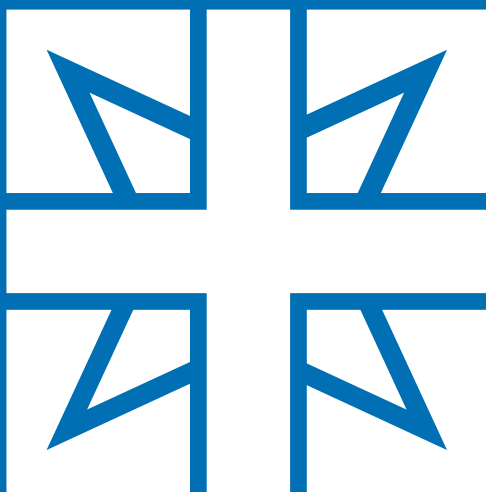


Presidio Ospedaliero Accreditato

Santa Viola

Carta dei servizi





Indice

Consorzio Colibrì	Il consorzio	6
	Le strutture	8
La politica per la Qualità	Principi	11
	Mission e Vision	12
	Definizione dei servizi	13
	Qualità	14
	Miglioramento continuo	15
Il percorso del paziente	Accesso	17
	Dimissioni	18
	Orari delle attività e regole di convivenza	18
La struttura	Com'è la struttura	23
	I servizi	28
	Il personale	33
Informazioni pratiche	Come raggiungerci	36
	Orari visite e servizi	38


Legenda

Al fine di agevolare la lettura della presente Carta dei Servizi, riportiamo qui una breve legenda con gli acronimi più frequentemente utilizzati:

Ausl	Azienda unità sanitaria locale
CdS	Carta dei Servizi
CeMPA	Centrale Metropolitana Post Acuzie
CIO	Comitato Infezioni Ospedaliere
DOCs	Disordini della Coscienza (Disorder Of Consciousness)
DPCM	Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri
NAM	Nucleo Anti Maltrattamenti
OA	Operatore di Assistenza
PA	Posta Acuzie/Cure Intermedie
RE	Riabilitazione Estensiva
QuaPA	Qualità e Post Acuzie
RLS	Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza
RSPP	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
SUAP	Sportello Unico delle Attività Produttive
URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico



Standard di qualità garantito

All'interno della presente Carta dei Servizi identificheremo con una  quelli che possiamo definire "Standard di qualità garantiti dall'organizzazione".

Precisiamo in questa sede che uno di questi standard garantiti (ovvero la Certificazione di Qualità) comporta a sua volta la garanzia di realizzazione ed il raggiungimento di una serie di obiettivi già controllati e verificati dall'Ente Certificatore (Kiwa-Cermet)

Stampato su carta Fedrigoni Oikos, carta ecologica certificata FSC Mixed Sources, composta per il 50% da fibre riciclate pre-consumer e per il 50% da fibre di pura cellulosa. Interno 90g/m2, copertina 250g/m2.



Lettera di apertura

Gentile Signora/e

i grandi progressi della medicina del secolo passato e quelli ancora più evidenti di oggi consentono di affrontare casi clinici con un successo un tempo non prevedibile. In questo contesto un'importanza particolare riveste, in molti casi, il periodo di ripresa dopo la fase acuta della malattia.

Un periodo questo in cui è di fondamentale importanza l'impegno congiunto dell'"equipe" sanitaria, del paziente e dei suoi familiari.

Nella fase della post-acuzie il Presidio Ospedaliero Accreditato Santa Viola mette a disposizione del territorio e dei cittadini posti letto in accreditamento e "privati": offriamo servizi di cure intermedie per stabilizzazione clinica e riattivazione funzionale.

Abbiamo inoltre collaborato fattivamente con le aziende sanitarie bolognesi per gestire e risolvere un problema molto sentito, quello dei disordini della coscienza; sino ad ora questi malati e i loro familiari trovavano a fatica la risposta alla loro drammatica situazione e solo lontano dalla nostra città.

Abbiamo cercato di affrontare queste delicate condizioni patologiche nel modo migliore possibile curando la qualità del personale, degli ambienti e delle attrezzature. Pensiamo di esserci riusciti.

Nostro desiderio è tuttavia migliorare ancora contando sulla collaborazione Sua e dei Suoi cari.

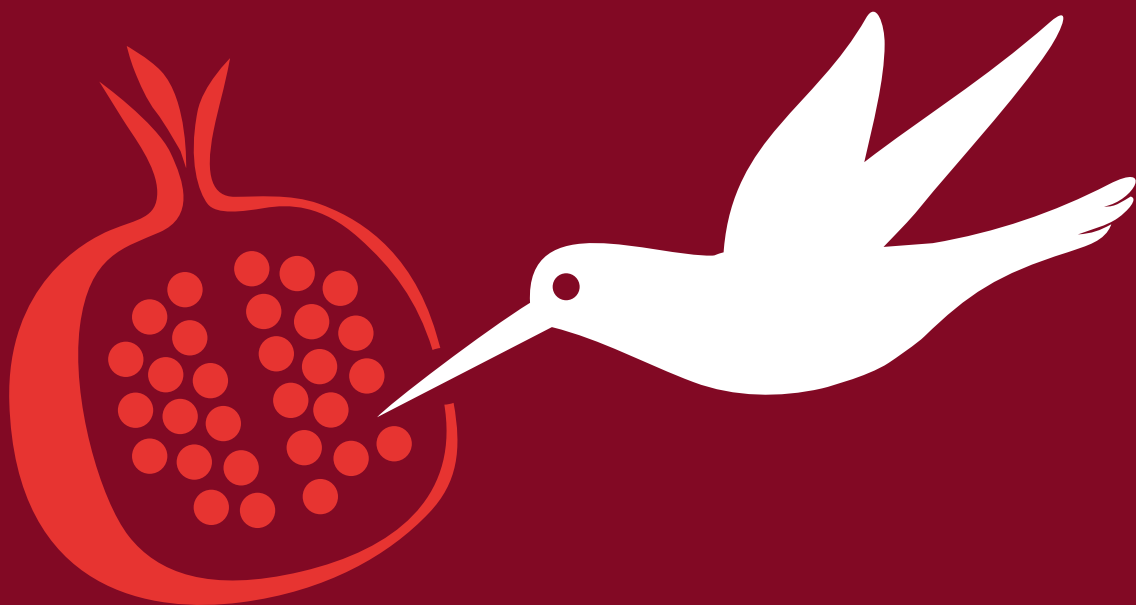
Santa Viola, in sintonia con le autorità sanitarie della nostra provincia, intende perseguire un progetto ambizioso: raggiungere la qualità migliore possibile in settori che rispondono sempre più spesso a bisogni reali dei cittadini. Questa Carta dei Servizi vuole perciò rappresentare, assieme a una necessaria informazione, un impegno che prendiamo con i nostri pazienti.

Con i migliori auguri,

IL DIRETTORE SANITARIO
dott. Vincenzo Pedone

Consorzio Colibrì

Attingendo ad un ampio bacino d'informazioni ed esperienze si offrono standard qualitativi più elevati e maggiori garanzie di conseguimento degli stessi.



Il Consorzio Colibrì nasce nel 2009 da cinque organizzazioni operanti nel settore sanitario e socio sanitario. L'obiettivo è quello di conseguire i benefici di un grande gruppo, senza creare una sovrastruttura con una articolazione funzionale complessa che limiti le capacità operative.

Le attività attualmente svolte dal Consorzio per le cinque strutture fondatrici sono:

1. Gestione centralizzata

Per il ciclo degli approvvigionamenti, la selezione, qualifica e controllo dei fornitori, la selezione di prodotti e servizi e la trattativa economica su listini e condizioni contrattuali.

2. Lotta alle infezioni ospedaliere

Le strutture hanno la possibilità di usufruire di un Comitato addetto al controllo delle Infezioni Ospedaliere (CIO). È compito prioritario di ogni ente assistenziale effettuare la prevenzione e la sorveglianza attiva di tutti gli eventi infettivi correlati a qualsiasi forma di assistenza sanitaria, e non solo quelli conseguenti allo svolgimento di attività sanitarie in ambiente ospedaliero, al fine di ottenerne il massimo contenimento possibile. Le attuali strategie di intervento adottate dai membri del CIO nelle proprie strutture sono mirate a ridurre il rischio di infezioni correlate all'assistenza con quelle mirate a promuovere l'uso responsabile di antibiotici, acquisendo i seguenti compiti e funzioni:

- organizzare un sistema di sorveglianza di dette infezioni;
- organizzare misure di prevenzione;
- informare il personale sui programmi di sorveglianza e controllo;
- aderire a una corretta "politica" degli antibiotici

Le Strutture, coordinate dal CIO, hanno affiancato a queste attività anche una politica formativa/informativa nei confronti di utenti, familiari e caregiver per sensibilizzare tutti gli attori coinvolti sui temi della prevenzione e del controllo.

3. Lotta ad abusi e maltrattamenti nei confronti delle persone più deboli.

Le concrete iniziative programmate prevedono:

- L'istituzione di un Nucleo Anti Maltrattamenti (NAM) che monitora, con periodici sopralluoghi, il fenomeno dell'abuso in tutti i suoi aspetti sin dalle modalità relazionali di base diffondendo la cultura del rispetto dovuto alla persona fragile (ospite o degente) presso tutti gli operatori.
- La realizzazione di una specifica attività formativa al NAM sul maltrattamento della persona fragile per illustrarne gli ambiti di occorrenza (domiciliare, istituzionale, ospedaliero), le molteplici configurazioni (fisica, psicologica, economico-finanziaria, neglect...), nonché gli aspetti coinvolti (da quello clinico-assistenziale a quello etico-giuridico).
- L'istituzione di un nucleo di medici che, coordinati dalla Direzione Sanitaria, nel caso di sospetto maltrattamento, interviene per svolgere gli opportuni approfondimenti.

4. Realizzazione di Piani formativi

che coniughino professionalità e qualità formativa con un catalogo di eventi ampio e multidisciplinare.

5. Condivisione di progetti di ricerca

dal respiro internazionale

6. Strategie di comunicazione integrate

che soddisfino i fabbisogni informativi dei diversi stakeholder

7. Gestione della qualità

Creazione e mantenimento di sistemi certificati di gestione della qualità UNI EN ISO 9001:2015



Consortziati* fondatori

* Per consultare l'elenco completo di tutti i consortziati (fondatori ed effettivi) visita il sito del consorzio: www.consorziocolibri.com



Villa Bellombra
Presidio Ospedaliero Accreditato

via Bellombra 24 - 40136 Bologna
tel. 051.58.20.95 - fax 051.33.81.03
info@villabellombra.it
www.villabellombra.it



Santa Viola
Presidio Ospedaliero Accreditato

via della Ferriera 10 - 40133 Bologna
tel. 051.38.38.24 - fax 051.41.41.266
info@santaviola.it
www.santaviola.it



Villa Ranuzzi
Casa Residenza Anziani (CRA)

via Casteldebole 12 - 40132 Bologna
tel. 051.613.76.11 - fax 051.613.76.19
info@villaranuzzi.it
www.villaranuzzi.it



Ai Colli
Ospedale Privato Accreditato
per malattie mentali

via San Mamolo 158 - 40136 Bologna
tel. 051.58.10.73 - fax 051.644.80.61
casadicura@aicolli.com
www.aicolli.com



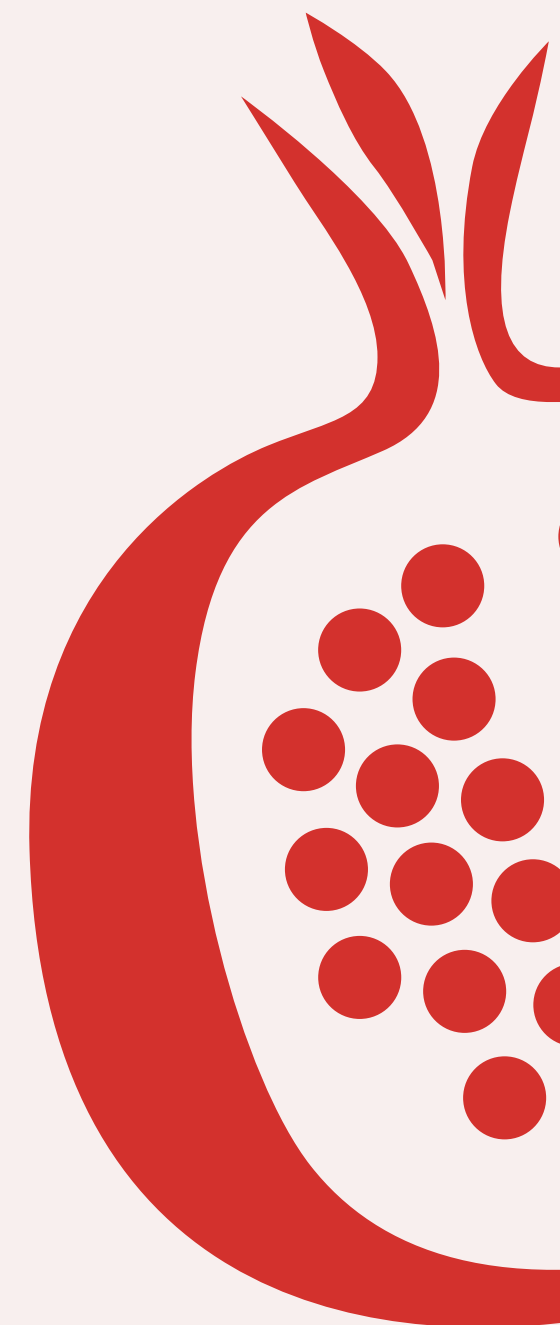
Clinicadomicilio
La clinica a casa tua

via Bellombra 24/2 - 40136 Bologna
Numero Verde 800.100.670
info@clinicadomicilio.it
www.clinicadomicilio.it



Villa Serena
Casa Residenza Anziani (CRA)

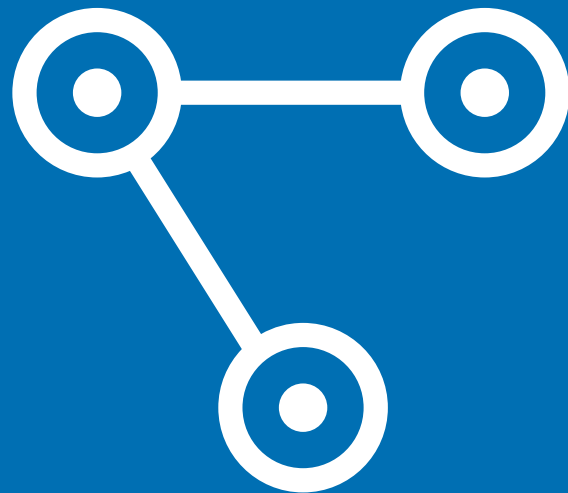
via Toscana 219 - 40141 Bologna
tel. 051.48.11.94 - fax 051.48.12.01
info@villaserena-bo.it
www.villaserena-bo.it



La politica per la Qualità

Centralità del cliente, qualità, integrazione, lavoro di squadra, miglioramento continuo.

Questa la nostra politica in sintesi.



P

Principi

Per la prima volta viene introdotto in Italia uno schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 19 Maggio 1995.

A tale schema e ad una più recente Guida elaborata in collaborazione con l'Ausl da diverse strutture residenziali all'interno della Provincia di Bologna si ispira il presente documento. L'assistenza (sanitaria e non) fornita a **Santa Viola** è basata sul rispetto dei valori etici e dei principi ispiratori richiamati dal DPCM del 27.01.1994 di seguito elencati:

Eguaglianza [Ⓢ]

Non viene compiuta nessuna distinzione nella erogazione del servizio sanitario. Nessuna discriminazione viene fatta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche o ceto sociale.

Imparzialità ed equità di trattamento [Ⓢ]

Equità, giustizia ed obiettività sono i criteri ai quali s'ispira il lavoro dell'intera struttura.

Continuità [Ⓢ]

L'assistenza è erogata con continuità e senza sospensioni immotivate.

Diritto di scelta [Ⓢ]

È garantita a ciascun paziente la libertà di scegliere fra le alternative possibili circa le attività e i servizi proposti, fatta salva l'osservanza delle norme che regolano l'organizzazione e la convivenza dell'istituzione.

Partecipazione e apertura alle istanze della comunità locale

La partecipazione dell'utente (ospite e familiari) è fortemente auspicata. A questo fine sono volte le iniziative collettive, l'apertura verso il pubblico e verso la comunità esterna, nonché l'attenzione posta nell'interpretare e nel tenere conto dei segnali di gradimento o di rifiuto delle varie attività e dei diversi interventi. Continua è la ricerca di intesa e di collaborazione con le rappresentanze della cittadinanza locali e con quelle organizzazioni che operano in questo nel nostro stesso settore sociale, consapevoli che un costante rapporto con le istituzioni pubbliche può aiutarci a dare servizi migliori.

Efficacia ed efficienza

L'attività operativa e la gestione tendono al massimo di efficacia e di efficienza, monitorando i processi e valutando gli indicatori di qualità adottati.

Oltre ai principi sopra richiamati, e ad integrazione degli stessi, giova ricordare che la nostra organizzazione pone grande attenzione al diritto di cura del dolore di ogni individuo come forma di rispetto della dignità e dell'autonomia dello stesso. In ottemperanza alla L. 38/2010, monitoraggio e trattamento del dolore fanno parte del set assistenziale garantito dalla struttura [Ⓢ]. Grande attenzione viene posta inoltre alla sensibilizzazione ed alla educazione di tutti gli operatori su tale tema, spesso sottovalutato [Ⓢ].

Mission ⑤

Santa Viola nasce come struttura interamente dedicata alle cure intermedie (post-acuzie e riabilitazione estensiva).

Intendiamo costituire una maglia indispensabile per la rete dei servizi sanitari bolognesi, consentendo alle strutture per acuti di decongestionarsi e ridurre le proprie liste d'attesa trasferendo chi abbia superato la fase acuta, ma manifesti ancora necessità sanitarie, in una moderna struttura più congrua che coniughi la componente clinica con quella assistenziale e riabilitativa.

La struttura ha ottenuto l'accreditamento con Decreto N° 5 del 7 Febbraio 2005. Per accreditamento istituzionale si intende l'atto con il quale si riconosce ai soggetti già autorizzati all'esercizio di attività sanitarie lo status di potenziali erogatori di prestazioni nell'ambito e per conto del servizio sanitario.

La nostra missione è servire l'utente dal punto di vista sanitario, assistenziale e riabilitativo.

Vision ⑤

Il Presidio Ospedaliero Accreditato ha in corso specifici accordi con le strutture per acuti, essendo orientato all'assistenza di casi complessi dove l'intreccio dei bisogni sanitari e assistenziali richiede un approccio multidisciplinare.

L'intenzione è quella di perseguire un duplice obiettivo: sia la ricerca di una stabile e duratura integrazione con il territorio, sia di sfruttare le diverse professionalità componenti la nostra équipe mettendole al servizio di quei casi che necessitano di un progetto individualizzato multidisciplinare che coniughi gli aspetti: sanitario, assistenziale, psicologico, riabilitativo e sociale, completando così l'offerta dei servizi sanitari. La nostra vision consiste, dunque, nello specializzarsi verso casi complessi (Disordini della coscienza), caratterizzati da necessità di degenze prolungate, sviluppando sinergie con le strutture a monte (reparti per acuti) e facilitando l'accesso verso quelle a valle (Servizi Territoriali, CRA – Case Residenze per Anziani, SUAP, ecc...). La nostra vision consiste, dunque, nello specializzarsi verso casi clinici complessi, caratterizzati da necessità di degenze in post acuzie/cure intermedie, sviluppando sinergie con le strutture a monte (reparti per acuti, CRA, domicilio,...) e facilitando l'accesso verso quelle a valle (Servizi Territoriali, CRA – Case Residenze per Anziani, SUAP, domicilio, ecc...).

M

V

Al fine di perseguire la nostra mission e la nostra vision si è ritenuto fondamentale focalizzare l'impegno sui seguenti aspetti:

- centralità del paziente
- integrazione con le strutture della rete
- impegno al mantenimento degli standard dichiarati
- approccio multidisciplinare
- lavoro di squadra
- personalizzazione del progetto (riabilitativo e/o assistenziale)
- qualità, efficienza ed efficacia
- comfort alberghiero e relazionale
- tutela dei diritti
- sicurezza per i pazienti, per i familiari e per gli operatori
- accessibilità strutturale e organizzativa
- supporto psicologico per i pazienti con disordini della coscienza, per i loro familiari e per gli operatori coinvolti
- formazione e aggiornamento continui
- comunicazione interna ed esterna
- partecipazione dell'utente
- strumentazione informatizzata ed efficiente
- orientamento riabilitativo
- miglioramento continuo



SpeakUP

Per prevenire gli errori in medicina i pazienti sono invitati a:

- P Parlate** con il personale sanitario se avete domande o preoccupazioni. Se vi sembra di non avere capito bene, chiedete ancora. È il vostro corpo e avete il diritto di sapere.
- A Abbiate** consapevolezza delle cure che ricevete: assicuratevi sempre di ricevere i corretti trattamenti e farmaci solo dal personale sanitario. Non presumete nulla.
- R Ricordate** di informarvi costantemente sulla vostra malattia. Apprendete nozioni sui vostri test diagnostici e sul vostro piano di trattamento.
- L La persona** di cui più vi fidate in famiglia o a un amico potrebbe essere il vostro consigliere e sostenitore: chiedete il suo supporto!
- A Apprendete** nozioni sui farmaci che assumete e perché li assumete. Gli errori nella somministrazione dei farmaci sono i più comuni in medicina.
- R Recatevi** solo in ospedali, cliniche, centri chirurgici o qualsiasi altro tipo di organizzazione sanitaria che sia stata attentamente verificata/certificata (in Italia ad esempio strutture accreditate e certificate ISO).
- E Ed infine** partecipate a tutte le decisioni che riguardano il vostro trattamento. Voi siete il fulcro attorno al quale ruota il team dei professionisti sanitari.

La qualità ⑤

Santa Viola è certificata UNI EN ISO 9001:2015. La prima certificazione fu ottenuta oltre 10 anni fa. Fornire un servizio di qualità significa soddisfare le esigenze del cliente e garantire il soddisfacimento di tali bisogni nel tempo; per questo è necessario prima di tutto, identificare i clienti e le loro esigenze. Solo tale consapevolezza infatti può orientare l'organizzazione alla soddisfazione di tali bisogni, alla qualità e al miglioramento continuo.

L'organizzazione identifica come "Clienti" coloro che nelle diverse fasi del processo siano direttamente o indirettamente interessati all'erogazione del servizio.

A partire da questa definizione, sono state individuate diverse tipologie di clienti:

PAZIENTE che affida se stesso alla nostra struttura e che può necessitare di livelli di assistenza diversa a seconda dell'autonomia personale e del quadro clinico

REFERENTI (o caregiver, che possono essere familiari o altro) che sono presenti al momento dell'ingresso in struttura e durante il soggiorno, verso i quali è indispensabile garantire una adeguata risposta ai bisogni di informazione;

INVIANTI attraverso la CeMPA (Centrale Metropolitana Post Acuzie);

COMMITTENTI Ausl di Bologna;

ISTITUZIONI/ENTI (Regione, Associazioni), in quanto destinatari del debito informativo;

CLIENTI INTERNI cioè gli operatori che contribuiscono quotidianamente alla realizzazione delle attività;

FORNITORI come indotto della rete produttiva;

SOCIETÀ come portatrice di interessi diffusi.

A ogni tipologia di cliente sono stati associati dei bisogni caratteristici

PAZIENTE > Assistenza sanitaria, Assistenza tutelare, Riabilitazione, Assistenza psicologica, Supporto amministrativo, Sicurezza, Comfort, Informazioni, Personalizzazione, Rispetto dei diritti, Partecipazione;

REFERENTI > Informazioni, Supporto psicologico, Supporto amministrativo, Facilità di accesso, Flessibilità, Definizione del percorso post dimissione;

INVIANTI > Informazioni, Efficienza, Flessibilità, Integrazione, Disponibilità di posti letto;

COMMITTENTI > Economicità, Controllo, Integrazione, Flessibilità, Garanzie;

ENTI > Controllo, Accesso, Trasparenza, Informazioni;

CLIENTI INTERNI > Sicurezza, Informazioni, Coinvolgimento, Crescita professionale, Garanzia dei diritti, Supporto psicologico (burn out), Supporto amministrativo, Trasparenza;

FORNITORI > Sicurezza, integrazione, flessibilità, efficienza, informazioni, puntualità

SOCIETÀ > Rispetto dell'ambiente, Efficienza, Congruità e appropriatezza delle prestazioni, Contribuzione fiscale, Sicurezza, Posti di lavoro, Integrazione multietnica, Informazioni.

Per valutare il modo in cui la struttura si è attrezzata e organizzata per perseguire l'ambizioso obiettivo di soddisfare le molteplici esigenze degli attori che quotidianamente prendono parte alla nostra attività, occorre leggere la Carta dei Servizi nelle diverse prospettive.

Il miglioramento continuo ⑤

Al fine di garantire il soddisfacimento nel tempo dei bisogni sopra descritti, Santa Viola si è dotata di strumenti per monitorare e tenere sotto controllo i processi considerati critici. In coerenza con la politica della struttura che pone l'utente al centro del servizio enfatizzando il concetto di "circolo della qualità" come elemento sul quale costruire l'evoluzione del sistema, diventa prioritario gestire il processo di verifica dei risultati (ed il miglioramento continuo).

Per poter gestire il suddetto fondamentale processo sono stati individuati i seguenti strumenti:

- Gestione delle Non Conformità e degli eventi critici;
- Gestione dei Reclami e dei Suggerimenti degli utenti;
- Verifica strutturata della Soddisfazione degli utenti;
- Verifica dei risultati relativa ai processi di realizzazione dei prodotti/servizi (verifica degli indicatori in relazione agli obiettivi);
- Gestione delle Azioni Correttive e Preventive;
- Gestione di Progetti di ricerca ad ampio respiro;
- Riesame della Direzione;
- Verifiche Ispettive Interne (verifiche circa lo stato di conoscenza e applicazione del Sistema Qualità),
- Verifiche da parte della nostra committenza;
- Verifiche Ispettive Esterne dell'ente di Certificazione (Kiwa-Cermet).

Tali strumenti, per via della loro complessità, richiedono una modalità di gestione definita e diffusa per poter coinvolgere i professionisti e gli operatori nella conoscenza dei risultati raggiunti dalla struttura con il loro contributo, per stimolare un ruolo sempre più attivo nella segnalazione di situazioni critiche e nella proposizione di azioni che possono portare al miglioramento dei processi.

Nell'ottica del miglioramento continuo la Direzione Generale e quella Sanitaria, preso atto della doverosa e sempre crescente attenzione da parte delle Istituzioni nazionali e internazionali nei confronti della Gestione del Rischio Clinico e della tutela della sicurezza del paziente, hanno promosso la formazione di un gruppo di lavoro multidisciplinare con l'obiettivo di sviluppare competenze in materia di rischio clinico e sicurezza del paziente per essere poi in grado di selezionare le principali problematiche esistenti nell'organizzazione, definire gli obiettivi da raggiungere e valutare l'efficacia degli interventi effettuati.

I controlli del personale infermieristico per evitare la somministrazione di farmaci scaduti vengono effettuati a 2 livelli: uno generale del magazzino ed uno specifico nella guardiola del reparto, quest'ultimo con cadenza mensile.

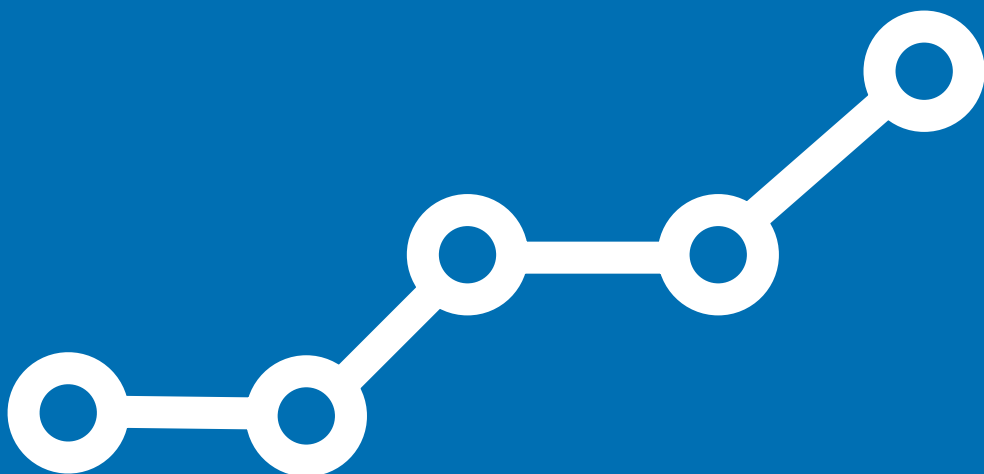
Santa Viola partecipa attivamente con le altre strutture del Consorzio al Comitato Infezioni Ospedaliere (CIO) interaziendale coordinato da Colibrì e presiede a tutte le attività di prevenzione e gestione delle infezioni da esso deliberate.

Santa Viola incentiva infine le attività interne di ricerca, innovazione, sperimentazione che possano apportare miglioramenti alla qualità dei servizi offerti, promuovendone lo svolgimento anche in condivisione con realtà del territorio con le quali collabora da anni (Colibrì, Università, Enti, Associazioni, Committenza, ...).



Il percorso del paziente

Dall'accesso alle dimissioni,
orari delle attività e regole
di convivenza



Accesso

La struttura è autorizzata per un totale di 97 posti letto.

Per qualsiasi tipologia di ricovero, una visita preliminare alla Struttura, possibilmente preavvisando, è sempre gradita.

Ricoveri in Accreditamento (62 pl):

La struttura è accreditata per 62 posti letto di codice 60, che comprendono:

- 1. Post Acuzie / cure intermedie:** assistenza erogata a pazienti che hanno superato la fase acuta della malattia ma che hanno ancora bisogno di un periodo di assistenza in ospedale per osservazione
- 2. Riabilitazione Estensiva** (Neurologica, Ortopedica o altro): Percorso analogo al precedente in cui l'assistenza in ospedale dopo la fase acuta è diretta alla riabilitazione
- 3. Disordini della coscienza:** tale tipologia di ricovero è gestito direttamente dall'inviante (SSN nazionale - Ausl di Bologna) attraverso la CeMPA (Centrale Metropolitana Post Acuzie).

Ricoveri privati (35 pl)

Il ricovero privato, invece, può essere prenotato:

- dal paziente, da un suo familiare o conoscente;
- dal medico curante del paziente;
- da un medico dell'ospedale presso cui il paziente è ricoverato.

Il primo contatto, che può essere telefonico o personale, si ha con l'ufficio amministrativo. Contestualmente viene attivato il Medico del Presidio Ospedaliero che valuta la congruità del ricovero rispetto alle caratteristiche della struttura. In caso positivo si può immediatamente procedere al ricovero.



Accettazione

In tutti i casi, avviene dalle ore 14:00 alle ore 17:00 (esclusi festivi).

Sono necessari i seguenti documenti:

- un **documento d'identità** valido;
- **codice fiscale/tessera sanitaria**;
- un documento attestante l'eventuale **invalidità**;

Inoltre, per i ricoveri privati:

- servono **indicazioni della terapia**, diagnosi e documentazione sanitaria recente (se in possesso)
- sarà richiesto un **deposito infruttifero** che verrà restituito all'atto della dimissione

La partecipazione del medico curante al processo diagnostico-terapeutico durante il ricovero è favorita e raccomandata. I medici della struttura sono ampiamente disponibili al confronto nell'interesse dell'utente ed in vista della continuità clinico assistenziale.

Prima che inizi il soggiorno, e per tutti gli utenti, verranno presentati e sottoscritti i seguenti documenti © :

- La presente **Carta dei Servizi** (che è anche il regolamento) e per la quale verrà richiesta la firma per ricevuta di avvenuta consegna;
- **Contratto d'ingresso** (ricovero accreditato o privato)
- **Informativa** relativa al trattamento dei dati personali e consenso al trattamento degli stessi.

Per i ricoveri in accreditamento si precisa che:

- **la durata della degenza** è stabilita (come da prognosi dell'inviante). Nel caso il paziente presenti una necessità di carattere sanitario il medico dell'ospedale può richiedere una proroga, che dovrà poi essere accettata e validata dal medico competente dell'Ausl.
- il **giorno di dimissione** previsto dall'inviante è indicativo e può essere posticipato o anticipato in funzione delle condizioni di salute del paziente a insindacabile giudizio del medico responsabile del Santa Viola e previa autorizzazione dell'Ausl.

La durata della degenza in caso di regime di **ricovero "privato"** è da concordare con il medico della struttura.



Dimissioni

La dimissione avviene al mattino

dal lunedì al venerdì 08:00 > 11:00

Ulteriori informazioni sono fornite dall'ufficio amministrativo. Si precisa che la Direzione può disporre le immediate dimissioni di un paziente qualora:

- mutino le condizioni psicofisiche del ricoverato tanto da consigliare il trasferimento presso un Reparto per acuti;
- i pazienti, i familiari o i loro delegati (badanti o assistenti familiari) tengano una condotta repressibile o molesta;
- vi sia morosità nel pagamento di quanto dovuto (nel qual caso verranno anche intraprese le necessarie azioni legali);
- venga meno il rapporto di fiducia fra medico e paziente o familiari e struttura;
- il paziente e/o i familiari non condividono il progetto di cura.
- il paziente o i familiari non rispettino le regole riportate nella presente Carta dei Servizi.



Spostamenti

La struttura si riserva la facoltà di disporre eventuali spostamenti di camera dei pazienti. Gli spostamenti hanno carattere di necessità organizzativa e non possono dunque essere modificati. Inoltre, nel caso di malattie acute o gravi o infettive che interessino il paziente, il personale medico, se lo ritiene necessario per la salute dello stesso o a garanzia degli altri pazienti, può decidere di trasferirlo in una struttura ospedaliera. In questo Santa Viola si impegna a informare prontamente i familiari di riferimento ☺.



Oggetti di valore, denaro e protesi

Ogni degente è dotato di un armadietto personale ☺. I pazienti sono tuttavia invitati a non trattenere oggetti di valore e denaro in misura superiore al necessario, in quanto la Direzione non risulterà responsabile del deterioramento, distruzione o sottrazione del denaro o degli oggetti di valore ☺. Analogamente la struttura non è responsabile per gli oggetti personali non affidati espressamente alla direzione. La struttura non sarà ritenuta responsabile per la perdita, sottrazione, smarrimento, deterioramento e rottura di protesi acustiche, protesi dentarie e similari. Particolari esami, radiografie o altro documento sanitario di proprietà del paziente saranno prese in visione dal personale Medico della struttura e immediatamente restituite al paziente ☺: per nessuna ragione verranno trattene dalla Struttura più del tempo strettamente necessario per valutarle e analizzarle.



Orari delle attività e regole di convivenza

Poche ed elementari sono le norme necessarie a regolare il soggiorno all'interno della struttura. Nel fissarle si è prestata particolare attenzione a non sconvolgere i ritmi di vita e le normali abitudini degli utenti. Si tratta di regole pensate nell'interesse di tutti, dal rispetto delle quali trae vantaggio l'intera comunità (pazienti, familiari ed operatori).

Gli orari, in particolar modo, sono conseguenza di una programmazione delle attività; pertanto la variazione di essi, per il bene dell'organizzazione e di tutti gli altri utenti, non è possibile. In attesa di nuovi suggerimenti per migliorarle, si elencano le principali regole attualmente in vigore:

Orario dei pasti

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

colazione del mattino	08:00
pranzo	12:00
cena	18:00

Visita medica quotidiana

I medici di reparto effettuano la visita medica quotidiana nei seguenti orari:

mattina	09:00 > 12:30
pomeriggio	14:30 > 17:30

Servizio di Fisiokinesiterapia (FKT) ☺

Si eroga dal lunedì al sabato ☺ secondo quanto prescritto dal medico fisiatra nell'apposita palestra situata al piano terra o, laddove necessario, al letto del paziente

Regolamentazione delle visite di parenti, conoscenti ed assistenti

Le visite di parenti e conoscenti vengono incoraggiate dalla Direzione. Tuttavia, per agevolare il lavoro del personale sanitario, parenti, amici, badanti/assistenti dei pazienti sono invitati ad uscire dalla stanza e a recarsi nei locali di soggiorno durante la visita medica e/o le prestazioni infermieristiche.

I visitatori sono invitati inoltre a non consegnare, direttamente ai pazienti, alimenti secchi o medicinali od oggetti pericolosi di qualsivoglia natura (accendini, coltelli, forbici,...) senza la preventiva autorizzazione del personale. In tutti i casi, una volta ottenuto il benestare del medico, si raccomanda, nel caso di consegna di farmaci od alimenti, l'utilizzo di monoporzioni sigillate che rechino la data di scadenza sulla confezione. A questo proposito si ricorda che tutte le forniture alimentari sono incluse nel servizio. Per ragioni di sicurezza alimentare è fatto divieto assoluto di consegnare agli anziani alimenti freschi. I Familiari ed i Pz potranno anche chiedere l'assistenza di "badanti" o "assistenti familiari" ammessi alla frequenza della struttura, nel rispetto tuttavia della vigente Carta dei Servizi e solo dopo la compilazione della delega da parte dei soggetti interessati. La Direzione della struttura consente, valutando caso per caso, l'intervento di personale di assistenza privato (badanti); inoltre la struttura è estranea ad ogni rapporto di carattere giuridico ed economico che s'instaura tra i pazienti, i loro familiari o i loro rappresentanti legali e il personale di assistenza privata. Il personale dipendente di Santa Viola non è autorizzato in nessun modo all'individuazione, scelta e reperimento del personale di sostegno ai pazienti. Eventuali danni arrecati all'organizzazione (es.: arredi, apparecchiature, struttura, ecc.) saranno addebitati.



Responsabilità nelle attività svolte da altri

“Badanti” o “assistenti familiari” devono limitarsi ad essere di sostegno al paziente e non interferire o intralciare le attività assistenziali della Struttura. Santa Viola non si assume alcuna responsabilità in caso di danni patiti dai propri utenti a seguito di attività, improprie o vietate, di qualsiasi natura, poste da loro in essere senza l’ausilio o la supervisione del personale medico o paramedico interno alla Struttura: al riguardo viene consegnata al cliente o al familiare una informativa, che va firmata per presa visione ☺.



Libertà e rispetto della volontà

Criteri base della politica assistenziale di questa istituzione sono libertà e rispetto della volontà. Pertanto, sono garantite assistenza e vigilanza, ma non vengono esercitate misure coercitive. Non sono imputabili alla responsabilità della nostra organizzazione, in assenza di colpe o di negligenza grave del personale, danni conseguenti l’esercizio delle libertà individuali.



Animali da affezione

La disciplina per l’accesso degli animali da affezione, che tiene conto degli aspetti igienico sanitari della collettività, è disponibile presso l’ufficio amministrativo ☺.



Distributori automatici di bevande e snack

Distributori automatici di bevande e snack sono a disposizione di utenti e visitatori ☺ nei soggiorni del 1° e 2° piano e nell’atrio del piano terra (dove ci sono anche i gelati). Al 3° piano c’è solo il distributore di bevande calde.



Apparecchi radio-televisivi e telefonici

Apparecchi televisivi e telefonici possono essere richiesti all’ufficio amministrativo ☺ e l’utilizzo nella propria stanza è consentito purché effettuato in modo discreto e non arrechi disturbo agli altri pazienti. È raccomandato l’utilizzo delle cuffie. Gli oneri delle relative utenze sono a carico dei singoli fruitori e verranno addebitate al termine della degenza (tariffe riportate nel modulo d’ingresso). Con l’apparecchio telefonico è possibile comunicare sia con l’esterno che con i servizi interni. Per contattare direttamente un paziente si può chiamare il centralino, poi comporre il numero “30” seguito dal numero di letto.

I medici, la caposala, gli infermieri, il manutentore, la coordinatrice delle attività assistenziali ed fisioterapisti posseggono un proprio DECT (telefono portatile cordless) per poter essere immediatamente rintracciati in caso di necessità ☺.



Personalizzazione delle camere

È consentito tenere nella stanza piccola mobilia e suppellettili personali, purché siano compatibili con le esigenze di praticabilità, funzionalità e sicurezza, che devono essere prevalenti, e in accordo con la Direzione ☺.



Trasporti

Nel caso di ricovero al Pronto Soccorso i familiari vengono prontamente informati dal Medico di Struttura ☺. È opportuno che il familiare accompagni il paziente nel ricovero portando con sé il minimo indispensabile. Nel caso siano stati programmati (o si rendano necessari) esami/visite specialistiche, il familiare dovrà adoperarsi per organizzare l’accompagnamento. Tutti i trasporti effettuati in regime di ricovero privato sono a carico dell’utente.



Reclamo

La Direzione della struttura è a disposizione per incontrarvi e raccogliere segnalazioni, suggerimenti, indicazioni per migliorare la qualità dell’assistenza (previo appuntamento). In caso di trattamento ritenuto iniquo o di disservizio è possibile presentare osservazioni e reclami da parte degli utenti. Il reclamo può essere presentato al Servizio Relazioni con il Pubblico o alla Direzione:

- in forma scritta (o tramite apposita cassetta/buchetta di segnalazione o tramite e-mail: info@santaviola.it),
- in forma orale (tramite colloquio o comunicazione telefonica),

La Direzione nell’ambito dei reclami scritti e firmati assicura sempre una risposta all’utente entro (massimo) 30gg. ☺. Per i reclami presentati in forma anonima, viene comunque garantita la rapida soluzione anche se non sarà possibile rispondere ☺.



Privacy e documentazione consultabile

Come dichiarato nell’informativa illustrata all’ingresso, l’organizzazione tratta i dati sensibili dei pazienti nel pieno rispetto del Regolamento UE 679 del 2016 ☺. A tale proposito si ricorda che tutta la modulistica in uso per implementare il Sistema Qualità è strettamente riservata. Pertanto resta consultabile alle persone titolate la documentazione obbligatoria per legge (Cartella Clinica). È possibile richiedere copia della cartella clinica dal paziente (o dai suoi familiari se in possesso di delega o comunque dagli aventi titolo), attraverso la compilazione di apposita modulistica. Tale copia verrà poi consegnata entro 30gg dalla data della richiesta ☺.



Tutela dei diritti

- **Informazione:** l'organizzazione presta grande attenzione al diritto di informazione dell'utente: per tale ragione l'utente o il suo caregiver viene sempre informato su diagnosi, trattamento e programmi di recupero o mantenimento ©.
- **Diritto di voto:** La struttura garantisce agli utenti l'esercizio del diritto di voto a loro richiesta e secondo le modalità di legge ©.
- **Questionario di soddisfazione:** al momento della dimissione, l'ufficio provvede a consegnare a ogni paziente (parente) un questionario conoscitivo, per la rilevazione del grado di soddisfazione, questionari che andranno poi riconsegnati, compilati, all'ufficio amministrativo stesso o inseriti nell'apposita cassetta presente nell'atrio centrale a lato dell'ascensore. I risultati vengono attentamente valutati e discussi dallo staff della struttura e resi noti al personale, ai pazienti e ai parenti mediante l'affissione nell'apposita bacheca (disposta nell'atrio centrale a lato dell'ufficio del Direttore Sanitario) ©. All'interno del questionario, è possibile scrivere commenti, suggerimenti e critiche ©.



Divieto di fumo

È vietato fumare in tutti i locali della struttura (legge del 11 nov. 1975 n°584, art.1 e legge del 16 gen. 2003 n°3). I trasgressori saranno sanzionabili con un'ammenda variabile da 25€ a 250€ (legge del 28 dic. 2001 n°448, art.52 comma 20). Nelle aree pertinenziali esterne, sebbene non espressamente vietato dalla normativa (dlgs 6 del 12 gen. 2016), è sconsigliato fumare.

La struttura

La struttura in cui ospitiamo i nostri utenti è una struttura nuova, pensata e realizzata per garantire i massimi livelli di sicurezza e comfort.





In relazione alle esigenze ambientali, Santa Viola è stata pensata per venire incontro alle specifiche esigenze dei propri utenti e facilitarne l'adattamento, l'orientamento e la mobilità. Tutta la struttura è priva di barriere architettoniche. Grazie alla qualità dei materiali utilizzati per la costruzione, agli speciali infissi le camere godono di un notevole livello di insonorizzazione che consente di minimizzare il disturbo arrecato dalle attività di reparto e migliorare il comfort. La struttura, gli arredi, gli impianti e le attrezzature sono conformi alla normativa vigente.



L'edificio è composto da **cinque piani** così divisi:

- nel **piano interrato** trovano collocazione il parcheggio coperto per le ambulanze, la cucina, i locali tecnici, gli spogliatoi del personale, i depositi separati fra pulito e sporco;
- al **piano terra** si trova l'ufficio amministrativo, il soggiorno attesa, quattro ambulatori, una guardiola, la palestra, quindici posti letto, il bagno assistito, la camera del medico di guardia, i servizi igienici per visitatori, i servizi igienici per il personale, due locali destinati a deposito e la camera di osservazione;
- al **1° piano** si trovano 33 posti letto, un soggiorno, un bagno assistito, una guardiola, un locale per i medici e tre locali destinati a deposito;
- al **2° piano** si trovano 31 posti letto, un soggiorno, un bagno assistito, una guardiola, un locale per i medici e tre locali destinati a deposito;



- al **3° terzo** si trovano 18 posti letto, un soggiorno, una guardiola, un locale per i medici, i servizi igienici per il personale, un bagno assistito, due locali destinati a deposito ed un grande terrazzo in parte coperto;
- al **4° piano** si trovano: sala corsi per la formazione, gli uffici del Provider della Formazione Santa Viola (accreditato con la Regione Emilia Romagna) 2 bagni per discenti e personale e un grande terrazzo.

La struttura è dotata sia di impianto di condizionamento che di impianto di raffrescamento tramite areazione forzata.

Ogni camera è dotata di attacchi per il televisore e di prese telefoniche, di un bagno privato con accesso diretto, di vetri termoriflettenti e di impianto di ossigeno e vuoto (che rende disponibile un erogatore per ogni letto)

Un **gruppo elettrogeno** assicura la continuità nell'erogazione della corrente elettrica. L'accesso per le ambulanze è previsto in zona coperta e temperata adiacente al montalettighe. I **bagni assistiti** sono dotati di vasche da bagno ad altezza variabile con sistema di disinfezione

a schiuma incorporato, controllo automatico della temperatura e corredate di apposito sollevatore elettro-pneumatico.

I servizi igienici, i corridoi e le scale sono dotati di **corrimano portanti** ed arredi specifici per agevolare la mobilità dell'utente, la sua autonomia nello svolgimento delle necessità quotidiane e garantirne la sicurezza. La diffusione dell'illuminazione in tutti gli ambienti è conforme alla norma UNI10380:1994/A1 ©.





Le dotazioni ☺

Per garantire un servizio di eccellenza, la Direzione investe da sempre in tecnologie, attrezzature ed ausili. I letti sono elettrici, ad altezza variabile, a tre snodi e quattro sezioni, dotati di sponde regolabili e sdoppiate, trendelenburg e contotrendelenburg, e pulsanti di azzeramento. Col tempo l'organizzazione ha affiancato al laboratorio analisi di Villa Bellombra (vedere pagina del Consorzio Colibri) una serie di specifiche apparecchiature per svolgere internamente approfondimenti diagnostici (apparecchio radiologico/RX ed ecografo portatili, elettrocardiografi, emogasanalizzatore, coagucheck, I-Stat...); si è inoltre dotata di apparecchiature elettromedicali per la terapia (Pompa a siringa per l'infusione di farmaci, Pompe per l'alimentazione enterale, Ossimetri, Broncoaspiratori, Defibrillatori, Magnetoterapia, Elettrostimolatori, Ultrasuoni, Letti Bobath,...). Le attrezzature specifiche per la non autosufficienza (sollevatori, letti, materassi e cuscini antidecubito, barelle doccia, ecc...) sono un valido aiuto ad assicurare una buona condizione di vita anche in presenza di patologie che limitano fortemente la mobilità.

I letti intelligenti

Per i pazienti più complessi sono previste tre camere singole dotate di letti terapeutici a 4 sezioni articolate, ad altezza variabile totalmente regolabili, con comandi elettrici e touch screen, sponde reclinabili, completi di bilancia elettronica.

Dotati di sistema brevettato che compensa lo scivolamento del paziente verso il fondo del letto, evita il continuo riposizionamento dello stesso. Il materasso ad alta intensità di cura integrato, ha funzioni varie tra cui: pressione alternata o continua o ad espansione polmonare.

Dotato di multisensori per rilevamento pressione paziente in modo da garantire sempre la più bassa pressione possibile.

La sicurezza e le manutenzioni

Anche nel campo della sicurezza il Presidio Ospedaliero Santa Viola ha posto la massima attenzione: a tal fine ha instaurato un rapporto di consulenza con una società di servizi di primaria importanza per l'assolvimento di tutti i requisiti di sicurezza richiesti dalle complesse normative vigenti ☺ inclusa la segnaletica 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. Si è inoltre dotata di un impianto di videosorveglianza, opportunamente segnalato, a protezione e garanzia della struttura e di tutti i presenti ☺.

In relazione ai rischi specifici ricordiamo invece:

Rischio Incendio: è presente un Certificato Prevenzione Incendi (CPI) rilasciato dai Vigili del Fuoco ed in corso di validità ☺; è presente una Squadra di emergenza periodicamente formata ☺; esistono procedure scritte per le situazioni di emergenza ☺. Viene svolta regolarmente la periodica manutenzione (attestata) dei sistemi di sicurezza ☺ e, a garanzia del miglioramento continuo, una volta all'anno una riunione tra la Direzione, l'RSPP ed l'RLS stabilisce i termini di in-

tervento per migliorare gli aspetti legati alla sicurezza ☺. Ogni camera è dotata di un rilevatore di fumo, di una lampada per l'illuminazione d'emergenza, di un sistema audio-fonico di sicurezza e di un sistema differenziato di chiamata. Ogni reparto è compartimentato da porte REI che proteggono i vani scale e gli ascensori. Nei corridoi e nei locali comuni sono presenti: segnaletica indicante le vie di fuga, estintori, naspi, rilevatori di fumo, pulsanti d'allarme lampade per l'illuminazione d'emergenza. Tutti gli arredi della struttura sono certificati Classe 1, E1. All'esterno è previsto un attacco per autopompa.

Rischio biologico: per garantire all'utente la massima protezione verso le infezioni nosocomiali sono stati adottati diversi provvedimenti: la ditta che si occupa del servizio di lavanderia garantisce la disinfezione completa di lenzuola, federe, asciugamani ☺; la ditta che si occupa della preparazione dei pasti garantisce la conformità ai criteri di sicurezza previsti dall'HACCP (Dlgs 155/92), l'assoluta sicurezza e qualità dei cibi ed è inoltre Certificata UNI EN ISO 9001:2015 ☺. I pasti vengono inoltre serviti in monoporzioni termosigillate. La Direzione Sanitaria, già da diversi anni, ha deliberato l'istituzione di un Comitato per la prevenzione delle infezioni ospedaliere (CIO) ☺ interaziendale insieme alle Consorziate di Colibri (vedi pag. 6) e nei modi previsti dalla normativa di riferimento (Circolare Ministeriale N° 52/1985 "Lotta contro le infezioni ospedaliere" e Circolare Ministeriale n°8/1988 "Lotta contro le infezioni ospedaliere: sorveglianza") con lo scopo di "...definire una strategia di lotta contro le infezioni ospedaliere, verificare l'effettiva applicazione dei programmi di sorveglianza, controllare la loro efficacia, curare la formazione culturale e tecnica in materia del personale". Tra le attività promosse dal CIO come prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza, ricordiamo la dotazione diffusa all'interno della struttura di dispenser di soluzione idroalcolica per la disinfezione delle mani ad uso di operatori e familiari ☺. È inoltre presente in struttura una sterilizzatrice ☺.



Antinfortunistica: Tutte le finestre, le porte finestre, le lampade e le scale sono dotate di vetri di sicurezza. Riguardo all'impianto elettrico, ogni camera è dotata di un proprio interruttore differenziale, di un nodo di equipotenzialità ed è classificata Classe 1 secondo la norma CEI 64/7-8. Tutte le apparecchiature elettriche sono conformi alle normative vigenti, dotate di marchio CE, collaudate e controllate secondo quanto previsto dalla Normativa (CEI 62-5) e dalla Procedura interna di gestione delle attrezzature. Santa Viola garantisce inoltre una corretta gestione della manutenzione della struttura, degli impianti, dei macchinari e delle attrezzature attraverso piani di manutenzione riepilogativi ☺ e specifiche schede tecniche per le attrezzature in uso ☺.

La struttura è dotata di un generatore di corrente che entra automaticamente in funzione al verificarsi della tensione di rete garantendo la piena disponibilità di energia in tutti gli ambienti e per ogni servizio ☺.

Per queste ragioni visitatori e pazienti sono invitati a collaborare ed osservare le indicazioni fornite dal personale sui temi della prevenzione delle infezioni e sulla sicurezza.

I servizi

Prima di entrare più nel dettaglio, occorre informare che le prestazioni rese sono stabilite da delibere regionali per l'autorizzazione al funzionamento (posti privati) e per l'accreditamento (sui posti a contratto col SSR).

La struttura sono presenti **tre tipologie di degenza ospedaliera:**

1. Post-acuzie

2. Riabilitazione estensiva

3. Pazienti con disturbi della coscienza

che non possono trarre ulteriore vantaggio da programmi di riabilitazione intensiva e con persistenza di problemi medici aperti.



Sono inoltre presenti **vari servizi ambulatoriali:**

- Punto prelievi
- Servizio Radiologico
- Ecografie
- Specialistica ambulatoriale

È necessario sottolineare che questo Presidio Ospedaliero si occupa esclusivamente della prevenzione di danni secondari e terziari e non di erogare servizi di riabilitazione sub-intensiva o intensiva, né stimolazioni di altro tipo tendenti al risveglio.

Per quanto riguarda i servizi di degenza ospedaliera, nello svolgimento delle attività quotidiane esistono degli standard comuni per le varie tipologie di ricovero, che possiamo suddividere come segue:

1 Servizi Gestionali e Amministrativi


All'ingresso della struttura si trovano gli uffici della Direzione e dell'Amministrazione.

La Direzione/Amministrazione della Struttura svolge anche un ruolo di supporto informativo e di ricezione di richieste, delucidazioni, osservazioni e reclami. In questo senso si identifica con l'URP.

2 Assistenza Sanitaria

La struttura garantisce:

- la presenza di un medico interno alla struttura per 24 ore al giorno (e per tutti i giorni dell'anno);
- radiografie ed ecografie eseguibili internamente;
- la presenza programmata di fisiatra, psichiatra e logopedista;
- il funzionamento nei giorni feriali, sabato incluso, del servizio di fisioterapia;
- il monitoraggio e la valutazione delle ulcere da pressione;
- l'esistenza di procedure specifiche per la gestione di emergenze cliniche.

L'**assistenza sanitaria** erogata da Santa Viola è costante e qualificata ed è resa attraverso una **equipe integrata di medici, infermieri e fisioterapisti, OSS**, coordinati da un Medico Responsabile di comprovata esperienza, che garantisce unitarietà e interdisciplinarietà nonché un raccordo competente e proficuo con l'Azienda sanitaria di riferimento .

Gli **infermieri** professionali garantiscono le corrette applicazioni delle prescrizioni mediche diagnostiche e terapeutiche, sono presenti in struttura 24 ore su 24, e 365 gg all'anno, fanno capo al Coordinatore delle attività infermieristiche.



3 La riabilitazione

Il Fisiatra redige per ogni paziente un piano riabilitativo individualizzato (PRI) ed i fisioterapisti attuano una serie di attività comprendenti:

- recupero delle autonomie attraverso un trattamento riabilitativo basato su:
- mobilizzazione passiva e attiva assistita, riattivazione alla marcia ed il ricorso a tecniche riabilitative specifiche;
- massoterapia, linfodrenaggio;
- utilizzo di terapia fisica: magnetoterapia, ultrasuonoterapia, elettroanalgesia, elettroterapia
- eccitomotoria;
- trattamento di prevenzione danni secondari e terziari nei disturbi della coscienza

L'**attività fisioterapica** (fisiocinesiterapia, mobilizzazione, ...) viene svolta in apposita palestra attrezzata con lettini Bobath, e vari apparecchi elettromedicali. L'organico opera, come detto, secondo le prescrizioni del medico fisiatra, presente in Struttura al bisogno.



4 Assistenza Tutelare e Servizi Alberghieri

La struttura garantisce:

- una pianificazione individualizzata dell'assistenza;
- un bagno igienico in immersione alla settimana (in assenza di controindicazioni mediche);
- le alzate quotidiane di tutti i pazienti (in conformità con il quadro clinico);
- pasti serviti in contenitori monouso e termosigillati;
- possibilità di personalizzazione delle diete;
- sanificazione quotidiana delle camere e delle parti comuni;
- approvvigionamento e gestione della biancheria per la camera e per il bagno.

5 Il Progetto Individualizzato

Tutte le attività sopra descritte confluiscono in uno strumento unico (QuaPA) adottato da tutte le strutture accreditate che offrono il servizio di post-acuzie/riabilitazione estensiva, che permette l'interazione tra i professionisti (Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Operatori assistenziali), nella prospettiva di una condivisione delle informazioni e delle rispettive conoscenze, e quindi di un miglioramento dell'assistenza.

La progettazione è effettuata in equipe © all'ingresso del paziente ©: la collaborazione dei parenti è fondamentale per la nostra struttura per le informazioni fornite all'inizio e durante la degenza. Inoltre riteniamo fondamentale la disponibilità dei familiari a seguire le indicazioni fornite dal personale sanitario sui temi legati alle infezioni ed alle precauzioni standard da adottare in caso di visite.



6 Ospedale senza Dolore

Il Presidio Ospedaliero Accreditato Santa Viola aderisce ad un Progetto denominato "Ospedale senza Dolore", progetto promosso dal Ministero della Sanità, e condiviso dall'AIOP in ottemperanza alla legge n° 38 del 2010, con l'obiettivo di migliorare il processo assistenziale, rivolgendosi specificamente al controllo del dolore di qualsiasi origine. Il recepimento delle linee guida nazionali da parte delle singole strutture aderenti all'iniziativa, ha portato anche noi (associati AIOP) a riconoscere come idonea la "Rilevazione del dolore in termini soggettivi", ovvero il dolore percepito dal paziente è quello che noi riconosciamo come dolore effettivo. La Scala NRS è lo strumento col quale il paziente quantifica il dolore percepito e l'equipe medica lo rileva. Nella struttura viene monitorato il dolore anche nei soggetti con compromissione cognitiva attraverso scale di rilevazione specifiche (Painad). Non di secondaria importanza è ovviamente la sensibilizzazione e l'educazione di tutti gli operatori nei confronti di un tema spesso sottostimato, come è quello del dolore in Ospedale. Nel questionario consegnato al cliente in fase di dimissione viene invece monitorato il gradimento dell'utente, in merito al trattamento del dolore, da parte dell'organizzazione con domande specifiche.

7 Psicologia Clinica

Tramite colloqui individuali e scale di valutazione strutturate e standardizzate, il servizio di psicologia identifica e redige un piano di trattamento individualizzato volto al recupero del benessere psicologico in ottica bio-psicosociale.

8 Attività di Ricerca

L'equipe ospedaliera è specializzata da oltre un decennio nella gestione dei pazienti con gravi disturbi della coscienza ed ha sviluppato nel tempo un approccio multispecialistico e multiprofessionale in grado di offrire insieme la migliore qualità delle cure ed il continuo miglioramento del servizio offerto.

Per questo l'equipe ritiene necessario l'approfondimento dei problemi riguardanti le condizioni cliniche dei pazienti così come l'analisi attenta del contesto familiare. Da questo approccio multidimensionale, negli anni, si è sviluppata l'attività di Ricerca svolta in collaborazione con enti territoriali e con istituzioni scientifiche nazionali ed internazionali.

I progetti di Ricerca, approvati dal Comitato Etico, si fondano sulla consapevolezza che se la ricerca scientifica è condotta nell'assoluto rispetto dei principi di eticità, è una dimensione irrinunciabile per un contesto che punta all'eccellenza, ovvero alla motivazione professionale, all'aggiornamento continuo e all'erogazione di sempre migliori prestazioni. Il team lavora dunque, oltre che per la salute del paziente, anche per misurare il carico emozionale, la qualità di vita del caregiver e la sua capacità di fronteggiare i problemi.

L'obiettivo è quello di selezionare i maggiori bisogni assistenziali dell'utente, di comparare i diversi modelli di cura e di scegliere infine quello che più allevia lo stress della famiglia. Per questo intendiamo fornire i migliori strumenti per implementare la capacità di "coping" per ap-

profondire le complesse dinamiche psicorelazionali tra paziente con grave disturbo della coscienza e familiare di riferimento e per individuare gli stimoli cui il paziente stesso risponde più favorevolmente.

L'attività di ricerca riveste quindi un ruolo fondamentale nell'approccio globale al paziente e la raccolta dati permette il miglioramento generale nel campo clinico assistenziale.

9 Risk Management

La gestione del rischio clinico (Risk Management) è parte di un processo più generale che è la **Clinical Governance** cioè lo sviluppo sistematico e continuativo, attuato nel Presidio Ospedaliero Accreditato Santa Viola, della conoscenza e del monitoraggio dei processi clinico-assistenziali.

La funzione è in capo alla Direzione Sanitaria che si avvale della collaborazione di referenti professionali specificamente designati, ed ha lo scopo di assicurare la sicurezza delle cure: il rischio clinico è la probabilità che un paziente sia vittima di un evento avverso, cioè subisca un qualsiasi danno o disagio imputabile, anche se in modo involontario, alle cure prestate durante la degenza (sono ivi comprese, per citare alcuni esempi, le cadute del paziente, le reazioni avverse a farmaci, le infezioni correlate all'assistenza...).

Lo scopo viene raggiunto presidiando in modo strutturato e sistematico tutti gli elementi che ricorrono nell'evento avverso (gli errori latenti, le condizioni di lavoro e gli errori attivi) e predisponendo in modo opportuno efficaci barriere o difese.

Nella gestione del rischio clinico Santa Viola assicura il controllo di ogni singola fase: dalla identificazione del rischio, all'analisi delle cause, dagli interventi correttivi e preventivi al monitoraggio continuo. La farmacovigilanza ricomprende anche l'incident reporting e la segnalazione degli eventi sentinella.

I principali strumenti utilizzati dalla Direzione per garantire la sicurezza sono l'analisi delle cartelle cliniche, la formazione e l'aggiornamento degli operatori, le procedure (sottoposte a periodica revisione) generali e specifiche, la RCA, la valutazione delle segnalazioni, il safety walk around che consentono una accurata mappatura aziendale dei rischi e la verifica continua del loro controllo.

I Gruppi di ascolto/sostegno

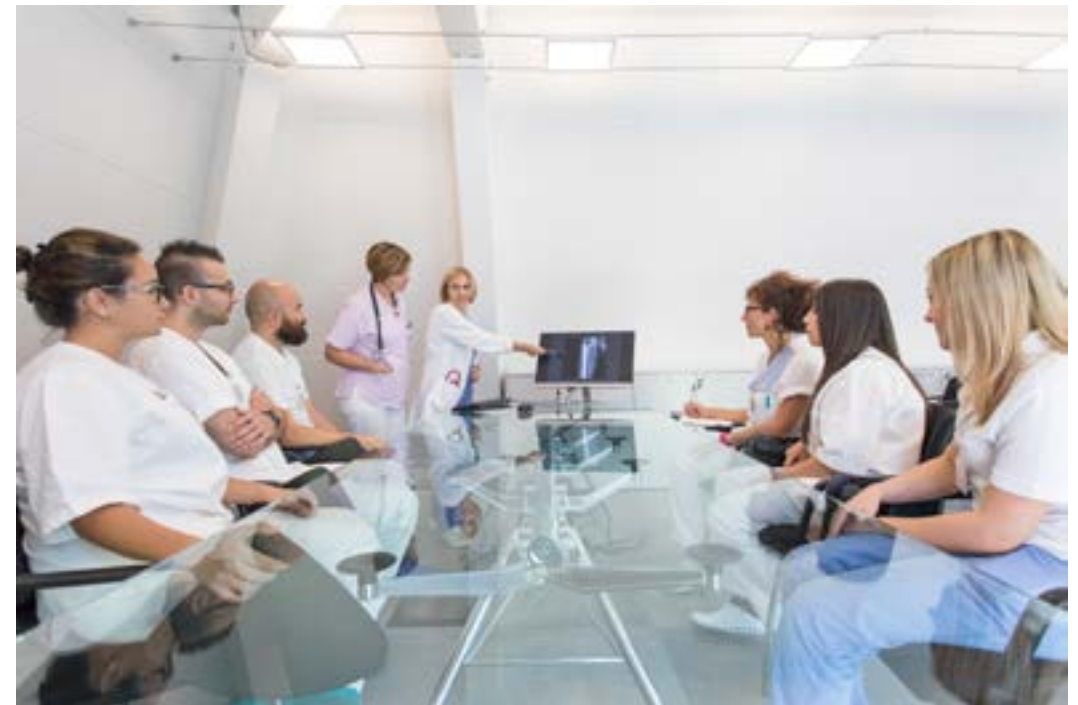
Per i parenti dei pazienti affetti da disordini della coscienza l'organizzazione, attraverso lo psichiatra, garantisce lo svolgimento di Gruppi di sostegno. Il consulente in malattie mentali e nervose nello svolgimento della sua attività effettua colloqui clinici di approfondimento delle caratteristiche personologiche e delle variabili socioambientali che possono aver determinato sofferenze psicologiche o comunque un vissuto della malattia particolarmente angoscioso. I gruppi di discussione e di sostegno si propongono inoltre di affrontare le eventuali difficoltà nel sostenere il rapporto con le persone affette da DOCs, con il fine di rendere questo rapporto sempre più rilassato e profondo.

Sportello psicologico di ascolto per i dipendenti

A Santa Viola è attivo un servizio di ascolto circa le problematiche psicologiche che hanno un'origine nell'ambiente di lavoro (rapporto con i degenti e con i loro congiunti, relazione con gli altri colleghi nel corso dell'ordinaria attività). Vengono inoltre presi in considerazione quegli avvenimenti che pur insorgendo nella vita privata, possono avere ripercussioni sull'attività lavorativa specifica (lutti, malattie gravi di congiunti, etc). Lo sportello prevede la presenza settimanale dello psichiatra (visite su appuntamento per problemi individuali) e incontri periodici di gruppo, nel corso dei quali si affrontano le problematiche comuni a tutti i lavoratori coinvolti nelle varie attività.



Il personale



La gestione degli interventi è il frutto di un lavoro comune in cui concorrono tutte le specificità professionali presenti.

Alla competenza e alla professionalità, i nostri collaboratori accompagnano una grande sensibilità nel corrispondere ai bisogni dei pazienti della struttura.

La selezione, l'inserimento e la formazione del personale

L'organizzazione seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali e alle caratteristiche personali necessarie per svolgere l'attività di assistenza [Ⓢ]. I nuovi assunti vengono affiancati, nel primo periodo da personale esperto, per facilitare il loro inserimento e il rapporto con i pazienti, con valutazioni periodiche scritte [Ⓢ].

La Direzione inoltre programma ogni anno un **Piano di Formazione** [Ⓢ] nel quale convergono numerose iniziative formative e di aggiornamento, interne ed esterne, in conformità con quanto previsto dal Sistema di Gestione della Qualità. La formazione e l'aggiornamento rappresentano:

- un elemento basilare per far evolvere la professionalità degli operatori come garanzia di miglioramento della qualità dei processi e dei prodotti messi a disposizione degli utenti;
- un'opportunità di incremento delle conoscenze;
- una garanzia di competenza e preparazione professionale non solo tecnica ma relazionale ed organizzativa;
- un momento di promozione e di coinvolgimento del personale.

Grande importanza rivestono inoltre le attività di **Ricerca e Sperimentazione** svolte dall'Equipe in collaborazione con le altre strutture del Consorzio. Importanti per la modalità qualificante di coinvolgimento del personale e per la realizzazione di percorsi di miglioramento che pongano, al centro dell'attenzione, il paziente ed i suoi bisogni. Dal 2012 il Presidio Ospedaliero è anche Provider ECM per la formazione nella Regione Emilia Romagna.

Per facilitare l'identificazione degli operatori, ognuno di essi è riconoscibile da un cartellino identificativo personale ⑤.

Personale amministrativo

Si occupa delle pratiche amministrative ed è disponibile a fornire tutte le informazioni e i chiarimenti per l'accesso e la permanenza in struttura. Orari ufficio a pag. 38.

Direzione Sanitaria

Responsabile della identificazione dei vincoli normativi e della verifica della loro corretta applicazione all'interno della struttura. È inoltre responsabile della promozione di interventi formativi in coerenza con l'evoluzione della normativa con i rapporti contrattuali con la committenza. La Direzione Sanitaria è disponibile su appuntamento.

Personale medico

L'assistenza medica è garantita 24h/giorno ⑤. I medici di reparto o il Responsabile Medico sono disponibili in struttura dalle 08.00 alle 20.00. Un Medico di Guardia è presente negli orari notturni e nei giorni festivi.

L'equipe medica interna collabora costantemente con medici specialisti di ogni disciplina per le necessarie consulenze. Tra questi quelli presenti in struttura sono:

- **Specialista in malattie nervose e mentali:** svolge attività di consulenza per i degenti e coordina Gruppi di Discussione e di Appoggio per i familiari dei pazienti affetti da disordini della coscienza. A tale professionista possono rivolgersi, anche singolarmente, i parenti/familiari che ne dovessero avvertire la necessità, in quanto il consulente esterno è incluso nel servizio fornito dalla struttura ⑤
- **Specialista Fisiatra ⑤:** determina il tipo di cura più idoneo per i pazienti ortopedici, neurologici e con sindrome ipocinetica secondaria ad un intervento acuto.
- **Responsabile del servizio diagnostica per immagini ⑤:** è responsabile delle attività del servizio, provvede alla refertazione, individua e propone l'acquisto di nuove tecnologie e si rapporta con il Tecnico Radiologo.

Coordinatore del personale infermieristico

(o Caposala) Coordina l'attività infermieristica; è disponibile dal lunedì al venerdì per informazioni e chiarimenti sugli aspetti legati all'assistenza infermieristica e alla continuità assistenziale col territorio ⑤.

Infermieri

Svolgono attività di assistenza sanitaria, collaborando all'attuazione del programma riabilitativo nello svolgimento delle attività della vita quotidiana. L'assistenza infermieristica è garantita 7 giorni su 7 e 24 ore al giorno ⑤.

Coordinatore delle attività assistenziali

Coordina e assicura l'integrazione fra i vari reparti; è disponibile quotidianamente (tranne i giorni festivi) per informazioni di carattere generale o specifico sull'organizzazione delle attività ⑤.

Operatori assistenziali / OSS

Collaborano con gli altri operatori per l'assistenza al paziente nelle necessità quotidiane. Lavorano in turni continuati, con scambio delle consegne a fine/inizio turno e l'assistenza è garantita 7/7 giorni, 24h/giorno ⑤: essi concorrono all'erogazione di una assistenza personalizzata seguendo le indicazioni contenute nei progetti personalizzati di ciascun paziente per quanto di loro competenza.

Fisioterapisti

L'equipe di fisioterapisti ha il compito di stimolare nel paziente il recupero delle capacità motorie, cognitive e comunicative, per aiutarlo a raggiungere la massima autonomia nelle attività della vita quotidiana ⑤.

Funzione di Governo della formazione

Responsabile della promozione e dell'organizzazione di interventi formativi, in coerenza con:

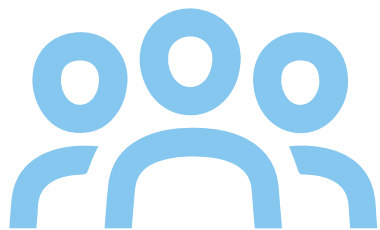
- evoluzione della normativa cogente,
- obiettivi aziendali,
- rapporti con la committenza
- collaborazione con le altre strutture del Consorzio.

Provider della formazione

Responsabile della creazione e dell'accREDITAMENTO degli interventi formativi proposti dalle Funzioni di Governo della Formazione delle strutture consorziate. È inoltre responsabile di rispondere al debito informativo nei confronti del COGEAPS e di erogare gli attestati di partecipazione e i crediti ai discenti. Il Comitato scientifico garantisce la conformità e la coerenza del Piano e dei Progetti formativi realizzati dal Provider mediante l'approvazione degli stessi secondo quanto previsto dalla normativa.

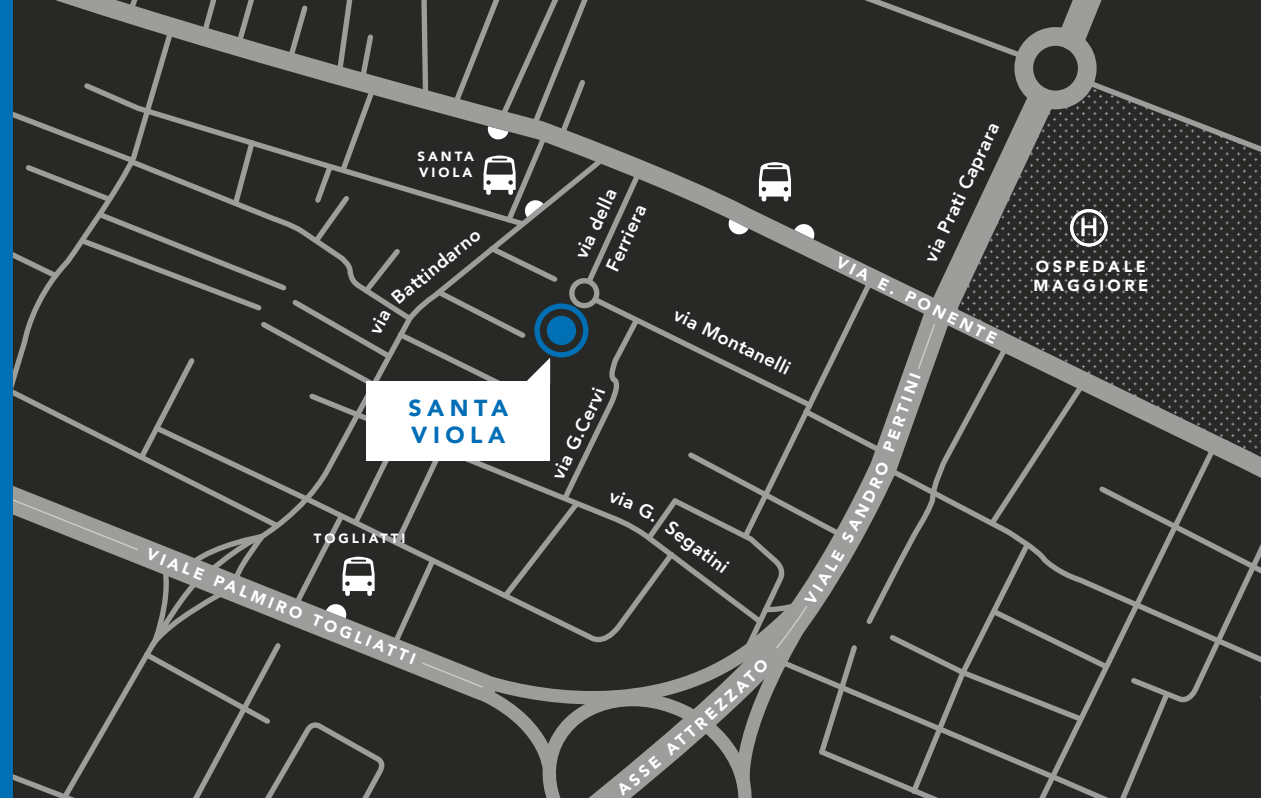
Responsabile aziendale per la Qualità (RAQ)

Ha il compito di garantire un'efficace implementazione del Sistema Qualità aziendale e di promuoverne l'applicazione da parte di tutto il personale della struttura. Viene nominato dalla direzione.



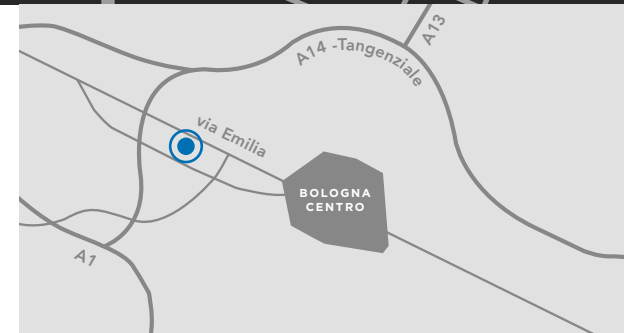
Informazioni pratiche

Come raggiungere Santa Viola e orari utili ai familiari.



Come raggiungerci

Siamo a Bologna, in via della Ferriera 10, nei pressi dell'Ospedale Maggiore, in una delle zone meglio servite dai mezzi pubblici di Bologna e della provincia. La posizione strategica consente di avere facile accesso da ogni parte della città sia in autobus che in auto.



Auto

Dalla tangenziale:

Uscita 2 > via Togliatti > a sx via Battindarno > a dx via Emilia > a dx via della Ferriera.

Uscita 1 "Casalecchio" > asse attrezzato dir. Bologna > uscita "stadio" > alla rotonda via Togliatti > a dx via Battindarno > a dx via Emilia > a dx via della Ferriera.

Dal centro di Bologna: da via Emilia > a sx per l'asse attrezzato > a dx per via Segatini > a dx via Cervi > a sx via Montanelli.

Parcheggio: si consiglia di parcheggiare nelle vie limitrofe o nel parcheggio in via Segatini.

Autobus

- **13, 61, 79, 81, 86, 87, 91, 95** da Via Emilia (fermata "Santa Viola");
- **79, 83, 92**, dal lato di Via Battindarno (fermata "Santa Viola");
- **19, 36** dal lato di Viale Togliatti (fermata "Togliatti").
- Inoltre **numerose linee blu** collegano queste fermate con i principali comuni della Provincia.

* dati aggiornati al 31.01.2018. Per maggiori info www.tper.it

Orari utili ai familiari



Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

dal lunedì al venerdì	08:45 > 18:00
Sabato	09:00 > 13:00

Eventuali variazioni di orario verranno esposte all'ingresso dell'ufficio.

Visita per i familiari, conoscenti ed assistenti

dal lunedì al sabato	08:00 > 09:00 11:45 > 14:30 17:00 > 20:00
domenica e festivi ☺	08:00 > 20:00

Ricevimento Medici

Per le informazioni relative alle condizioni di salute del paziente, i medici di reparto ricevono nell'ambulatorio n° 2 del piano terra, situato di fronte alla sala d'attesa:

dal lunedì al sabato	13:00 > 14:00 19:00 > 19:30
----------------------	--------------------------------

Il **Responsabile Medico**, su appuntamento, riceve nell'ambulatorio n° 1 del piano terra situato, sempre di fronte alla sala d'attesa:

dal lunedì al venerdì	12:00 > 13:00
-----------------------	---------------

Si raccomanda il gentile paziente (o il parente interessato) di porre eventuali domande nelle ore di ricevimento in modo da minimizzare le interruzioni durante le visite mediche.





SANTA VIOLA

seguici su 

Ospedale Privato

Santa Viola srl a socio unico

via della Ferriera, 10

40133 Bologna

tel. 051-38.38.24

fax 051-41.41.266

info@santaviola.it

www.santaviola.it

Direttore Sanitario

Dott. Vincenzo Pedone

Autorizzazione Sanitaria

n. 196321 del 14.05.2018

Certificazione di qualità

UNI EN ISO 9001/2015

REG. N. 8540

Associato a



ASSOCIATA A
CONFINDUSTRIA EMILIA
AREA CENTRO: le imprese di Bologna, Ferrara e Modena