare (RM)
- Attività di Ecografia Clinica
- Attività di Ecografia Specialistica
- Attività di Diagnostica Senologica
- Ortopantomografia
- Mineralometria ossea
- Dental-scan

### 3.4 - CENTRO DIALISI AD ASSISTENZA LIMITATA

- Bicarbonato dialisi convenzionale
- Emodiafiltrazione

### 3.5 - PRESIDIO AMBULATORIALE DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

### 3.6 - SERVIZIO DI ANESTESIA

### 3.7 - SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA INTERNA



## 4. Servizi tecnici, impiantistica e apparecchiature

### 4.1 - GLI IMPIANTI DI VILLA CHIARA

#### **IMPIANTO IDRICO**

La Struttura è servita da tre linee:

- rete idrico-sanitaria;
- rete antincendio;
- linea di riserva, che si immette nella rete sanitaria.

Le prime due sono sempre aperte, la terza è chiusa tranne che in situazioni di emergenza.

#### **CENTRALE TERMICA**

L'impianto è formato da una centrale termica per produzione di acqua calda sanitaria e riscaldamento, dotata di tre caldaie.

#### **ASCENSORI**

Villa Chiara dispone di n. 8 impianti elevatori formati da ascensori, monta-carichi e monta lettighe.

Per la manutenzione di tali impianti e l'assistenza in situazioni di emergenza ha stipulato un contratto con due ditte specializzate, responsabili dell'assistenza 24 ore su 24, con un breve tempo d'intervento.

#### **IMPIANTO GAS MEDICALI**

Per quanto riguarda i gas medicali la dotazione è la seguente:

- un impianto per l'ossigeno con tre sorgenti di alimentazione (primaria, secondaria e d'emergenza);
- un impianto per la produzione di aria medicale con tre sorgenti di alimentazione (primaria, secondaria e d'emergenza).
- una centrale di produzione per il vuoto, dotata di tre pompe, di cui una di back-up.
- un impianto per la produzione di aria tecnica a servizio della sterilizzazione costituito da due compressori

Tali impianti sono dotati di sistemi di allarme remotizzati previsti dalla legge e dalle normative comunitarie.

I sistemi d'allarme, in linea alle normative vigenti, controllano la qualità e la disponibilità dei gas alle utenze finali.

Per tali impianti Villa Chiara ha stipulato contratti di manutenzione con ditte specializzate.

#### **IMPIANTO ELETTRICO**

L'energia elettrica viene fornita dall'ente erogatore (ENEL) in media tensione fino alle apparecchiature di misura poste all'interno della cabina di trasformazione della Struttura.

La trasformazione dell'energia elettrica da 15.000 V a 400/220 V avviene tramite due trasformatori da 1250 KVA collegati uno in riserva all'altro.

Quando manca l'alimentazione elettrica per qualsiasi motivo (guasti sulle linee, guasti sui trasformatori di cabina) l'energia viene comunque garantita da un gruppo elettrogeno da 1400 KVA con motore diesel.

Il tempo intercorso tra quando viene a mancare l'energia elettrica fornita dall'ente erogatore e quando avviene la commutazione RETE-GRUPPO è di circa 12-13 secondi.

Durante questa fase si accendono le lampade di emergenza (nei corridoi, all'interno di ogni camera di degenza, nei locali medicazione, nelle guardiole, nel blocco operatorio, nella centrale di sterilizzazione, nel vano scale, ecc.) e i magneti delle porte REI rilasciano le porte per la chiusura.

Le lampade scialitiche delle sale operatorie sono alimentate da un proprio gruppo di continuità.

Inoltre, a supporto della sicurezza di ambienti ad elevata criticità sono stati installati gruppi UPS che garantiscono un mantenimento senza interruzioni dell'erogazione di energia elettrica anche in casi estremi d'emergenza per un tempo limitato.

Al ripristino della normale alimentazione, la centralina del gruppo elettrogeno effettua la commutazione automatica da GRUPPO a RETE e tutta la Struttura torna ad essere alimentata dall'ente erogatore.

Al fine di garantire il massimo livello di sicurezza elettrica, il gruppo elettrogeno viene testato con prove a vuoto con cadenza settimanale e con prove sotto carico con cadenza trimestrale.



#### 4.2 - LA DOTAZIONE TECNOLOGICA

Le Sale Operatorie, la Centrale di Sterilizzazione, il Centro Dialisi, la Diagnostica per Immagini e gli Ambulatori sono dotati di moderne apparecchiature che rispecchiano lo stato dell'arte

delle tecnologie sanitarie più avanzate. La gestione delle apparecchiature avviene secondo le indicazioni del produttore per la formazione del personale e per le manutenzioni e nel rispetto delle vigenti norme di sicurezza.



#### 4.2.1 - Tomografia assiale computerizzata e risonanza magnetica nucleare

##### TOMOGRAFO A RISONANZA MAGNETICA ESAOTE O-SCAN

Il Servizio di Diagnostica per Immagini di Villa Chiara dispone di un Tomografo a Risonanza Magnetica articolare ESAOTE O-SCAN.

È costituito da un magnete molto compatto e da una seduta paziente ergonomica in grado di assicurare al paziente stesso un'esperienza ottimale. La tecnologia O-Scan è progettata su misura per i pazienti e garantisce qualità e tempi ridotti di esecuzione degli esami. L'apparecchiatura offre una gamma completa di funzionalità di immagini degli arti di alta qualità e, grazie al fatto che durante l'esame solo l'estremità oggetto dello studio è inserita nel magnete, può essere considerata a tutti gli effetti un sistema "patient friendly", specie in caso di pazienti claustrofobici.



##### TOMOGRAFO COMPUTERIZZATO GE MS-IT mod. REVOLUTION EVO a 128 STRATI

Il GE mod. REVOLUTION EVO è un Tomografo Computerizzato "total body" a scansione elicoidale con acquisizione simultanea di 128 strati per ogni rotazione completa, caratterizzato da soluzioni tecniche in grado di garantire la massima qualità delle immagini con la minima emissione di dose possibile.

Tale sistema produce immagini trasversali del corpo mediante ricostruzione computerizzata di dati di trasmissione a raggi X rilevati a diversi angoli e piani, con o senza contrasto.

Il sistema è indicato per applicazioni di tomografia computerizzata a raggi X di testa, corpo intero, cardiache e vascolari in pazienti di tutte le età e rappresenta un valido strumento medico per la diagnosi di patologie, traumi o anomalie e per la pianificazione, l'orientamento e il monitoraggio della terapia.



#### **4.2.2 - Tecnologie d'avanguardia per la diagnosi precoce dei tumori mammari: Mammografo con "Tomosintesi"**



Presso il Servizio di Diagnostica per Immagini di Villa Chiara è installato un mammografo Fujifilm AMULET Innovality.

Questo strumento impiega il nuovo detettore a pannello piatto con pixel esagonali, che raccoglie efficacemente i segnali elettrici convertiti dei raggi X, offrendo risultati ad alta risoluzione e basso rumore. Questo consente di ottenere un maggiore indice DQE (Detective Quantum Efficiency) rispetto ai detettori TFT convenzionali.

Utilizzando i dati raccolti dal detettore HCP, il sistema mammografico AMULET Innovality crea immagini ad alta definizione, con dimensione dei pixel pari a 50  $\mu\text{m}$ .

È inoltre dotato di sistema intelligente per il controllo automatico dell'esposizione (iAEC) che ottimizza la dose di raggi X usata per esaminare ciascun tipo di mammella.

#### **4.2.3 - RIS / PACS**

Villa Chiara è dotata di un sistema per la gestione digitale delle immagini diagnostiche e dei referti.

Il sistema si basa sulla creazione e successiva gestione di due database specifici (RIS/PACS) che, in linea alla normativa regionale, garantiscono la gestione in sicurezza degli esami e dei relativi referti.

L'utilizzo di software già in uso presso le strutture pubbliche garantisce l'affidabilità del sistema e la facile interattività tra le strutture.

La gestione attraverso due livelli di accettazione (amministrativa e diagnostica), la creazione di work list univoche consentono (con gli appositi applicativi installati) la gestione dei casi di omonimia e quindi la sicurezza nell'assegnazione dei referti agli studi specifici.

L'archiviazione su server specifici (con duplicato di back-up geodelocalizzato) garantisce che lo storico degli esami del singolo paziente siano disponibili all'atto degli esami successivi.

#### **4.2.4 - Ecotomografi**

Villa Chiara è dotata di cinque ecotomografi in dotazione alle specialità ambulatoriali, tutti sostituiti negli ultimi tre anni e che rappresentano quindi il miglior stato dell'arte della tecnologia ad ultrasuoni.

#### **4.2.5 - Chirurgia per la Cataratta**

La chirurgia della cataratta comporta la rimozione della stessa e la sua sostituzione con un cristallino artificiale. Molti dei passaggi di un intervento di chirurgia della cataratta tradizionalmente effettuati con strumenti manuali possono essere completati avvalendosi di un apparecchio facoemulsificatore, che effettua la rimozione del cristallino opacizzato mediante frammentazione ad ultrasuoni. A Villa Chiara sono presenti due facoemulsificatori Alcon Centurion in modo da garantire la completa operatività anche in caso di primo guasto dello strumento.

#### **4.3 - DIAGNOSTICA OCULISTICA**

Gli ambulatori oculistici di Villa Chiara comprendono un'ampia gamma di apparecchiature per la diagnostica e due laser terapeutici, di cui uno al neodimio YAG. In particolare negli ultimi tre anni, nell'ambito del processo continuo di aggiornamento tecnologico, si è provveduto a sostituire le seguenti apparecchiature con nuovi e più performanti modelli: frontofocometro, biometro ottico computerizzato, analizzatore visione periferica o campimetro, tomografo a coerenza ottica, tonometro.

#### **4.4 - LE SALE OPERATORIE**

Il blocco operatorio di Villa Chiara è stato ampliato a partire dal 2022 con due nuove sale operatorie, realizzate secondo le moderne concezioni strutturali e impiantistiche e completamente allestite con apparecchiature all'avanguardia. La dotazione tecnologica comprende tavoli operatori a piani modulari, lampade scialitiche gemellari LED da 110.000lux e diametro 74cm, apparecchi per anestesia pensili, elettrobisturi, panel pc da 55" per la visualizzazione delle immagini diagnostiche e della pianificazione dell'intervento, monitor multiparametrici per monitoraggio pre, intra e post-operatorio dei parametri vitali.

#### **4.5 - LE CAMERE DI DEGENZA**

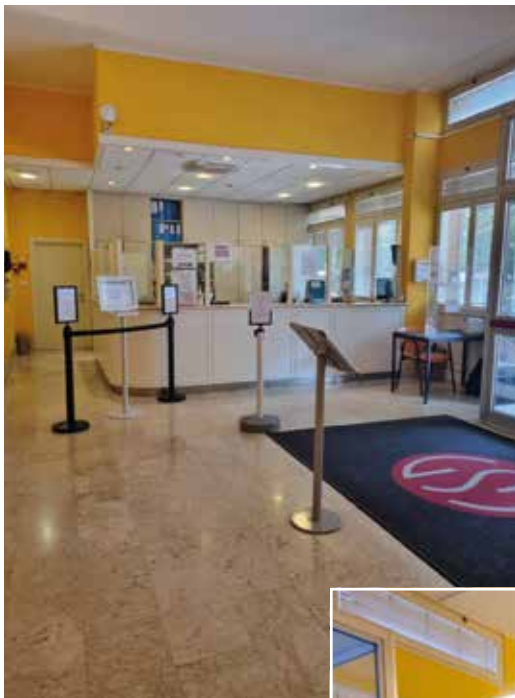
Le camere di degenza sono state di recente oggetto di azioni migliorative relativamente all'arredo ed alla dotazione di letti elettrici multifunzione, al fine di garantire migliori standard di cura e comfort.



## 5. Servizi generali

I servizi offerti al paziente/utente ed ai visitatori, sono molteplici e direttamente gestiti e monitorati dalle Direzioni. Elenchiamo quelli di maggiore interesse ed utilità:

- **Portineria ed ufficio informazioni**
- **Ufficio prenotazioni ricoveri e ambulatoriali**
- **Servizio religioso**



## 6. Servizi di supporto

- Sono quei servizi con la funzione di rendere più gradito il soggiorno in Ospedale, sia che il paziente rimanga ricoverato, sia che debba usufruire di sole prestazioni ambulatoriali.
- **Distributori automatici di acqua minerale, caffè, bevande e snack**
- **Parcheggio a pagamento per utenti e visitatori**
- **Salette di attesa e conversazione**





## 2ª parte - Attività e prestazioni

L'Utente può accedere a "Villa Chiara" nelle seguenti modalità:

- a carico del SSN,
- a carico di assicurazioni convenzionate, a forma diretta e indiretta
- a pagamento,
- altre modalità

**Per le regole generali di gestione degli accessi e misure di contenimento Covid-19 in Villa Chiara → vedere Addendum Carta dei Servizi per Emergenza Covid-19**

### 1. Ricovero ospedaliero

Villa Chiara garantisce il ricovero per la diagnosi e la cura delle malattie che richiedono terapia medica, riabilitativa o chirurgica con interventi nell'ambito delle specialità elencate.

Le informazioni contenute in questa parte della Carta dei Servizi, descrivono le modalità di accesso, di accoglienza, e di assistenza per il ricovero e le prestazioni effettuate.

Villa Chiara non è dotata del servizio di Pronto Soccorso. Pertanto garantisce, tramite ricovero in regime ordinario e di Day Surgery, il percorso diagnostico-terapeutico per patologie non urgenti.

#### 1.1 - MODALITÀ DI ACCESSO

##### 1.1.1 - Modalità di accesso a carico del SSN

Il Paziente prenota il ricovero nei seguenti modi:

- presentandosi di persona all'ufficio prenotazione ricoveri,
- telefonando al numero 051 2984900

*dal lunedì al venerdì  
dalle ore 12.00 alle ore 16.00*

L'operatore programma il giorno e l'ora del ricovero, sulla base della lista di attesa, e fornisce al paziente le istruzioni sui percorsi da effettuare prima e al momento del ricovero stesso.

Se trattasi di ricoveri per interventi chirurgici, al Paziente vengono programmati gli appuntamenti per effettuare gli esami di laboratorio preoperatori previsti, la consulenza per l'idoneità cardiologica qualora prevista dal profilo preoperatorio e la visita di idoneità anestesologica all'intervento.

I documenti necessari da presentare sono:

- tessera sanitaria,
- codice fiscale,
- documento di riconoscimento,
- richiesta in originale del medico di base o del medico specialista pubblico, aventi data non antecedente i sei mesi dalla presentazione.

Ricordiamo che Villa Chiara è una struttura accreditata. Pertanto gli utenti che richiedono prestazioni inerenti a tutte le attività di ricovero autorizzate riceveranno le suddette prestazioni in forma completamente gratuita (fatta eccezione per richiesta di ulteriori comfort alberghieri).

##### 1.1.2 - Modalità di accesso a carico di Compagnie di Assicurazione Sanitaria convenzionate

Numerose Compagnie di Assicurazione Sanitaria hanno stipulato convenzioni per ricovero con Villa Chiara, l'elenco è disponibile presso l'Ufficio prenotazione ricoveri solventi.





Il Paziente prenota il ricovero nei seguenti modi:

- presentandosi di persona all'ufficio prenotazione ricoveri,
- telefonando al numero 0512984946  
*dal lunedì al venerdì  
dalle ore 9.00 alle ore 18.00;*
- tramite accordi tra Villa Chiara e Compagnia di Assicurazione.

Sulla base del registro delle prenotazioni, suddiviso per specialità e per professionista, viene programmato il giorno e l'ora del ricovero, unitamente alle istruzioni sui percorsi da effettuare prima ed al momento del ricovero stesso.

I documenti necessari da presentare sono:

- tessera dell'assicurazione per chi ne è provvisto,
- codice fiscale,
- documento di riconoscimento,
- richiesta del medico se necessario.

Gli utenti possono richiedere ulteriori comfort alberghieri che saranno conteggiati a parte.

### **1.1.3- Modalità di accesso a pagamento**

Il Paziente prenota il ricovero nei seguenti modi:

- presentandosi di persona all'ufficio prenotazione ricoveri,
- telefonando al numero 0512984946  
*dal lunedì al venerdì  
dalle ore 9.00 alle ore 18.00.*

Sulla base del registro delle prenotazioni, suddiviso per specialità e per professionista, viene programmato il giorno e l'ora del ricovero, unitamente alle istruzioni sui percorsi da effettuare prima ed al momento del ricovero stesso.

I documenti necessari da presentare sono:

- codice fiscale,
- documento di riconoscimento,
- richiesta del medico se necessario.

### **1.1.4 - Altre forme di modalità di accesso**

Il paziente può accedere a "Villa Chiara" per trasferimento da Pronto Soccorso o trasferimento diretto da Reparti di Degenza dei Presidi Ospedalieri Pubblici che insistono nel territorio dell'Azienda USL di Bologna oppure ricovero diretto nel caso di pazienti afferenti al Centro Dialisi ad Assistenza Limitata di Villa Chiara.

Nei primi due casi, il ricovero è programmato dal Servizio competente dell'Azienda USL di Bologna sulla base di accordi tra Villa Chiara e le strutture ospedaliere convenzionate che faranno pervenire all'Ufficio preposto la documentazione necessaria. Nel caso di pazienti afferenti al CAL di Villa Chiara, il ricovero avviene previa autorizzazione del medico di riferimento del paziente sulla base di accordi formalizzati tra Villa Chiara e l'AUSL e l'AOSP di Bologna.

## **1.2 - MODALITÀ DI ACCOGLIENZA IN REPARTO**

Il paziente viene accolto direttamente dal Coordinatore Infermieristico o da un infermiere del Reparto in cui deve essere ricoverato.

Gli verrà assegnato un letto in camera a due o tre letti.

Potrà usufruire di una camera singola, pagando la sola differenza di retta alberghiera.

Accordi specifici sono in essere con le diverse Compagnie di Assicurazione.

In reparto, il paziente troverà un opuscolo contenente le informazioni utili per la degenza, gli orari dei pasti e di visita dei familiari, sia per ricovero ordinario sia per ricovero a ciclo diurno.

Oltre ai documenti sopra elencati, è utile consegnare al personale sanitario la documentazione clinica riguardante altri eventuali ricoveri, lastre, refertazione di esami strumentali effettuati recentemente; è opportuno, inoltre,



segnalare eventuali allergie e terapie farmacologiche in atto.

Relativamente agli effetti personali, suggeriamo al paziente di portare con sé solo gli oggetti strettamente necessari e quelli da toilette, quali spazzolino da denti, dentifricio, sapone, deodorante, biancheria personale, vestaglia, pantofole.

Il denaro, per ragioni di sicurezza, va ridotto al minimo indispensabile durante il soggiorno ed è sconsigliabile portare con sé oggetti di valore.

### 1.3 - MODALITÀ DI ASSISTENZA

L'Assistenza sanitaria comprende le visite mediche e gli esami diagnostici necessari al ricovero e durante il ricovero stesso, l'assistenza infermieristica, l'assistenza religiosa ed ogni atto o procedura diagnostica, terapeutica e riabilitativa necessaria, compatibile con il livello di dotazione tecnologica della Struttura.

#### ASSISTENZA MEDICA IN REPARTO

Le visite mediche giornaliere avvengono, di norma, la mattina tra le ore 8.30 e le ore 11.00. Poiché è un diritto del Paziente essere adeguatamente informato sulle proprie condizioni di salute, i Medici di Reparto sono disponibili in orari prestabiliti per fornire tutti i chiarimenti necessari al Paziente ed ai suoi familiari. Per informazioni chiedere al Coordinatore Infermieristico di Reparto.

#### ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Villa Chiara garantisce una completa assistenza infermieristica e tecnica ai suoi ospiti, a mezzo di personale qualificato.

#### PRESENZE CONTINUATIVE AL LETTO DEL PAZIENTE NON AUTOSUFFICIENTE

La presenza continuativa al letto del paziente può essere autorizzata solo per compagnia, conforto psicologico, disbrigo di piccole commissioni come

l'acquisto di giornali o bevande.

La presenza negli orari notturni di familiari o altre persone al letto del malato deve essere autorizzata.

#### BAMBINI IN OSPEDALE

I bambini, minori di 10 anni, sono assistiti secondo le indicazioni della legge regionale.

Un familiare ha la possibilità di rimanere accanto al bambino per l'intero arco delle 24 ore.

La degenza si propone di rendere l'esperienza di ricovero più serena possibile, ponendo al centro dell'attenzione i bisogni dei piccoli pazienti e dei genitori.

#### ALLONTANAMENTO DEL PAZIENTE DAL REPARTO DI DEGENZA

Per motivi di sicurezza è assolutamente vietato allontanarsi dall'Ospedale, sia da soli sia accompagnati

Il paziente che abbia necessità o desiderio di allontanarsi dal reparto, restando comunque all'interno dell'Ospedale, deve darne preventiva comunicazione al personale sanitario di reparto.

#### ASSISTENZA IN URGENZA/EMERGENZA CLINICA

Villa Chiara dispone di un servizio di Guardia Medica Interna attivo h 24, in grado di intervenire sui pazienti ricoverati in caso di necessità, in assenza dei Medici curanti di Reparto.

Il Medico di Guardia ha facoltà di contattare il Medico curante, quando e se lo ritiene opportuno, di attivare i diversi servizi di pronta disponibilità e di trasferire il paziente al Pronto Soccorso di un Ospedale cittadino, in caso necessiti.

#### ASSISTENZA RELIGIOSA E FUNEBRE

Villa Chiara garantisce il servizio religioso ove richiesto e garantisce il trasferimento del defunto presso strutture convenzionate e/o liberamente scelte dai familiari del defunto. Nei limiti connessi alla struttura e all'organizzazione dell'Ospedale, si garantisce il rispetto di usanze e riti di ogni culto religioso.

## EMERGENZE NON CLINICHE

Villa Chiara è dotata di una Squadra di Gestione delle Emergenze addestrata ad intervenire per la tutela della sicurezza degli ospiti in caso di incendi, terremoti ed altre calamità.

## LA DIMISSIONE

Nel giorno della dimissione, stabilito preventivamente dal Medico durante la visita, il paziente dovrà lasciare libero il letto o la stanza generalmente entro le ore 10.00 della mattina, salvo diversi accordi con il medico di riferimento.

Al momento della dimissione verrà rilasciata al paziente la lettera di dimissione, in busta chiusa, contenente informazioni dettagliate sui principali accertamenti clinico-diagnostici effettuati, sulla diagnosi formulata, sul decorso della malattia e le indicazioni relative ad eventuali terapie consigliate da proseguire a domicilio ed ai giorni di prognosi previsti.

Il pagamento dei ricoveri e degli eventuali servizi aggiuntivi si effettua la mattina della dimissione presso lo sportello Ufficio Ricoveri Solventi al piano terra.

## SORVEGLIANZA INFEZIONI

### SITO CHIRURGICO

Villa Chiara partecipa al progetto Regionale per lo sviluppo di un sistema di sorveglianza permanente delle infezioni del sito chirurgico.

Sono incluse nella sorveglianza le tipologie di procedura chirurgica afferenti alle categorie di intervento indicate dalla Regione.

La sorveglianza inizia il giorno dell'intervento chirurgico e prosegue durante tutto il ricovero.

Post dimissione possono essere previsti periodi di Follow-up telefonico da parte del personale sanitario della struttura e ulteriori visite ambulatoriali. La sorveglianza viene conclusa alla data dell'ultimo contatto (telefonico o visita) con il degente.

## CERTIFICATO DI DEGENZA E DI MALATTIA

Il certificato di degenza può essere richiesto al Coordinatore Infermieristico del Reparto durante la degenza o alla dimissione.

Anche il certificato di malattia rilasciato in forma cartacea può essere espressamente richiesto dal paziente dimissionario e verrà inoltrato da Villa Chiara a chi di competenza.





## **RICHIESTA E RITIRO COPIA CARTELLA CLINICA**

Una copia della documentazione sanitaria (Cartella Clinica corredata degli esami effettuati) può essere richiesta alla dimissione presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri o successivamente telefonando al numero 0512984947.

La copia può essere ritirata dal paziente stesso o dai suoi familiari, previa esibizione di delega firmata.

A richiesta la copia della Cartella può essere spedita a domicilio, con spese in contrassegno.

## **1.4 - I COMFORT**

### **COMFORT ALBERGHIERI**

A richiesta sono disponibili stanze di degenza di categoria superiore, con servizi igienici ad uso esclusivo, a due letti di cui uno per l'accompagnatore, che può usufruire del servizio pasti.

In tal modo il paziente che lo desidera può godere di un'assistenza continua prestata da un familiare.

### **GESTIONE DELLE PROPRIETÀ DEL CLIENTE**

Villa Chiara ha identificato le seguenti "proprietà dei clienti", delle quali ogni reparto garantisce la gestione ed il controllo complessivo, attraverso l'adozione di adeguate modalità che prevedono l'identificazione, la verifica, l'integrità, la protezione e la salvaguardia delle stesse, siano esse materiali o intellettuali:

- Dati Personali e Sensibili,
- Campioni di materiale biologico,
- Documentazione clinica di proprietà del Paziente soggetto a trattamento,
- Unità di sangue autologo (destinato ad autotrasfusioni).

In ogni reparto in cui si prevede l'uso di proprietà del Cliente, queste vengono trattate in modo da consentirne il miglior uso, e ove necessario, proteggerle e salvaguardarle da perdite o danneggiamenti, anche ai fini, se prevista, della loro restituzione.

Per quanto riguarda effetti personali di valore quali denaro, gioielli, protesi, telefoni cellulari, ecc., si consiglia di non lasciarli incustoditi, ma di riporli nell'apposito armadio a disposizione dei pazienti, chiuso a chiave, o consegnarli ad un familiare. Un'attenzione particolare viene posta da tutto il personale in caso di pazienti soli e/o non collaboranti.

### **DISTRIBUTORI AUTOMATICI**

All'interno della Struttura sono a disposizione degli ospiti alcuni distributori automatici di bevande calde e fredde, acqua minerale e snack

### **TELEFONI CELLULARI**

I telefoni cellulari possono essere usati all'interno dei reparti con molta discrezione, perché, oltre a disturbare la quiete, potrebbero interferire con le apparecchiature mediche.

### **TELEVISIONE**

In ogni camera di degenza è disponibile un televisore a colori.

Si prega di mantenere basso l'audio del televisore per non disturbare i pazienti che necessitano di riposo.

### **FUMO**

È assolutamente vietato fumare all'interno di tutta la Struttura per disposizioni di Legge e, soprattutto, per rispetto della salute dei pazienti.

### **SEGNALETICA**

Indicazioni chiare e ben visibili sono presenti nei corridoi, all'interno degli ascensori e nei piani di tutta la Struttura per favorire l'orientamento di pazienti e visitatori al suo interno.

### **PASTI**

Tale servizio è affidato a Ditta specializzata.

È nostro impegno offrire cibi il più possibile gradevoli, puntando su qualità e varietà.

Tutti i piatti sono cucinati in modo tale



da assicurare la massima digeribilità. Sono previsti protocolli nutrizionali per pazienti con specifiche necessità.

I pasti vengono serviti ai seguenti orari:

- colazione 7.45
- pranzo 12.15
- cena 18.00

Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo sia per la cena, con indicazione degli ingredienti ed evidenza di eventuali allergeni presenti. Durante la permanenza in Ospedale non è consentito integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno. L'accompagnatore che assiste il degente può richiedere di usufruire dei pasti.

Per informazioni ulteriori, rivolgersi al Coordinatore Infermieristico.

#### LE VISITE DI PARENTI E AMICI

Ogni paziente può ricevere visite da parte di parenti e amici.

È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività mediche e che non rechino disturbo al riposo degli altri pazienti ricoverati.

Per questo motivo non è possibile ricevere più di un visitatore per volta, è sconsigliata la visita dei bambini.

Durante la visita medica o in caso di attività di cure infermieristiche i visitatori sono invitati a lasciare il Reparto.

Le visite ai degenti sono consentite nei seguenti orari:

#### LUNEDÌ-DOMENICA MEDICINA

dalle	alle
12.00	13.30
17.00	18.30

#### LUNEDÌ-DOMENICA CHIRURGIA

dalle	alle
17.00	18.30

#### SERVIZIO LAVANDERIA

Il servizio non è disponibile per l'utenza ed è affidato in appalto a Ditta specializzata nel settore.

#### LA SICUREZZA DI OPERATORI ED UTENTI

Villa Chiara si avvale della collaborazione di società di consulenza per quanto riguarda la gestione del Servizio Prevenzione e Protezione (D.Lgs. n. 81/2008).

All'interno della Struttura sono apposte segnalazioni conformi ai requisiti di Legge per quanto riguarda sia i segnali di divieto sia quelli di avvertimento, di prescrizione e di salvataggio.

Le vie e le uscite di emergenza sono quindi ben segnalate, libere da ingombri, facilmente raggiungibili, riconoscibili e illuminate.

Gli estintori e gli idranti sono distribuiti in modo uniforme, accessibili, visibili e segnalati.



## 2. Assistenza sanitaria specialistica ambulatoriale

Tutti i Cittadini possono richiedere l'assistenza sanitaria specialistica ambulatoriale. In Villa Chiara vengono erogate prestazioni specialistiche, di diagnostica strumentale e di laboratorio per Pazienti ricoverati e per Pazienti ambulatoriali, sia in convenzione sia a pagamento.

Le prestazioni sono erogate secondo le seguenti forme:

- in convenzione con il SSN (prenotazione in Villa Chiara solo per residenti fuori Bologna),
- previa prenotazione tramite il CUP cittadino (visite specialistiche, prestazioni ecografiche, radiologiche comprensive di TAC e RMN – e cardiologiche),
- a carico di Assicurazioni sanitarie (tutte le prestazioni convenzionate fornite dal Poliambulatorio),
- a pagamento (tutte le prestazioni fornite dal Poliambulatorio).

Il personale abilitato, amministrativo o sanitario, può fornire anche preventivamente ogni informazione in merito alle tariffe applicabili e alle modalità di svolgimento delle prestazioni.

I seguenti punti descrivono le modalità di accesso, pagamento e ritiro dei referti per usufruire delle prestazioni cliniche e diagnostiche del Poliambulatorio.

### 2.1 - MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

#### 2.1.1 - Modalità di prenotazione in convenzione con il SSN

L'Utente, residente fuori Bologna, può fare la prenotazione nei seguenti modi:

- presentandosi direttamente allo sportello dell'Ufficio Prenotazioni Ambulatoriali,
- telefonando al Servizio Prenotazioni Ambulatoriali al numero 051/2984907.

Sulla base dell'agenda delle prenotazioni, suddivisa per specialità e per professionista, viene programmato il giorno e l'ora della prestazione, unitamente alle istruzioni sui percorsi da effettuare.

Per fruire di una visita ambulatoriale o di una prestazione specialistica è necessario:

- richiesta del Medico di base, rilasciata su ricettario regionale, con data di emissione non antecedente ai sei mesi.

Gli orari di prenotazione sono i seguenti:

- *dal lunedì al venerdì*  
*dalle ore 9.00 alle ore 18.00*

#### 2.1.2 - Modalità di prenotazione tramite il CUP cittadino in convenzione con la AUSL Bologna Città

L'Utente può fare la prenotazione nei seguenti modi:

- recandosi direttamente ad uno sportello CUP.

Per fruire di una visita ambulatoriale o di una prestazione specialistica è necessario:

- richiesta del Medico di base, rilasciata su ricettario regionale,
- residenza nel Comune di Bologna.

#### 2.1.3 - Modalità di prenotazione a carico di Compagnie di Assicurazione Sanitaria convenzionate

Numerose Compagnie di Assicurazione Sanitaria hanno stipulato convenzioni per prestazioni ambulatoriali con Villa Chiara, l'elenco è disponibile presso l'Ufficio Prenotazioni Ambulatoriali.

L'Utente può fare la prenotazione nei modi seguenti:

- presentandosi direttamente allo sportello dell'Ufficio Prenotazioni Ambulatoriali,
- telefonando al Servizio Prenotazioni Ambulatoriali al numero 051/2984907

Sulla base dell'agenda delle prenotazioni, suddivisa per specialità e per professionista, viene programmato il giorno e l'ora della prestazione, unitamente alle istruzioni sui percorsi da effettuare.

Per fruire di una visita ambulatoriale o di una prestazione specialistica è necessario:

- richiesta di un Medico con relativo quesito clinico.

In mancanza di richiesta medica, è tuttavia possibile effettuare una visita medica o richiedere alcune prestazioni solo in caso di chiara e corretta indicazione di quanto si desidera effettuare. Si precisa comunque che per alcune indagini diagnostiche più complesse, è necessaria la richiesta medica.

Gli orari di prenotazione sono i seguenti:

- *dal lunedì al venerdì*  
*dalle ore 9.00 alle ore 18.00*

### **2.1.4 - Modalità di prenotazione con pagamento in proprio, di visita del singolo specialista o dell'équipe specialistica**

L'Utente può fare la prenotazione nei modi seguenti:

- presentandosi direttamente allo sportello dell'Ufficio Prenotazioni Ambulatoriali,
- telefonando al Servizio Prenotazioni Ambulatoriali al numero 051/2984907

Sulla base dell'agenda delle prenotazioni, suddivisa per specialità e per professionista, viene programmato il giorno e l'ora della prestazione, unitamente alle istruzioni sui percorsi da effettuare.

Per fruire di una visita ambulatoriale o di una prestazione specialistica è necessario:

- richiesta di un Medico con relativo quesito clinico.

In mancanza di richiesta medica, è tuttavia possibile effettuare una visita medica o richiedere alcune prestazioni solo in caso di chiara e corretta indicazione di quanto si desidera effettuare. Si precisa comunque che per alcune indagini diagnostiche più complesse, è necessaria la richiesta medica.

Gli orari di prenotazione sono i seguenti:

- *dal lunedì al venerdì*  
*dalle ore 9.00 alle ore 18.00*

## **2.2 - MODALITÀ DI PAGAMENTO**

### **2.2.1 - Modalità di pagamento della tariffa per prestazioni specialistiche in convenzione con il SSN**

Per quanto concerne le prestazioni ambulatoriali in convenzione, il ticket deve essere pagato presso lo sportello dell'Ufficio Prenotazioni Ambulatoriali, prima dell'effettuazione della prestazione stessa.

### **2.2.2 - Modalità di pagamento della tariffa per prestazioni specialistiche in convenzione con l'AUSL Bologna Città prenotate tramite CUP**

Per quanto concerne le prestazioni ambulatoriali in convenzione, il ticket deve essere pagato presso lo sportello dell'Ufficio Prenotazioni Ambulatoriali prima dell'effettuazione della prestazione stessa.

### **2.2.3 - Modalità di pagamento della tariffa per prestazioni specialistiche a carico di Compagnie di Assicurazione Sanitaria convenzionate**

Per quanto concerne le prestazioni ambulatoriali previste dalle convenzioni, il pagamento deve essere effettuato a seconda degli accordi previsti con le suddette compagnie convenzionate.

### **2.2.4 - Modalità di pagamento della tariffa per prestazioni specialistiche a pagamento in proprio**

Il pagamento delle tariffe previste avviene, presso l'Ufficio Prenotazioni Ambulatoriali.

Le tariffe delle prestazioni del singolo specialista e dell'équipe specialistica sono predeterminate.



### 2.3 - MODALITÀ DI RITIRO DEI REFERTI

I referti di Laboratorio Analisi, Radiologia/TAC/RMN e tutte le altre tipologie di referti, vengono ritirati presso gli sportelli dell'Ufficio Accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

I tempi di attesa per ottenere la refertazione completa saranno indicati dal personale dei servizi interessati; Villa Chiara garantisce, comunque, un servizio rapido.

### 2.4 - TELEMEDICINA VILLA CHIARA: IL CONSULTO MEDICO ONLINE

È attiva la telemedicina, il servizio che permette di avere consulto on line e fare video-visite con gli specialisti di Villa Chiara.

Gli utenti possono accedere alla piattaforma direttamente dal sito internet di Villa Chiara, cliccando il bottone nell'apposita sezione e, dopo essersi registrati, possono scegliere il medico e richiedere il teleconsulto a pagamento.



### 3. Schede di informazione dei servizi e delle principali prestazioni

**DIRETTORE SANITARIO: Dott. Georgios Vertsonis**

Nelle Schede che seguono sono indicati i servizi sanitari offerti e per ciascuno le principali prestazioni fruibili; sono altresì indicati i nominativi dei

Medici, e la loro disponibilità ad operare a carico del SSN, di Assicurazioni Convenzionate o solo a pagamento.

#### 3.1 - SCHEDA 1: SPECIALITÀ DI RICOVERO

##### UNITÀ OPERATIVA DI MEDICINA INTERNA

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Gianfranco Cappelletti
<b>MEDICI:</b>	Dott. Georgios Vertsonis Dott.ssa Nadia Franchini Dott. Gianfranco Cappelletti Dott. Giuseppe Mascagni Dott.ssa Chiara Tumiatì
<b>ATTIVITÀ:</b>	L'Unità Operativa effettua il trattamento delle principali patologie internistiche, con particolare competenza per cardiopatie, vasculopatie, pneumopatie, patologie gastrointestinali, epatopatie, disordini dell'equilibrio idro-elettrolitico ed acido base, patologie oncologiche.
<b>RICOVERO:</b>	A carico SSN - Assicurazioni Convenzionate - Paganti in proprio - Trasferimento da Pronto Soccorso dei Presidi Ospedalieri Pubblici che insistono nel territorio dell'Azienda USL dell'Area Metropolitana di Bologna, ricovero diretto di pazienti afferenti al CAL Dialisi di Villa Chiara

##### UNITÀ OPERATIVA DI LUNGODEGENZA MEDICA E RIABILITAZIONE ESTENSIVA

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Gianfranco Cappelletti
<b>MEDICI:</b>	Dott. Georgios Vertsonis Dott.ssa Nadia Franchini Dott. Gianfranco Cappelletti Dott. Fedele Giannone Dott. Giuseppe Mascagni Dott.ssa Chiara Tumiatì
<b>ATTIVITÀ:</b>	Vengono erogate prestazioni rivolte alle patologie proprie dell'anziano, al recupero ed alla conservazione dell'autosufficienza e alla prevenzione e cura delle piaghe da decubito per pazienti costretti a degenze prolungate nel tempo.
<b>RICOVERO:</b>	Trasferimento diretto da Reparti di degenza dei Presidi Ospedalieri Pubblici che insistono nel territorio dell'Azienda USL dell'Area Metropolitana di Bologna.



### UNITÀ OPERATIVA DI DERMATOLOGIA

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Emanuele Nasole
<b>MEDICI:</b>	Dott. Emanuele Nasole
<b>ATTIVITÀ:</b>	L'Unità Operativa interviene su pazienti affetti da differenti patologie cutanee.
<b>RICOVERO:</b>	A carico SSN - Assicurazioni Convenzionate - Paganti in proprio - Trasferimento da reparti di degenza dei Presidi Ospedalieri Pubblici che insistono nel territorio dell'Azienda USL dell'Area Metropolitana di Bologna.

### UNITÀ OPERATIVA DI DAY HOSPITAL

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Georgios Vertsonis
<b>MEDICI:</b>	Dott. Georgios Vertsonis
<b>ATTIVITÀ:</b>	L'Unità Operativa effettua il trattamento delle principali patologie internistiche, compatibili con il regime di Day Hospital.
<b>RICOVERO:</b>	A carico SSN - Assicurazioni Convenzionate - Paganti in proprio.

### UNITÀ OPERATIVA DI OCULISTICA

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott.ssa Giovanna Costantini
<b>MEDICI:</b>	Dott.ssa Giovanna Costantini Dott. Francesco Martelli Dott. Giorgio Toderini Dott. Danilo Trombetti Dott. Jacopo Maria Guidotti
<b>ATTIVITÀ:</b>	L'Unità Operativa tratta le varie patologie oculari: chirurgia del cristallino.
<b>RICOVERO:</b>	A carico SSN - Assicurazioni Convenzionate - Paganti in proprio.

### UNITÀ OPERATIVA DI CHIRURGIA GENERALE

<b>RESPONSABILE:</b>	Prof. Dott. Enrico Marlia
<b>MEDICI:</b>	Prof. Dott. Enrico Marlia Dott. Stefano Comaggi Dott. Massimiliano Gandolfi Dott. Aspero Lapilli Dott. Luigi Manzoni Dott. Flavio Ranzolin Dott.ssa Margherita Ranzolin Dott. Francesco Resta Dott. Enrico Zanni Dott. Romeo Zendron
<b>ATTIVITÀ:</b>	Vengono trattate patologie chirurgiche, tumorali e non, anche complesse nell'ambito della chirurgia delle vie epatobiliari, chirurgia del tratto gastroenterico e coloretale, chirurgia proctologica, chirurgia della parete addominale, chirurgia della mammella, chirurgia vascolare venosa degli arti inferiori.
<b>RICOVERO:</b>	A carico SSN - Assicurazioni Convenzionate - Paganti in proprio.

**UNITÀ OPERATIVA DI ORTOPEDIA**

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Salvatore Garozzo
<b>MEDICI:</b>	Dott. Salvatore Garozzo Dott. Bosco Giuseppe Cataldo Dott. Valerio Ciubine Dott. Massimo Laus Dott. Michele Macchiagodena Dott. Maurizio Magnani Dott. Augusto Marcuzzi Dott. Alessandro Micai Dott. Homere Mouchat Dott. Paolo Pardini Dott. Domenico Sama Dott. Franco Alberto Zappoli Dott. Ibrahim Akkawi Dott. Federico Biondi Dott. Giovanni Bracci Dott.ssa Myriam Cecchi Dott. Maurizio Draghetti Dott.ssa Federica Mariotti Dott.ssa Manuela Moscato Dott. Francesco Perdisa Dott. Michele Risi Dott. Francesco Tentoni Dott. Giulio Zavalloni Dott. Hassan Zmerly
<b>ATTIVITÀ:</b>	Oltre agli interventi di routine sui diversi distretti ossei, vengono trattate patologie delle articolazioni dell'anca del ginocchio e della spalla con impianti protesici, dei legamenti del ginocchio (chirurgia diagnostica e operativa), della mano e del piede. In particolare l'attività prevede l'uso di chirurgia protesica mini invasiva dell'anca con teste di grandi dimensioni. Inoltre vengono trattate patologie della colonna vertebrale. L'U.O provvede anche al trattamento riabilitativo successivo agli impianti protesici.
<b>RICOVERO:</b>	A carico SSN - Assicurazioni Convenzionate - Paganti in proprio.

**UNITÀ OPERATIVA DI ORTOPEDIA**

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Leonardo Latella
<b>MEDICI:</b>	Dott. Leonardo Latella Dott. Paolo Poli Dott. Lorenzo Giannelli Buccioni Dott. Matteo Ceccoli Dott. Lorenzo Zanasi Dott. Raffaele Salfi
<b>ATTIVITÀ:</b>	Sui distretti ossei di anca e ginocchio, vengono eseguiti interventi di chirurgia protesica. L'Unità Operativa provvede all'assistenza riabilitativa necessaria per la tecnica fast-track utilizzata.
<b>RICOVERO:</b>	A carico SSN - Assicurazioni Convenzionate - Paganti in proprio.



## UNITÀ OPERATIVA DI ORTOPEDIA

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Paolo Poli
<b>MEDICI:</b>	Dott. Paolo Poli Dott. Leonardo Latella Dott. Lorenzo Giannelli Buccioni Dott. Matteo Ceccoli Dott. Lorenzo Zanasi Dott. Raffaele Salfi
<b>ATTIVITÀ:</b>	Sui distretti ossei di anca e ginocchio, vengono eseguiti interventi di chirurgia protesica. L'Unità Operativa provvede all'assistenza riabilitativa necessaria per la tecnica fast-track utilizzata.
<b>RICOVERO:</b>	A carico SSN - Assicurazioni Convenzionate - Paganti in proprio.

## UNITÀ OPERATIVA DI GINECOLOGIA

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Carlo Villa
<b>MEDICI:</b>	Dott. Carlo Villa
<b>ATTIVITÀ:</b>	<p>Le principali attività dell'Unità Operativa sono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• diagnosi e cura delle patologie genitali femminili benigne quali mioma e polipo dell'utero, endometriosi pelvica, cisti ovariche;</li><li>• diagnosi e cura delle principali cause della sterilità e abortività ripetuta quali malformazioni uterine, patologia tubarica, sindromi aderenziali pelviche;</li><li>• correzione chirurgica del prolasso pelvico e dell'incontinenza urinaria con l'utilizzo di materiali protesici.</li></ul> <p>Un'alta percentuale degli interventi chirurgici viene oggi eseguita con tecniche endoscopiche mininvasive quali la videolaparoscopia e la videoisteroscopia con maggior confort e pronto recupero per la paziente e spesso in regime di Day Surgery. A ciò si affianca la chirurgia tradizionale sia per via laparotomica sia per via vaginale.</p>
<b>RICOVERO:</b>	A carico SSN - Assicurazioni Convenzionate - Paganti in proprio.

**UNITÀ OPERATIVA DI OTORINOLARINGOIATRIA**

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Carlo Stagni
<b>MEDICI:</b>	Dott. Danilo Dall'Olio Dott.ssa Michela Mancini Dott. Carlo Stagni Dott. Francesco Borghesi
<b>ATTIVITÀ:</b>	Vengono trattate tutte le principali patologie chirurgiche del distretto testa-collo. In particolare si effettua: <ul style="list-style-type: none"><li>• Chirurgia funzionale ed estetica del naso (settoplastica, rinoplastica, rinosettoplastica, decongestione dei turbinati mediante radiofrequenze);</li><li>• Tonsillectomia ed adenoidectomia;</li><li>• Chirurgia dell'otosclerosi;</li><li>• Chirurgia della patologia infiammatoria dell'orecchio medio (posizionamento di drenaggi transtimpanici, miringoplastica, timpanoplastica, impianto di protesi acustica);</li><li>• Chirurgia delle ghiandole salivari maggiori e del collo;</li><li>• Chirurgia della laringe (asportazione di polipi/noduli/cisti delle corde vocali, biopsie diagnostiche).</li></ul>
<b>RICOVERO:</b>	A carico SSN - Assicurazioni Convenzionate - Paganti in proprio.

**POSTI LETTO DI DAY SURGERY**

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott.ssa Giovanna Costantini
<b>SPECIALITÀ:</b>	Chirurgia generale, Ginecologia, Oculistica, Ortopedia, Otorinolaringoiatria.
<b>ATTIVITÀ:</b>	Vengono trattate molteplici patologie chirurgiche nell'ambito delle diverse specialità, ove le caratteristiche del paziente, della patologia e delle tecniche cliniche adottate permettono il completamento del ricovero nell'arco delle 12 ore.
<b>RICOVERO:</b>	A carico SSN - Assicurazioni Convenzionate - Paganti in proprio.



### 3.2 - SCHEDA 2: SPECIALITÀ AMBULATORIALI

#### SPECIALITÀ AMBULATORIALE DI ALLERGOLOGIA

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Mauro Martelli
<b>PRESTAZIONI:</b>	Visita, test cutanei per allergie respiratorie ed alimentari.

#### SPECIALITÀ AMBULATORIALE DI CARDIOLOGIA

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. ssa Maria Rita Sabbatucci
<b>MEDICI:</b>	Dott.ssa Maria Rita Sabbatucci Dott. Massimo Sciammarella Dott.ssa Chiara Tondini
<b>PRESTAZIONI:</b>	Visita, ECG, prova da sforzo, ecocardiocolordoppler, ecocolorodoppler arteriosi e venosi, holter pressorio.

#### SPECIALITÀ AMBULATORIALE DI CHIRURGIA GENERALE

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Aspero Lapilli
<b>MEDICI:</b>	Dott. Pier Francesco Almerigi Dott. Aspero Lapilli Prof. Dott. Enrico Marlia Dott. Flavio Ranzolin Dott.ssa Margherita Ranzolin Dott. Francesco Resta Dott. Enrico Zanni
<b>PRESTAZIONI:</b>	Visita specialistica di chirurgia generale, prestazioni di chirurgia ambulatoriale.

#### SPECIALITÀ AMBULATORIALE DI DERMATOLOGIA

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Emanuele Nasole
<b>MEDICI:</b>	Dott. Emanuele Nasole
<b>PRESTAZIONI:</b>	Visita, prestazioni di chirurgia ambulatoriale, mappatura nevi.



### SPECIALITÀ AMBULATORIALE DI DIETOLOGIA

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Aspero Lapilli
<b>DIETISTA:</b>	Dott. Aspero Lapilli
<b>PRESTAZIONI:</b>	Visita, prescrizione di diete specifiche, schemi alimentari.

### SPECIALITÀ AMBULATORIALE DI GINECOLOGIA E OSTETRICIA

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Carlo Villa
<b>MEDICI:</b>	Dott.ssa Emanuela Bellavia Dott. Carlo Villa
<b>PRESTAZIONI:</b>	Visita con prestazioni strumentali diagnostiche (ecografia e colposcopia), esame citologico cervico-vaginale (Pap Test), prestazioni di chirurgia ambulatoriale.

### SPECIALITÀ AMBULATORIALE DI NEFROLOGIA

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Giorgio Feliciangeli
<b>MEDICI:</b>	Dott. Giorgio Feliciangeli Dott. Giovanni Liviano D'Arcangelo
<b>PRESTAZIONI:</b>	Visita specialistica.

### SPECIALITÀ AMBULATORIALE DI MEDICINA GENERALE

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Gianfranco Cappelletti
<b>MEDICI:</b>	Dott. Gianfranco Cappelletti
<b>PRESTAZIONI:</b>	

### SPECIALITÀ AMBULATORIALE DI NEUROLOGIA

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Marzio Bellan
<b>MEDICI:</b>	Dott. Marzio Bellan
<b>PRESTAZIONI:</b>	Visita neurologica.



## SPECIALITÀ AMBULATORIALE DI OCULISTICA

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott.ssa Giovanna Costantini
<b>SPECIALISTI:</b>	Dott.ssa Giovanna Costantini Dott. Giorgio Toderini Dott. Danilo Trombetti Dott.ssa Elisa Volpini Dott.ssa Chiara Zambelli Dott. Jacopo Maria Guidotti
<b>PRESTAZIONI:</b>	Visita, esame del campo visivo, pressione oculare, fundus, Yag laser, ecobiometria, contacellule endoteliali, valutazione ortottica e prestazioni di chirurgia ambulatoriale.

## SPECIALITÀ AMBULATORIALE DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Salvatore Garozzo
<b>MEDICI:</b>	Dott. Salvatore Garozzo Dott. Massimo Laus Dott. Homere Mouchaty Dott. Paolo Pardini Dott. Marco Tabarroni Dott. Franco Alberto Zappoli Dott. Ibrahim Akkawi
<b>PRESTAZIONI:</b>	Visita specialistica, infiltrazione endoarticolare, prestazioni di chirurgia ambulatoriale.

## SPECIALITÀ AMBULATORIALE DI OTORINOLARINGOIATRIA

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Carlo Stagni
<b>MEDICI:</b>	Dott. Francesco Borghesi Dott. Pierluigi Bosi Dott. Marco Cavara Dott. Danilo Dall'Olio Dott.ssa Maria Grazia Lo Russo Dott. Gianfranco Messerotti Dott. Carlo Stagni Dott. Andi Abeshi
<b>PRESTAZIONI:</b>	Esame audiometrico ed impedenziometrico (timpanogramma) per la diagnosi delle ipoacusie; Video-endoscopia nasale per la diagnosi della patologia infiammatoria del naso e dei seni paranasali; Polisonnografia; Citologia nasale per la diagnosi delle riniti croniche (a cura dello specialista allergologo).





### SPECIALITÀ AMBULATORIALE DI PNEUMOLOGIA

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Marco Patelli
<b>MEDICI:</b>	Dott. Natale Greco Dott. Marco Patelli Dott.ssa Annalisa Sereni
<b>PRESTAZIONI:</b>	Visita specialistica, Spirometria (semplice, globale, con test di broncodilatazione e DLCO), Emogasanalisi.

### SPECIALITÀ AMBULATORIALE DI UROLOGIA

<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Giuseppe Corrado
<b>MEDICI:</b>	Dott. Riccardo Cividini Dott. Giuseppe Corrado Dott.ssa Debora Marchiori
<b>PRESTAZIONI:</b>	Visita, prestazioni strumentali di diagnostica endoscopica, prestazioni di chirurgia ambulatoriale con eventuali biopsie, ecografie di scroto e prostata per via transaddominale e transrettale.



### 3.3 - SCHEDA 3: SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	
<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Maurizio Zompatori
<b>MEDICI:</b>	Dott. Maurizio Zompatori Dott.ssa Silvia Canova Dott. Rodolfo Daidone Dott. Antonio Affinita Dott.ssa Marie Edith Lalanne Dott. Simone Bartolini Dott.ssa Lea Bono Dott. Giovanni Catuogno Dott. Francesco Resta Dott. Giovanni Santoli
<b>PRESTAZIONI:</b>	Radiologia tradizionale ed esami contrastografici Diagnostica per immagini con TC e RM Articolare. Visita, mammografia, ecografia mammaria. Ecografia specialistica della regione del collo (tiroide e paratiroide). Ecografia osteoarticolare, addominale, tiroide, testicoli ed organi superficiali. Ecocardio ed ecocolordoppler vasi arteriosi e venosi. Ecocolordoppler vasi venosi arti inferiori. Ecografia ostetrica morfologica, endovaginale e ginecologica. Ecografie di scroto e prostata per via transaddominale e transrettale.

### 3.4 - SCHEDA 4: SERVIZIO DI LABORATORIO DI PATOLOGIA CLINICA

Villa Chiara si avvale di laboratori esterni convenzionati

### 3.5 - SCHEDA 5: PRESIDIO AMBULATORIALE DI MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

PRESIDIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	
<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Michele Catenacci
<b>MEDICI:</b>	Dott. Michele Catenacci
<b>PRESTAZIONI:</b>	Terapie strumentali e massaggi manuali parastrumentali.

### 3.6 – SCHEDA 6: SERVIZIO DI ANESTESIA

SERVIZIO DI ANESTESIA	
<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Francesco Stagni
<b>MEDICI:</b>	Dott.ssa Roberta Agresta Dott. Andrea Coli' Dott.ssa Cinzia Giuliani Dott. Paolo Gregorini Dott. Gianluca Grilli Dott. Francesco Stagni Dott.ssa Valeria Landuzzi Dott. Antonio Lamma Dott. Michele Mascia Dott. Giovanni Penna Dott.ssa Claudia Severino Dott. Valter Teti Dott. Stefano Faenza Dott.ssa Gaia Lamazza Dott.ssa Silvia Di Bari
<b>PRESTAZIONI:</b>	Valutazione pre-operatoria e controllo postoperatorio. Utilizzo di tecniche anestesiolgiche di elezione per le diverse tipologie di intervento (generale, epidurale, locale), trattamento rianimatorio nelle urgenze presso i reparti, trattamento antalgico post operatorio.

### 3.7 - SCHEDA 7: SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA INTERNA

SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA INTERNA	
<b>RESPONSABILE:</b>	Dott. Gerogios Vertsonis
<b>MEDICI:</b>	Dott. Alessandro Benfenati Dott.ssa Silvia Cucu Dott.ssa Nadia Franchini Dott. Georgios Vertsonis Dott. Gianfranco Cappelletti Dott.ssa Noemi Marotta Dott. Giuseppe Mascagni Dott.ssa Alessandra Morelli Dott. Luca Rotondo Dott. Raffaele Salfi Dott.ssa Chiara Tumiatì

### 3.8 - SCHEDA 8: CENTRO DIALISI AD ASSISTENZA LIMITATA

Con l'apertura del centro dialisi, l'Ospedale Privato Accreditato Villa Chiara ha ampliato ulteriormente la sua offerta di prestazioni sanitarie accreditate al Sistema Sanitario Nazionale.

Il centro dialisi è dotato di 12 postazioni e di due ampi e confortevoli spogliatoi. 8 posti auto, situati di fronte all'ingresso del centro stesso, sono dedicati ai pazienti e ai loro accompagnatori. Il Centro dialisi di Villa Chiara si avvale di tecniche terapeutiche in grado di rispondere alle diverse esigenze individuali, secondo standard di eccellenza. L'ampia gamma di terapie dialitiche effettuate comprende sia terapie convenzionali sia terapie quali l'emodiafiltrazione pre e postdiluizione, mirate a pazienti particolarmente critici.

La possibilità di integrare ciascuna terapia con sistemi di controllo automatico dei principali parametri emodinamici o con sistemi di rimozione lenta di determinati elettroliti, permette di estendere le opzioni terapeutiche e di adeguarle alle necessità specifiche di ciascun paziente.

L'efficienza del trattamento dialitico è puntualmente verificata, ad ogni sessione, da apposite apparecchiature presenti nel centro. L'impianto di ultima generazione per il trattamento dell'acqua necessaria alla preparazione del bagno dialisi prevede la doppia osmosi e un'unità di accumulo e di riserva, a garanzia di una continuità costante nell'erogazione della terapia.

Le attività di diagnosi, cura ed assistenza medica sono affidate all'équipe medica dell'Azienda Ospedaliera Universitaria S. Orsola-Malpighi di Bologna, sulla base della convenzione stipulata fra quest'ultima e Villa Chiara.

La stessa équipe medica assicura, inoltre:

- l'inserimento dei pazienti, selezionati sulla base dei criteri clinici e logistici già in uso nei Centri di Assistenza limitata (CAL) dell'Azienda USL;
- l'individuazione della tipologia di trattamento;
- l'aggiornamento e la formazione continua del personale che opera nei CAL, nel rispetto dei tempi, delle sedi e dei contenuti definiti dalla Commissione Interaziendale della Dialisi.

Terapie disponibili presso il centro dialisi

- Bicarbonato dialisi convenzionale
- Emodiafiltrazione

A ciascuna di queste terapie possono essere integrati l'uso del controllo automatico del volume ematico e/o il controllo dell'efficienza dialitica.



### 3.9 - PRESTAZIONI AMBULATORIALI IN CONVENZIONE CON L'AZIENDA U.S.L. DI BOLOGNA PRENOTABILI TRAMITE CUP

Villa Chiara è in convenzione con l'Azienda U.S.L. Città di Bologna per alcune prestazioni ambulatoriali, meglio descritte nelle schede precedenti, che sono prenotabili tramite CUP, e limitatamente ai cittadini residenti in Bologna:

**Prestazioni diagnostiche:**

- Cardiologia
- Ecodoppler venosi arti, grandi vasi addominali e TSA
- Ecografie
- Radiologia Convenzionale
- TAC e Risonanza Magnetica Nucleare
- Pneumologia

**Visite specialistiche:**

- Cardiologia
- Neurologia
- Oculistica
- Ortopedia
- Nefrologia
- Pneumologia

## 4. “Ospedale senza dolore”

In applicazione del Provvedimento del 24 Maggio 2001 “Accordo tra il Ministero della Sanità, le Regioni e le Province Autonome sul documento di Linee guida inerente il Progetto “Ospedale senza Dolore”, e della Legge 15 marzo 2010, n. 38 che tutela il diritto del cittadino ad accedere alle cure palliative e alla terapia del dolore, tutti i Medici e gli Infermieri di Villa Chiara, nell’ambito dei servizi e della pratica assistenziale, prestano particolare attenzione ed impegno al fine di contrastare il dolore.

Il dolore infatti non è più considerato un fatto secondario rispetto alla patologia di base. Pertanto ad esso viene rivolta la stessa attenzione che si rivolge alla patologia di base come se il dolore, di per sé stesso, fosse non più un solo sintomo ma una malattia vera e propria.

Il dolore è un fenomeno complesso, difficilmente esplicitabile e rappresentabile a terzi nella sua tipologia e intensità.

I sensori dei vari distretti del corpo, che percepiscono anche le sensazioni di caldo, freddo, tatto, pressione, dilatazione, infiammazione, lesioni di vario tipo, trasmettono al cervello attraverso il midollo spinale la sensazione del dolore.

Il dolore è un campanello di allarme, un segnale che ci avverte che qualcosa non va nel nostro organismo. Può essere acuto, ad insorgenza improvvisa, oppure cronico quando sia persistente e continui nel tempo. Il dolore è una sensazione soggettiva. Si sente ma non si vede e viene riferito dal paziente in modo personale e difforme da un paziente all’altro, con paragoni, esempi o analogie tali da poter rendere l’idea all’interlocutore quale sia la sensazione dolorifica percepita e la relativa intensità.

In una scala di riferimento esemplificativo del dolore, i livelli più elevati vengono raggiunti dal dolore da parto, dolore viscerale in genere, dolore di denti, da schiacciamento, da ustioni.

Infine la percezione è fortemente influenzata da numerosi fattori individuali quali, ad esempio, la cultura, l’educazione, il sesso, il carattere, la religione ed altri, ovvero da condizioni, sempre variabili, che ne determinano la variazione e la concretizzazione a carico del soggetto che la subisce.

Resta comunque il fatto della presenza di tale condizione fortemente invalidante nei vari stadi e comunque fastidiosa anche per i livelli più lievi alla quale, attualmente, si può e si deve provvedere.

Il dolore non deve essere considerato come una condizione ineluttabile e neppure quale obbligatoria conseguenza di interventi chirurgici, procedure diagnostiche, parti, eventi morbosi acuti o cronici. Il dolore può e deve essere trattato, in entrambi i sessi e in tutte le età, non solo per motivazioni etiche, ma anche perché la sofferenza nei casi di cronicità può diventare una sindrome autonoma con pesanti effetti psicologici e sulla vita di relazione.

Il dolore frequentemente rende il Paziente inabile fisicamente ed emotivamente, impedisce di pensare coerentemente ed induce il Paziente a cercare un trattamento o un sollievo.

La sofferenza non è inevitabile: le terapie del dolore possono dare sollievo, possono contribuire alla migliore qualità della vita possibile in quel determinato momento e con quella determinata patologia.

Combattere il dolore è un dovere etico e rappresenta una addizione qualitativa all’esercizio della buona pratica clinica. La terapia del dolore è un aspetto rilevante della cura.

L’attenzione alla persona nella sua globalità, il rispetto della sua dignità e della sua libertà di scelta, la capacità di ascolto e di valutazione rappresentano un costante impegno nel lavoro quotidiano di ogni operatore della Struttura. In Villa Chiara è presente un “Comitato Ospedale Senza Dolore” – COSD – composto da Medici e Infermieri, che hanno l’obiettivo di diffondere le linee

guida per il trattamento del dolore e rilevare e analizzare come la pratica clinica affronti il problema e quale sia la percezione degli ammalati, formare il personale per rendere condivisa la cultura, l'impegno e la pratica della lotta al dolore.

Per informazioni sulle terapie del dolore, sugli hospice e le cure palliative, sulle associazioni di volontariato in Emilia-Romagna, i cittadini possono rivolgersi al Numero Verde gratuito del SSR 800 033 033.

## IL DOLORE IN AREA MEDICA

Il dolore oncologico, negli anziani, nei malati con decadimento cognitivo, in ambiente internistico provoca effetti gravi nella vita quotidiana e professionale delle persone. È una condizione che determina disabilità, in quanto impedisce o limita le normali attività, può provocare sentimenti di solitudine, incomprensioni, stati di depressione e notevole calo del tono dell'umore che quasi sempre si riflette negativamente sull'andamento clinico.

## IL DOLORE IN AREA CHIRURGICA

Secondo una convinzione ancora molto diffusa, dopo aver subito un intervento chirurgico è inevitabile soffrire, anche duramente.

Si tratta di una convinzione sbagliata e da superare: oggi ci sono terapie antalgiche in grado di trattare efficacemente i sintomi dolorosi.

Il dolore dipende dalla sede dell'intervento, la sua percezione è soggettiva e la persistenza può rendere più complessa la guarigione.

Oggi con una terapia adeguata è possibile attenuare molto il dolore dopo l'intervento chirurgico, fino ad eliminarlo.

Ciò consente al paziente di:

- affrontare meglio il decorso post operatorio e la convalescenza
  - sentirsi meglio,
  - fare esercizi respiratori e di fisioterapia,
  - cominciare a camminare più rapidamente,
  - accelerare i processi di guarigione.
- Per trattare adeguatamente il dolore è necessario tentare di misurarlo.

A ciascun paziente verrà pertanto richiesto di indicare l'intensità del dolore secondo la seguente scala numerica di valutazione di progressiva intensità che, pur con tutti i limiti dovuti alla sua estrema semplicità, meglio si presta ad indicare il grado di dolore percepito.

NESSUN  
DOLORE

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

MASSIMO  
DOLORE

Il numero indicato, unitamente alla descrizione della tipologia del dolore stesso, costituirà un indicatore ed un punto di riferimento per Medici e Infermieri per praticare i trattamenti antidolorifici più idonei.

A questo punto vogliamo fornire la risposta alle domande che più frequentemente i Pazienti si pongono.

1. Durante l'intervento chirurgico sarò protetto dal dolore?

Sì. Tutte le tecniche di anestesia proposte, generale o loco regionale, garantiscono la protezione dal dolore.

2. Anche nel decorso post-operatorio potrò avere sollievo dal dolore?

Sì. È previsto che nel decorso post-operatorio vengano somministrati farmaci analgesici al fine di eliminare, o fortemente attenuare, eventuali reazioni dolorose.

3. Chi si occuperà di tutto questo?

L'équipe medica, composta da Anestesista e Chirurgo, prescriverà un adeguato programma terapeutico, da seguire prima e dopo l'intervento chirurgico per darLe sollievo dal dolore.



Se sente dolore lo comunichi subito al Medico o all'Infermiere di Reparto. Non si preoccupi di essere insistente. Il Medico e l'Infermiere devono esse-

re costantemente informati delle Sue condizioni per adeguare le terapie in uso all'intensità del dolore che prova.

## IL DOLORE IN ETÀ PEDIATRICA

Il dolore postoperatorio nei bambini a partire dall'età di 3 anni viene misurato con la Scala di Wong-Baker. La scala è costituita da sei facce, da quella sorridente corrispondente a "nessun male" a quella che piange, corrispondente a "il peggior male possibile". Viene chiesto al bambino di indicare la faccia che corrisponde al male o al dolore che prova. Si usa generalmente il termine "male" per età dai 3 ai 5 anni, il termine "dolore" per età dai 6 ai 7 anni.



**0**

Non fa per niente male



**2**

Fa male solo un pochino



**4**

Fa male un pò di più



**6**

Fa ancora più male



**8**

Fa tanto male



**10**

Fa un male incredibile



## 3<sup>a</sup> parte - Standard di qualità

Villa Chiara, per uniformarsi al disposto del D.P.C.M. del 19 maggio 1995 (Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”), ha adottato un sistema di indicatori in grado di misurare il livello di qualità delle prestazioni erogate.

Sono stati definiti parametri, sia per le prestazioni erogate in regime di ricovero, sia per le prestazioni erogate in regime ambulatoriale, in modo tale da rendere l'indagine più accurata possibile e maggiormente in grado di rappresentare la realtà organizzativa con cui si interfaccia quotidianamente l'utente.

Ogni percorso assistenziale seguito dall'utente è stato scisso nelle sue parti principali e, da ognuna di esse, è stato tratto un fattore di qualità rilevante (visto come l'aspetto rilevante per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che ne fa l'esperienza concreta), da cui, poi, far derivare tutta una serie di indicatori quali-quantitativi.

Inoltre, per poter costruire un sistema gestionale di tipo dinamico, in grado di monitorare nel tempo i livelli di qualità raggiunti, sono stati definiti standard di qualità, cioè valori attesi per gli indicatori suddetti, utilizzati come pietre miliari di riferimento su cui fissare traguardi e valutare scostamenti, secondo una logica di benchmarking (confronto) intertemporale.

In fine, per garantire il monitoraggio continuo degli indicatori, sono stati adottati alcuni strumenti di verifica in grado di rilevare costantemente i dati necessari per avviare l'analisi quali-quantitativa in questione.

La sistematicità dell'analisi e la semplicità dei valori proposti rendono, comunque, l'analisi di facile lettura per il potenziale utente dei servizi erogati da Villa Chiara e per tutti gli stakeholders che a vario titolo sono interessati a valutare la qualità.

Vogliamo, in ultima istanza, ricordare che il sistema di indicatori, proprio in virtù della sua caratterizzazione di strumento dinamico e non statico, sarà costantemente modificato e migliorato per soddisfare in maniera sempre più esaustiva il bisogno informativo dell'utente.

Nelle schede seguenti sono raccolti i fattori di qualità rilevanti, gli indicatori, gli standard e i relativi risultati, raggruppati in aree:

- Area diritto all'informazione e facilitazione nell'accesso ai servizi,
- Area personalizzazione/umanizzazione dell'assistenza e prestazioni alberghiere,
- Area Qualità,
- Area Ospedale Senza Dolore.



## SCHEDA 1 - AREA DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E FACILITAZIONE NELL'ACCESSO AI SERVIZI

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI 2022
Identificabilità degli operatori	Presenza del tesserino di riconoscimento ben visibile per ogni operatore	Presente	Presente
Punto di informazione	Presenza di un punto di informazione presso la Portineria	Presente	Presente
Semplicità di inoltro di reclami ed elogi	Possibilità di inoltrare reclami ed elogi presentandoli personalmente al Referente dell'Area interessata, per via telefonica, fax, mail o lettera in carta semplice, depositando l'apposito modulo nella buchetta reclami centralizzata	Presente	Reclami pervenuti in tutte le forme descritte
Tempo di risposta ai reclami	Tempo massimo di prima risposta ai reclami	Entro 30 giorni	Tempo massimo rispettato
Informazioni sul percorso ambulatoriale al momento della prenotazione della prestazione	Presenza di informazione scritta su data e ora dell'appuntamento, locazione dell'ambulatorio o del servizio, nominativo dello specialista scelto, eventuali informazioni sanitarie	Presente	Presente
Informazioni sulle modalità di ricovero, sui professionisti e sulle prestazioni alberghiere	Presenza di informazioni scritte sulle modalità del ricovero, elenco dei professionisti per ogni singola specialità e chiarimenti sulle prestazioni alberghiere	Presente	Carta dei Servizi, Sito Web
Informazioni principali sull'organizzazione di Reparto/Servizio	Presenza di informazioni scritte dettagliate relative ai singoli Reparti/Servizi	Presente	Opuscoli informativi disponibili presso Reparti e Servizi
Infermieri ed altro personale di assistenza presenti in numero adeguato alle esigenze specifiche del Reparto	Presenza di personale infermieristico ed assistenziale sufficiente ad assicurare adeguate assistenza, cure igieniche, sostegno all'alimentazione e alla mobilitazione per i pazienti non autosufficienti	Presente	Pianta Organica rispettata

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI 2022
Possibilità da parte del paziente e dei familiari di ricevere informazioni adeguate sullo stato di salute, il decorso della malattia, le terapie in corso	Percentuale di “Molto adeguato” e “Adeguato” alle domande del questionario di gradimento relative al fattore “Disponibilità e chiarezza di informazione, coinvolgimento dei pazienti” sul numero totale dei questionari compilati.	≥ 90%	95%
Visita di familiari	Presenza di fasce orarie chiaramente indicate per ogni Reparto	Presente	Presente (in base al contesto epidemiologico)
Attenzione alle necessità del paziente (da parte del personale infermieristico e di supporto)	Percentuale di “Molto adeguato” e “Adeguato” alle domande del questionario di gradimento relative al fattore “Attenzione ai bisogni dei pazienti” sul numero totale dei questionari compilati.	≥ 90%	95%
Documentazione sanitaria alla dimissione	Numero di lettere di dimissione consegnate al Paziente contenenti tutti gli elementi richiesti dalla vigente normativa sul numero totale dei Pazienti dimessi	100%	100%
Semplicità di ottenimento della Cartella Clinica e documentazione sanitaria	Tempo massimo per l'ottenimento di copia di Cartella Clinica o estratti	7 giorni	Rispettato
Rapidità della refertazione per prestazioni ambulatoriali	Tempo di ritiro referti	Da 0 a 7 giorni in rapporto alla tipologia di prestazione	Tempo massimo rispettato
Tutela della privacy e della riservatezza	Percentuale di “Molto adeguato” e “Adeguato” alle domande del questionario di gradimento relative al fattore “Privacy e Riservatezza” sul numero totale dei questionari compilati	≥ 95%	100%



## SCHEDA 2 - AREA PERSONALIZZAZIONE/UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA E PRESTAZIONI ALBERGHIERE

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI 2022
Pulizia degli ambienti	Percentuale di “Molto adeguato” e “Adeguato” alla voce del questionario di gradimento “Come valuta gli ambienti per quanto riguarda ... Pulizia dei locali, bagni inclusi” sul numero totale dei questionari compilati.	≥ 90%	95%
Puntualità e qualità del servizio distribuzione pasti	Percentuale di “Molto adeguato” e “Adeguato” alla voce del questionario di gradimento “Come valuta i servizi alberghieri per gli aspetti sotto elencati” relativamente al servizio distribuzione pasti (qualità del cibo, possibilità di scelta del menù, orari dei pasti) sul numero totale dei questionari compilati.	≥ 75%	85%

### SCHEDA 3 - AREA QUALITÀ e SICUREZZA

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI 2022
Selezione del personale tecnico-infermieristico	Superamento delle prove di selezione (curriculum, colloqui, valutazione durante il periodo di inserimento)	100%	Rispettato
Efficacia della formazione	Numero corsi organizzati dalla struttura valutati efficaci/molto efficaci sul numero totale dei corsi valutati	≥ 85%	100%
Efficienza delle apparecchiature biomediche e degli impianti	Numero di manutenzioni preventive effettuate nel periodo previsto sul numero di manutenzioni preventive programmate	100%	95% Apparecchiature biomediche 98% Impianti
Gestione del rischio	Utilizzo di strumenti di Risk Management (Incident Reporting, ecc.)	Applicazione sistematica	Rispettato
Gestione del rischio	Identificazione del paziente	Braccialetto identificativo per ogni singolo paziente	Rispettato
Gestione del rischio	Sicurezza in Sala Operatoria	Controlli registrati su una Check-List che accompagna il paziente	Rispettato



#### SCHEDA 4 - AREA OSPEDALE SENZA DOLORE

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI 2022
Informazioni sulle modalità di trattamento del dolore a tutti gli operandi	Presenza di informazioni scritte sulle modalità di trattamento del dolore a tutti gli operandi	Presente	Presenza di Carta dei Servizi, Sito Web, Opuscoli informativi, Note informative
Rilevazione della soddisfazione dell'utenza in merito al trattamento del dolore	Percentuale di “Del tutto adeguato”, “Molto adeguato” e “Adeguato” alla voce del questionario di gradimento “Come valuta la terapia del dolore che ha ricevuto” sul numero totale dei questionari compilati.	≥ 90%	100 %

## 4<sup>a</sup> parte - Tutela dei diritti

### 1. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Villa Chiara garantisce il rispetto della Privacy degli utenti ai sensi della vigente normativa che, in aderenza alla disciplina dell'Unione Europea, intende garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali (tutelati, in generale, dalla Costituzione della Repubblica), nonché della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. Villa Chiara ha provveduto a nominare il Responsabile della Protezione dei Dati Personali (DPO).

Al fine di garantire la protezione dei dati personali Villa Chiara adotta misure tecniche ed organizzative appropriate, idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio del trattamento, con l'obiettivo di evitare distruzione accidentale o illecita perdita, modifica, rivelazione, accesso non autorizzato.

### 2. RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gli Utenti possono sporgere reclami nelle seguenti modalità:

- presentandoli personalmente al Referente dell'Area interessata (nel caso in cui vengano consegnati ad altra figura, sarà cura della stessa inoltrare il reclamo al relativo Referente)
- per via telefonica, fax, e-mail o lettera in carta semplice, da indirizzarsi alla Direzione Aziendale
- compilando l'apposito modulo e depositandolo nella buchetta dei reclami situata in ogni sala di attesa ed in ogni reparto di degenza
- rivolgendosi alle Associazioni di Tutela dei Diritti del Malato.

Tra le segnalazioni, solo i reclami sono oggetto di specifica procedura di gestione. Essi ricevono una risposta entro il termine di 30 giorni nel caso si tratti di problematiche di pronta e veloce risoluzione, oppure una prima risposta interlocutoria in attesa di ulteriori verifiche e/o informazioni in altri casi particolari. Al termine degli opportuni

accertamenti, viene inviata all'utente una risposta motivata, nel più breve tempo possibile, e comunque sempre entro 90 giorni.

Anche i reclami anonimi sono presi in esame e sono trattati nelle medesime modalità, ad esclusione ovviamente della risposta scritta.

La revisione dei reclami offre la dimensione della qualità percepita della prestazione da parte del cliente e, quindi, assume una duplice finalità in quanto consente di agire sia come filtro per risolvere le incomprensioni tra cliente e sanitari prima che si traducano in contenzioso, sia di identificare i fattori di rischio presenti in una determinata area.

### 3. VERIFICA DEGLI IMPEGNI

#### Relazione sullo stato degli standard

Villa Chiara garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti e dà ad essa adeguata pubblicità.

#### Indagini sulla soddisfazione dei Pazienti/Utenti

Villa Chiara garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei Pazienti/Utenti, promuovendo la somministrazione di questionari, che una volta compilati rimangono anonimi, e indagini campionarie i cui risultati vengono valutati, interpretati ed utilizzati dalla Direzione Aziendale in modo da stimolare la verifica delle criticità e soprattutto rilevare gli elementi verso i quali dirigere le azioni ai fini del miglioramento.

I questionari, diversificati per settore, sono disponibili su richiesta al personale sanitario presso i reparti di degenza, il poliambulatorio e i servizi e sempre disponibili presso le sale di attesa e presso tutti i reparti di degenza.

Vi preghiamo di compilare quello relativo al servizio di cui avete usufruito e depositarlo nell'apposita buchetta situata nelle sale di attesa o nei reparti di degenza oppure consegnarlo direttamente agli operatori sanitari che provvederanno a farlo pervenire all'ufficio preposto.













**Villa Chiara**

Gruppo San Donato

**Ospedale Privato Accreditato**

Via Porrettana, 170

CASALECCHIO DI RENO (BO)

Tel. +39 051 2984900 - Fax +39 051 560102

[info.ccvc@grupposandonato.it](mailto:info.ccvc@grupposandonato.it)

[www.grupposandonato.it](http://www.grupposandonato.it)