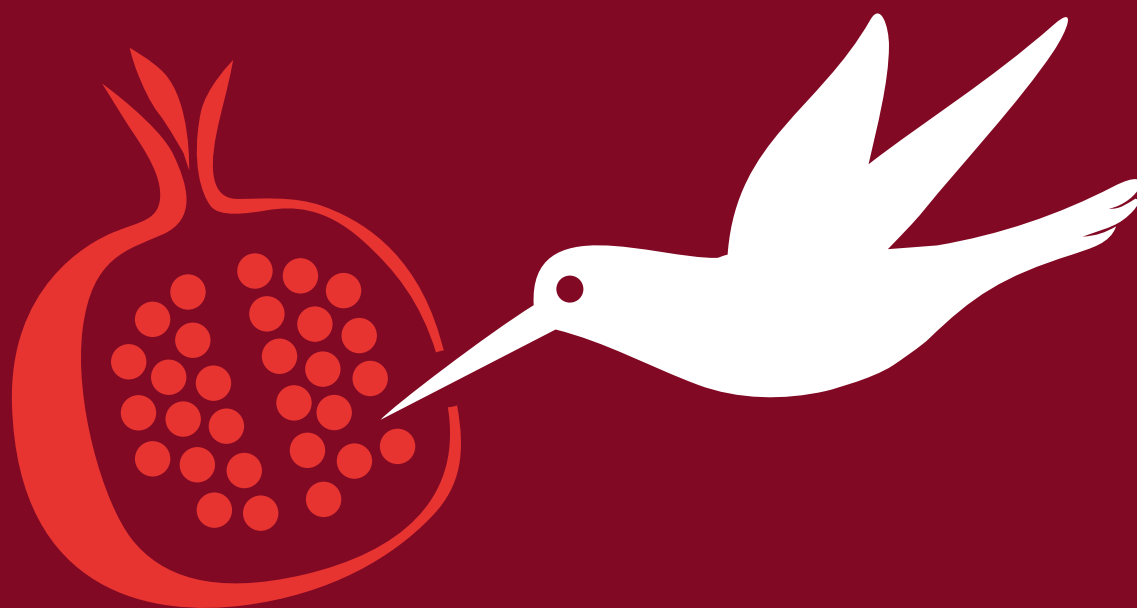


2012 Bilancio sociale di gruppo

Strutture aderenti al
Consorzio Ospedaliero Colibrì



Il Consorzio Colibrì associa 5 strutture operanti a Bologna nel settore della sanità e dei servizi sociali.

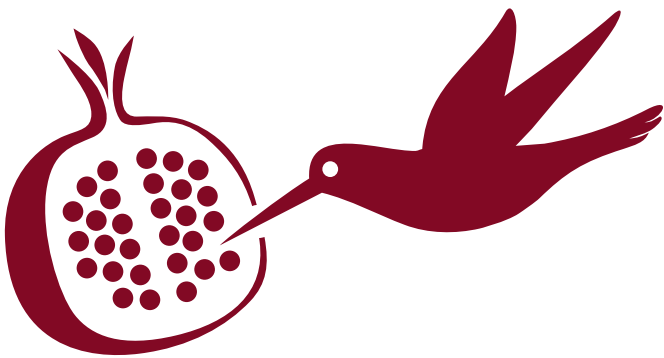
Tali strutture da alcuni anni si sono consorziate per coordinare e regolare le iniziative comuni per lo svolgimento di determinate attività di impresa, come gli acquisti, la gestione della qualità, la formazione per gli operatori, la ricerca, la sicurezza ecc.: ma, prima di tutto, queste aziende sono accomunate da una visione sinergica e condivisa del fare impresa, incentrata sull'etica dei comportamenti e la responsabilità sociale verso il territorio e i portatori di interesse (i cosiddetti stakeholder). Tali principi sono tradotti in prassi operative quotidiane e testimoniano la presenza di organizzazioni che operano in modo responsabile e integrato, in stretta sinergia con le strutture pubbliche, e in coerenza con la programmazione regionale e provinciale e distrettuale, al fine di contribuire alla sostenibilità del territorio e delle imprese e per il benessere di tutti i cittadini e degli operatori economici bolognesi.

Al fine di valutare meglio il loro ruolo sociale ed economico nella comunità, le strutture di Colibrì hanno deciso di realizzare il loro primo Bilancio Sociale aggregato unendo gli sforzi per misurare e rappresentare in maniera unitaria i principali effetti sociali ed economici derivanti dal loro operato.

Le finalità principali del Bilancio Sociale, secondo lo standard nazionale GBS - Gruppo di studio per il Bilancio Sociale, sono quelle di fornire a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle performance aziendali attraverso un processo di comunicazione sociale interattivo e fornire informazioni utili sulla qualità delle attività aziendali per ampliare e migliorare le conoscenze e le possibilità di valutazione e di scelta degli stakeholder.

Questo, dunque, non è il Bilancio Sociale del Consorzio Colibrì in quanto entità giuridica a sé stante, ma il Bilancio Sociale aggregato delle 5 aziende, ovvero di un Gruppo che, al 31/12/2012, occupa circa 500 persone, fattura quasi 30 milioni di euro, ed offre 530 posti letto autorizzati, ha ospitato quasi 3.000 utenti, per un totale di ca. 161.000 giornate di degenza. Per realizzare questo documento è stata applicata una metodologia di lavoro partecipata che ha coinvolto i referenti delle 5 Strutture partecipanti: un percorso che, sotto la supervisione della Direzione del Consorzio Colibrì, ha permesso non solo di aggregare i dati presenti nei bilanci di esercizio e nei sistemi informativi delle aziende, ma anche di esplicitare e valorizzare gli obiettivi, le politiche e le attività comuni. I dati inseriti nel documento, dove non diversamente specificato, sono dati consuntivi al 31 dicembre 2012. Il processo di rendicontazione è stato supportato e coordinato da Carlo Luison e Marco Caputo, Deloitte Sustainability Services.

Sommario	Guida alla lettura	1
	Lettera di apertura	5
1 Chi siamo	Identità delle strutture aderenti al consorzio colibrì	8
	Strutture integrate con i servizi del territorio	10
	La nostra missione, i nostri valori	14
	Strategie e obiettivi	18
	Assetto istituzionale e organizzativo	20
	Qualità ed eccellenze gestionali	22
	Mappa degli stakeholder	26
2 Il rapporto con gli utenti e i loro familiari	Qualità dei servizi	30
	Quantità delle prestazioni offerte	32
	Ascolto e soddisfazione degli utenti	36
3 Il personale occupato	Politica per le risorse umane	40
	Composizione del personale	40
	Formazione e coinvolgimento	42
	Salute e sicurezza	44
4 Fornitori e indotto sul territorio	Politica verso i fornitori	48
	Selezione e qualificazione dei fornitori	48
5 Società e ambiente	Le relazioni con le istituzioni e la comunità	52
	Performance ambientali	56
6 Valore economico	Performance economiche e investimenti	60
	Valore aggiunto creato e distribuito	62
7 Strutture Sanitarie	Villa Bellombra - Ospedale privato accreditato	68
	Ai Colli - Ospedale privato accreditato	70
	Santa Viola - Ospedale privato accreditato	72
8 Strutture Socio-Sanitarie	Villa Ranuzzi e nuova Villa Ranuzzi - C.R.A.	76
	Villa Serena - C.R.A.	78



Presentiamo con orgoglio il primo bilancio sociale aggregato dei consorziati a Colibrì nell'intento di rendere trasparente ogni aspetto delle nostre attività. Speriamo che la lettura di questo documento stimoli una migliore comprensione dei nostri servizi e incentivi la partecipazione e il confronto.

I consorziati sono uniti da una visione strategica che ci vede quali erogatori di Servizi ad interesse generale integrati all'interno della programmazione regionale e della rete dei servizi sanitari e socio sanitari della regione Emilia-Romagna. Il nostro obiettivo è quello di collaborare con il massimo grado di efficienza ed efficacia, insieme alle strutture invianti, alle strutture a valle ed ai servizi di governo pubblici, al miglioramento ed alla crescita del benessere della nostra regione.

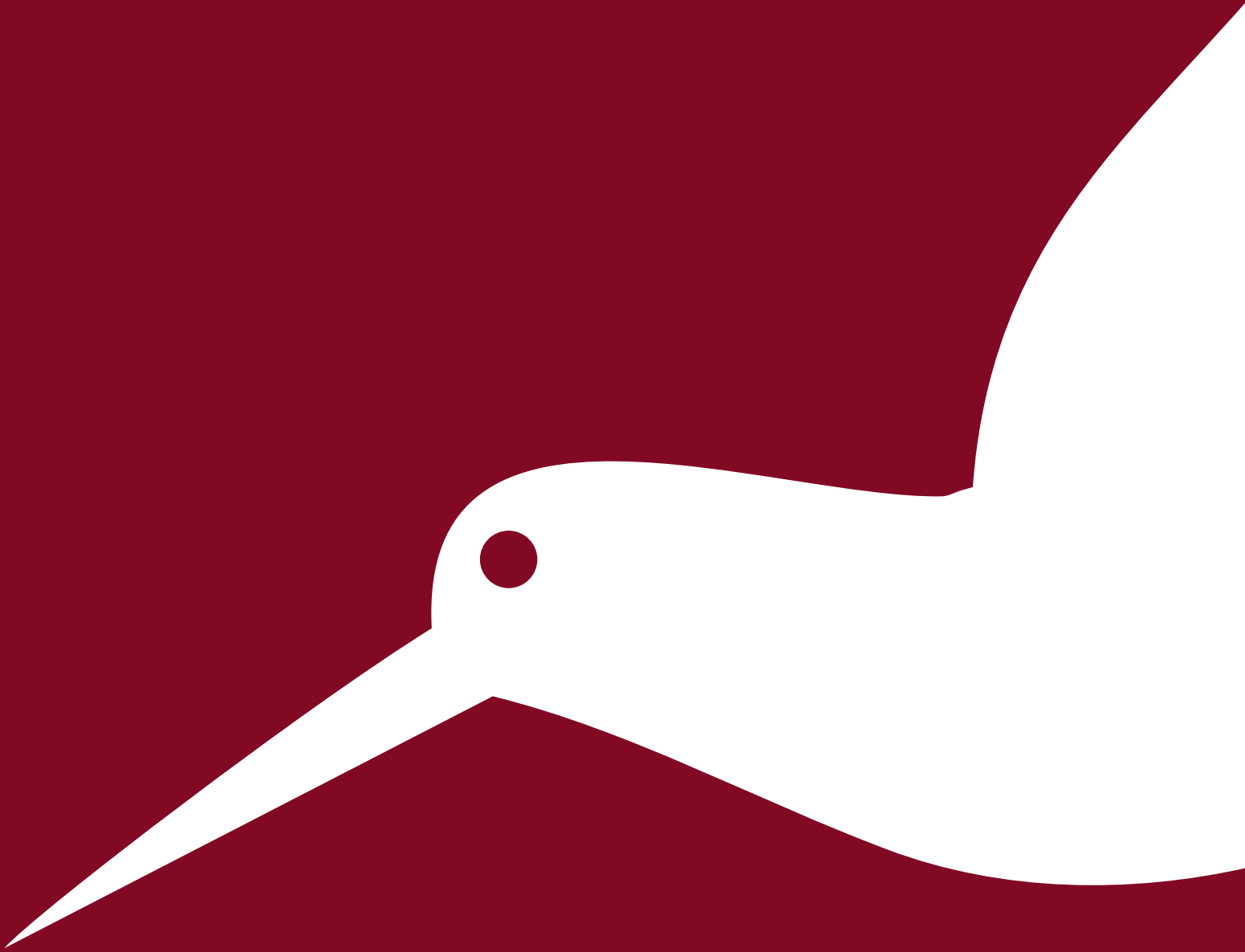
Ci preme sottolineare come dietro ciascuno dei numeri e degli indici che compongono questo report, ci siano sempre e solo Persone: pazienti, famigliari, collaboratori e funzionari. Desideriamo ringraziare tutti i nostri operatori che quotidianamente con professionalità ed etica contribuiscono al miglioramento dei nostri servizi.

Cogliamo qui l'occasione di ringraziare pubblicamente la Regione Emilia-Romagna, l'Azienda Usl, la Provincia ed il Comune di Bologna che governano questo delicato ma importantissimo settore con grande professionalità e nell'interesse generale.

Intendiamo questo come un primo passo cui ne seguiranno altri per stringere più solide relazioni con i nostri stakeholders e per poter continuare nella nostra mission negli anni a venire.

01

Chi siamo



Identità delle strutture aderenti al Consorzio Colibrì

Ai Colli, Santa Viola, Villa Bellombra,
Villa Ranuzzi, Villa Serena: le nostre
strutture operano nel settore della
sanità e dei servizi sociali e aderiscono
al Consorzio Ospedaliero Colibrì.

Crediamo infatti che poter attingere ad un bacino di informazioni e di esperienze più grande possa essere una garanzia per l'utente che fruisce o intende fruire dei nostri servizi e possa avere come benefico effetto una "spirale virtuosa" di conoscenze, consentendo alle professionalità coinvolte di interagire e confrontarsi, e dunque migliorare.

Per questo motivo le nostre Strutture aderiscono alle Associazioni di categoria di settore (AIOP – per gli Ospedali Privati e ANASTE – per le strutture dedicate alla terza età) e a Unindustria Bologna. Tutte, inoltre, sono accreditate con la Regione Emilia Romagna e tutte sono tutte certificate UNI EN ISO 9001:2008 da un ente terzo - Cermet. L'obiettivo del consorzio è quello di conciliare i benefici derivanti dalle "economie di scala", e dalla diffusione delle best practice con la personalizzazione dell'intervento clinico, assistenziale e riabilitativo (e animativo).

Il Consorzio Ospedaliero Colibrì viene costituito nel settembre del 2009 tra le Società Villa Ranuzzi Spa, Villa Bellombra Spa, Villa Serena srl e l'Ospedale Privato Santa Viola srl ed ha sede in Via della Ferriera 10. Nel mese di Dicembre del 2009 anche Ai Colli chiede ed ottiene di entrare a far parte del consorzio.

Il Consorzio non ha fini di lucro e si propone come scopo quello di costituire una organizzazione comune per la disciplina e lo svolgimento di alcune fasi delle imprese dei consorziati. Colibrì organizza e gestisce nell'interesse comune di tutti i consorziati gli acquisti di beni e servizi al fine di ottenere vantaggi in termini di costo e di qualità del prodotto/servizio suggerendo ai propri consorziati le migliori opportunità di acquisto. Effettua, inoltre, attività di assistenza tecnica, organizzativa, commerciale, amministrativa, di marketing, di comunicazione, di promozione di pubblicità nonché di formazione professionale

500

operatori circa
(dipendenti e professionisti)

30

milioni di euro
di fatturato

529

posti letto autorizzati

3.000

utenti serviti (circa)

162.000

giornate di degenza

2

importanti network

Rete GRACER - Emilia Romagna (Villa Bellombra)

Rete STROKE - Bologna (Villa Bellombra e Santa Viola)

9

progetti di ricerca
a rilevanza nazionale
e internazionale

15

collaborazioni ad altri progetti
con enti, fondazioni e strutture
del territorio

Strutture integrate con i Servizi del territorio

Le Strutture aderenti a Colibrì operano all'interno del sistema integrato di servizi sociali, socio-sanitari e sanitari della Regione Emilia Romagna che, attraverso il Piano sociale e sanitario, intende realizzare un nuovo welfare di comunità locale e regionale in grado di rispondere a bisogni complessi.

Garantire risposte personalizzate e nel contempo garantire equità d'accesso nei vari territori, è possibile in una logica di integrazione a tutti i livelli: le Strutture private fanno parte integrante delle reti assistenziali a cui partecipano soggetti e servizi diversi - Regione, Enti locali, Aziende sanitarie, terzo settore, privato profit, forze sociali - che a vario titolo sono chiamati a svolgere un ruolo per l'affermazione dei diritti di cittadinanza, contributo fondamentale per lo sviluppo di una società più coesa, civile e dinamica.

Per operare all'interno di questo Sistema, le Strutture di Colibrì hanno conseguito l'autorizzazione e l'accreditamento con il Sistema sanitario Nazionale; inoltre, sono tutte certificate UNI EN ISO 9001:2008 da un ente terzo (Cermet).

Segue una sintetica panoramica delle caratteristiche delle Strutture: per ulteriori approfondimenti si rimanda alle Schede a pag. 66

Strutture sanitarie



Villa Bellombra
Ospedale Privato

Discipline Ospedaliere (cod. 56)

Recupero e riabilitazione funzionale

Riabilitazione intensiva neurologica

Riabilitazione intensiva ortopedica

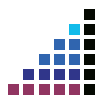
Attività ambulatoriale

Laboratorio analisi Diagnostica per immagini
Recupero e riabilitazione funzionale

66 posti letto accreditati

24 medici

78 altri operatori



Ai Colli
Ospedale Privato

Discipline Ospedaliere (cod. 40)

Psichiatria

Doppia diagnosi

Riabilitazione psichiatrica

RTI - trattamento intensivo

RTIS - trattamento intensivo specialistico

Attività ambulatoriale

Specialistica Psichiatrica non accreditata con S.S.N.

50 posti letto accreditati

16 medici

40 altri operatori



Santa Viola
Ospedale Privato

Discipline Ospedaliere (cod. 60)

Lungodegenza Post Acuzie

Riabilitazione Estensiva

Recupero e riabilitazione funzionale

Sindromi vegetative

Attività ambulatoriale

solo rivolta a pazienti interni

62 posti letto accreditati

19 medici

62 altri operatori

Strutture socio-sanitarie



Villa Ranuzzi
CRA

Servizi

Casa Residenza per Anziani – CRA

Casa protetta

Residenza sanitaria assistenziale

241 posti letto autorizzati

150 posti letto accreditati.

20 medici

142 altri operatori



Villa Serena
CRA

Servizi

Casa Residenza per Anziani – CRA

Casa protetta

Residenza sanitaria assistenziale

Comunità alloggio

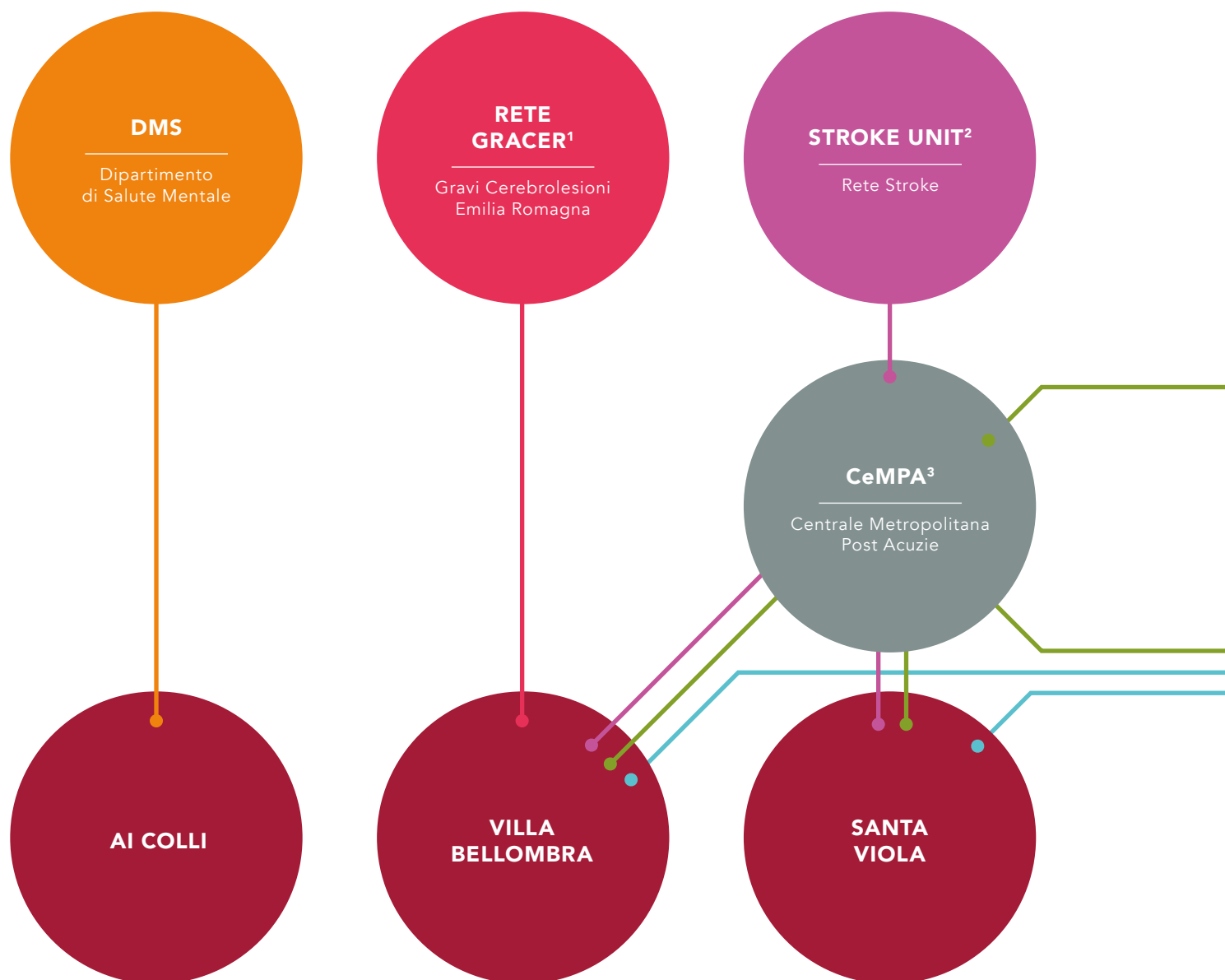
110 posti letto autorizzati

100 posti letto accreditati

17 medici

76 altri operatori

La rete dei servizi ed il territorio



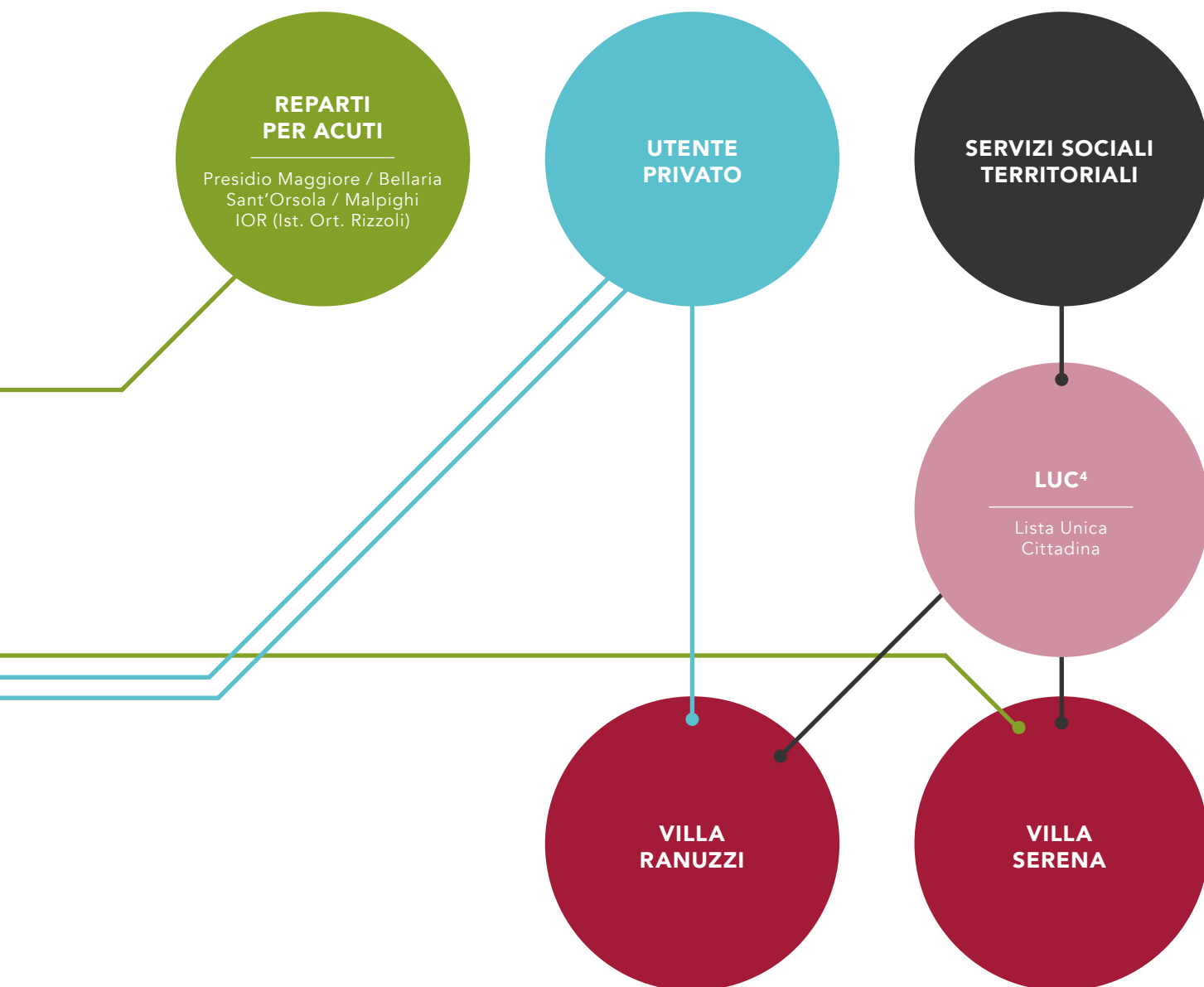
Note

Per l'assistenza ospedaliera, la programmazione regionale prevede il modello delle reti integrate di servizi Hub & Spoke: ospedali di alta specializzazione (Hub) collegati agli ospedali del territorio (Spoke) per trattare casi complessi che richiedono alte tecnologie e professionalità quali la genetica medica, i grandi traumi, la cardiologia e la cardiocirurgia, il sistema dell'emergenza-urgenza, i trapianti, il sistema trasfusionale (per citarne alcune).



1

Le strutture Colibrì fanno parte del sistema GRACER (Gravi Cerebrolesioni Emilia Romagna): il progetto ha l'obiettivo di garantire interventi riabilitativi adeguati per tutte le persone affette da grave cerebrolesione acquisita che risiedono nel territorio regionale o che sono ricoverate in strutture sanitarie della Regione Emilia Romagna, attraverso un sistema a rete integrata di servizi, che consenta tempestività nella presa in carico, garanzia di adeguati livelli di cura e di continuità di cura, equità nelle condizioni di accesso e di fruizione.

**2**

Le strutture di Colibrì fanno parte della rete metropolitana STROKE per il trattamento sistematico e la presa in carico globale dell'ictus avviata nel 2011 e tra le prime in Italia per complessità e integrazione tra ospedali. Gli Ospedali privati integrano la rete di cura costituita dal sistema pubblico e rappresentano le strutture riabilitative che garantiscono il completamento del percorso di cura – lo stroke care - nella fase post acuta dell'ictus.

3

Centrale Acuzie e Post Acuzie (CEMPA): la Centrale, avviata nel 2010 per la prima volta in Italia dall'AUSL di Bologna, permette di monitorare in tempo reale attraverso la rete informatica, la disponibilità dei posti letto, per post acuti e nelle RSA dell'area metropolitana bolognese. Dopo la segnalazione, effettuata dall'ospedale dal quale il cittadino sta per essere dimesso, l'operatore della CEMPA, tenuto conto delle esigenze sanitarie e sociali del paziente, identifica tempestivamente la sede più appropriata di ricovero per la fase di post acuzie nei reparti di lungodegenza o nelle RSA dell'area metropolitana

4

LUC (Lista Unica Cittadina) è la graduatoria gestita dal Comune di Bologna attraverso la quale vengono regolamentati gli accessi degli anziani non autosufficienti nelle Case Residenze per Anziani accreditate. La graduatoria ordina gli utenti per grado decrescente di non autosufficienza.

La nostra missione, i nostri valori

Ognuna delle nostre strutture ha una storia e un'esperienza proprie, un know how distintivo, una capacità organizzativa e gestionale specifica, una missione da realizzare in base alle proprie competenze: tutte, però, sono accomunate dalla forte volontà di prendersi cura al meglio delle persone che si rivolgono ad esse, facendosi carico in maniera globale dei loro bisogni, sviluppando soluzioni e servizi di qualità, efficienti ed innovativi e ponendo sempre al primo posto il rispetto per l'individuo.

1

Ci occupiamo di servizi di interesse generale legati alla salute e al benessere: la nostra missione è servire l'utente in maniera personalizzata dal punto di vista sanitario, assistenziale, riabilitativo e socio sanitario, all'interno del Sistema pubblico e nella massima integrazione con la programmazione pubblica.

2

Dedichiamo il nostro impegno al raggiungimento della massima efficienza, anche nella sfera professionale, per i pazienti giovani e adulti e a conseguire il più alto grado possibile di indipendenza nella vita quotidiana e di relazione, per i pazienti anziani e grandi anziani.

3

Consideriamo e valutiamo molteplici fattori legati alle inabilità (come le eventuali patologie concomitanti) al fine di prendere in carico complessivamente i pazienti e conseguire i migliori risultati nella formulazione ed attivazione dei progetti e programmi riabilitativi, di cura e di assistenza, operando con equipe multidisciplinari. La valutazione globale delle condizioni generali dei nostri utenti è una caratteristica fondamentale del nostro lavoro, al fine di garantire il miglior benessere possibile per gli utenti e i loro familiari.

4

La competenza medica, il lavoro in equipe, il comfort ambientale, la qualità dell'assistenza, la preparazione e la cortesia di tutti i nostri operatori sono requisiti imprescindibili dell'operare.

5

Intendiamo essere partner di rilievo all'interno della rete dei servizi sanitari e socio sanitari bolognesi, collaborando e confrontandoci con le Istituzioni del territorio.

6

Ritieniamo fondamentale l'Accreditamento Istituzionale per le strutture sanitarie e per quelle socio sanitarie avendo deciso di erogare le nostre prestazioni per conto e all'interno del Sistema Sanitario Nazionale.

Valori e principi condivisi

Le nostre strutture pongono l'utente al centro del processo assistenziale e sanciscono i seguenti principi fondamentali che sono alla base dell'erogazione del servizio

1

Eguaglianza

Nessuna distinzione o discriminazione può essere operata in base a sesso, razza, lingua, religione, appartenenza politica e ceto sociale

2

Imparzialità

ed equità di trattamento
Equità e giustizia sono criteri ai quali si ispira il lavoro all'interno delle strutture

3

Diritto di scelta

È garantita a ciascun paziente/ospite la libertà di scegliere tra le alternative possibili circa le attività ed i servizi proposti, fatta salva l'osservanza delle norme che regolano l'organizzazione e la convivenza all'interno delle strutture

4

Partecipazione e apertura alle istanze della comunità locale

La partecipazione dell'utente (pazienti/ospiti e familiari) è fortemente auspicata e promossa

5

Efficacia ed efficienza

L'attività operativa e la gestione dei processi devono tendere al massimo in termini di risultati di efficacia ed efficienza

6

Continuità

L'assistenza deve essere garantita sia in termini di qualità (efficacia ed efficienza) che in termini di continuità

7

Rispetto per la dignità della persona

Tutto il personale delle strutture opera con la massima consapevolezza e attenzione al rispetto per la persona e la sua dignità

8

Personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza

Al fine di garantire che il cittadino continui a ricevere l'attenzione e la considerazione che gli sono dovute anche all'interno delle aziende, l'assistenza nelle strutture è personalizzata, umanizzata e focalizzata sull'individualità ed unicità di ogni singolo paziente/ospite

9

Presenza in carico complessiva

Attraverso equipe multidisciplinari in cui professionisti ed operatori lavorano in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona attraverso l'elaborazione di progetti e programmi generali di nucleo e piani individuali per gli ospiti

10

Cortesia, integrità ed onestà

Ispirano quotidianamente il comportamento dei nostri operatori, per creare un clima improntato sulla fiducia e sulla serenità, primaria condizione per un'assistenza di qualità. Diffondiamo la cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza del personale come garanzia di una cultura del servizio

11

Ascolto dell'utente

L'utente trova nelle aziende consorziate una attenzione e sensibilità nei confronti dei suoi problemi, bisogni, aspettative e indicazione in termini di gradimento o di criticità (reclami o segnali di insoddisfazione), proprio per la loro valenza di opportunità di miglioramento

12

Informazione

Poiché la conoscenza è il presupposto fondamentale per l'effettivo esercizio del diritto di scelta, riteniamo fondamentali i momenti di passaggio delle informazioni nei confronti dei nostri utenti, cercando di fornire informazioni complete, chiare e comprensibili sui servizi, regole, diritti.

13

Privacy

La comunicazione interna dei dati personali e/o sensibili dell'ospite/paziente avviene nel rispetto della normativa di riferimento (Dlgs 196-2003) e con lo specifico scopo di innalzare il servizio offerto all'utente. La comunicazione "esterna" è invece diretta alle sole persone titolari (o a persone da esse delegate)

14

Garanzie di Qualità

Riteniamo fondamentale il perseguimento della qualità e del miglioramento continuo dei servizi e delle prestazioni erogate all'utente, nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni

Strategie e obiettivi

La qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure, in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti, sono i principi fondamentali cui si ispirano tutte le aziende consorziate.

Villa Bellombra

Consolidare, all'interno della nuova suddivisione individuata nella specialità riabilitativa dalle autorità competenti, la propria posizione collocandosi nella fascia denominata "Riabilitazione cod. 56", ponendo particolare attenzione a valutare puntualmente l'appropriatezza e la pertinenza dei casi trattati, attraverso un sistema di monitoraggio e di reciproca comunicazione con le strutture a monte (inviati) e facilitando l'accesso verso quelle a valle (Servizi Territoriali, RSA, Case Protette, ecc). Quanto sopra in stretta integrazione progettuale con l'Azienda USL di Bologna.

Casa di Cura Villa Ai Colli

Promuovere la capacità di risposta verso i bisogni/richieste del nostro committente, sia in termini di offerta e di volumi, di tipologia di utenza target verso la quale orientare i prodotti/servizi, restando quindi aderenti e coerenti alla programmazione regionale. Gli stessi prodotti/servizi messi a disposizione dell'utenza sono frutto di una negoziazione specifica con la Regione ER. Grande importanza riveste il raccordo e l'integrazione, oltre ed in primo luogo con il nostro committente, con altre realtà sanitarie e non. La Casa di Cura ha stipulato una convenzione con l'Università degli studi di Bologna (Facoltà di Psicologia) relativa al tirocinio pratico post-lauream dei laureati.

Ospedale privato Santa Viola

Stipulare specifici accordi con le strutture per acuti specializzandosi nell'assistenza di casi complessi dove l'intreccio dei bisogni sanitari e assistenziali richieda un approccio multidisciplinare. Questo per un duplice obiettivo: ricercare una stabile e duratura integrazione con il territorio, 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, e riabilitativo colmando i vuoti esistenti nell'offerta dei servizi sanitari. L'Ospedale intende sviluppare sinergie con le strutture a monte (reparti per acuti) e facilitare l'accesso verso quelle a valle (Servizi Territoriali, RSA, Case Protette ecc).

Villa Serena e Villa Ranuzzi

Offrire un servizio flessibile che si adatta alle mutevoli necessità dell'utenza e della committenza, mantenendo alto il livello qualitativo offerto per continuare ad essere parte integrante della pianificazione strategica cittadina relativamente ai servizi offerti alle persone anziane non autosufficienti. Partecipare e contribuire alle iniziative formative e di crescita coordinate dall'Ausl con il gruppo di strutture convenzionate del Comune di Bologna, mantenere gli impegni informativi regionali (Flussi Informativi FAR) e garantire ai cittadini il mantenimento di un servizio al di sopra degli standard minimi richiesti dalle normative di riferimento.

A fronte di questi orientamenti strategici, esistono poi ulteriori obiettivi specifici e puntuali sintetizzati nel Piano Annuale della Qualità di ogni singola realtà.

Obiettivo supremo delle Strutture è pertanto quello di migliorare costantemente non soltanto la qualità tecnica, e cioè tutti gli aspetti relativi alla cura, alla diagnostica e all'assistenza, ma anche la dimensione interpersonale, relativa ai rapporti tra utenti e operatori del servizio e il comfort. Il paziente deve poter contare su un servizio sanitario e socio sanitario di alta qualità in un ambiente confortevole con una adeguata assistenza alberghiera, il

tutto in una dinamica assistenziale che si adegua ai bisogni e alle necessità dello stesso.

Per ottenere questo obiettivo e per soddisfare i bisogni e le aspettative di tutti i clienti e dei principali stakeholder le Strutture perseguono i seguenti obiettivi generali:

1

Soddisfazione del cittadino/paziente, quindi grande attenzione ai risultati in funzione dei bisogni espressi e della domanda di salute, nonché alle sue necessità e bisogni di tipo informativo

2

Tempestività di accesso alla struttura (contenimento tempi di attesa per il ricovero)

3

Tempestività di formulazione della diagnosi

4

Attenzione agli aspetti alberghieri, con particolare riferimento ai pasti (possibilità di diete personalizzate)

5

Efficacia ed appropriatezza tecnica attraverso l'adeguamento allo sviluppo della ricerca e della innovazione organizzativa e attraverso il riferimento a Linee Guida, a metodiche scientifiche e al monitoraggio di eventi critici ed eventi sentinella (mezzi di protezione, invio al PS per traumatismi, ...)

6

Impegno nel mantenimento degli standard dichiarati

7

Accuratezza e completezza della documentazione sanitaria e tempestiva consegna in copia della stessa documentazione al paziente che ne fa richiesta

8

Promozione costante nel coinvolgimento e crescita professionale degli operatori

9

Grande attenzione alla comunicazione sia verso il paziente (consegna di strumenti informativi e governo dei passaggi di informazione all'interno dei nostri processi) sia verso i suoi familiari

10

Promozione della continuità terapeutica attraverso l'identificazione per ogni paziente della figura medica di Riferimento Interno

11

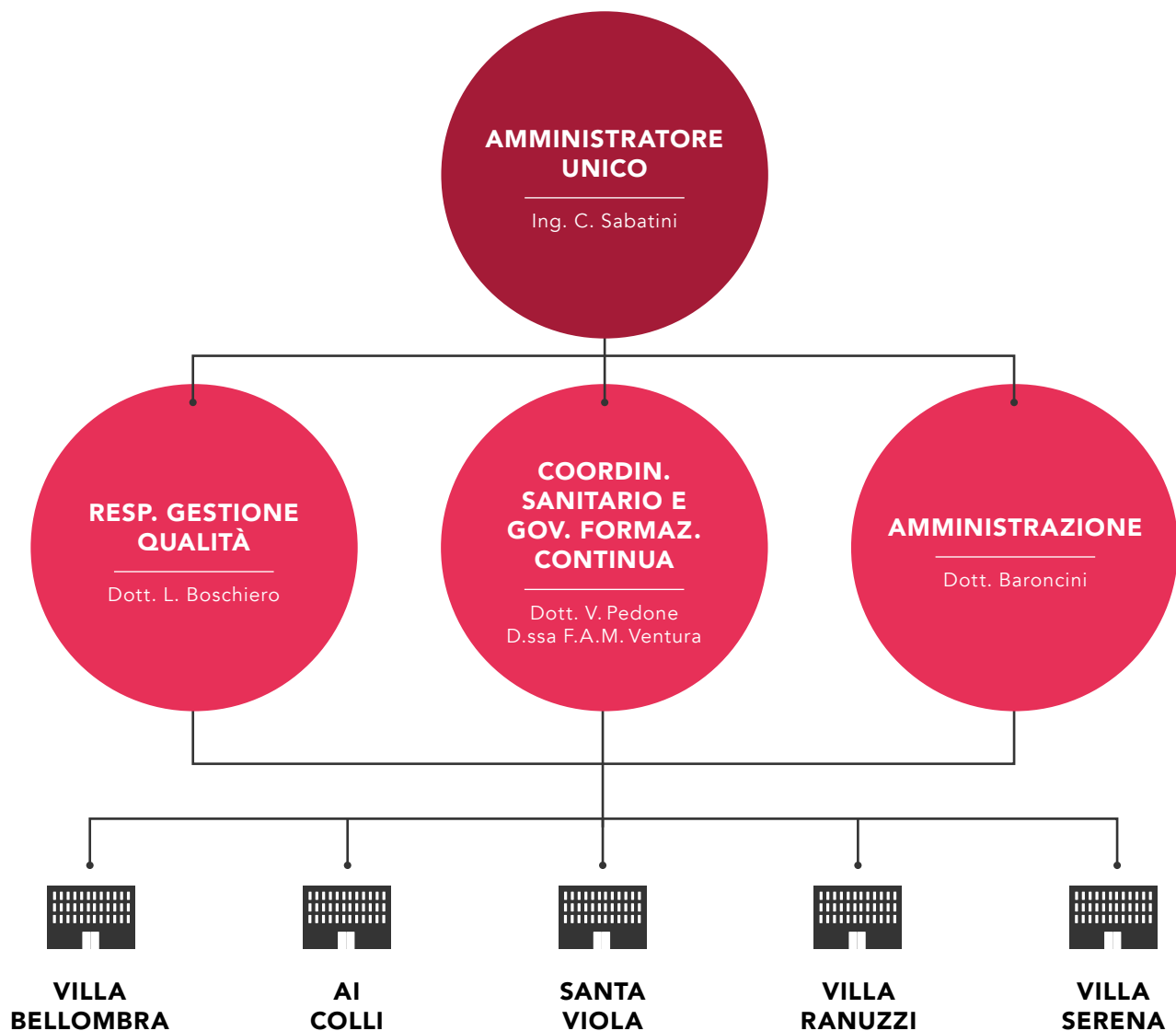
Promozione della continuità assistenziale nei confronti dell'utente sia in ingresso sia al momento della dimissione attraverso l'integrazione e la collaborazione con i servizi territoriali .

Assetto istituzionale e organizzativo

Ognuna delle strutture aderenti al Consorzio Colibrì è dotata di autonomia funzionale ed organizzativa, di un proprio assetto istituzionale e di meccanismi di governance interna specifici.

Dal punto di vista del governo societario e della proprietà si tratta di società per azioni o società a responsabilità limitata e dotate di propri Consigli di Amministrazione espressione di azionisti privati: il modello di governo è quello tipico delle aziende familiari che, consolidando i valori propri del family business, hanno sempre investito nelle strutture e nell'innovazione, curato l'autofinanziamento e il consolidamento patrimoniale, agevolato il passaggio generazionale, ricercato l'integrazione tra manager interni ed esterni, sviluppato relazioni anche transnazionali con Istituzioni pubbliche e private. Ogni struttura ha, quindi, un proprio organigramma aziendale e modalità di gestione ispirate ai principi di efficienza ed efficacia organizzativa.

Anche la struttura del Consorzio Ospedaliero Colibrì è stata tenuta volutamente molto snella per trarre il massimo dei benefici evitando che le operazioni vengano rallentate da eccessivi passaggi burocratici: tutto questo è facilitato dalla disponibilità delle diverse figure che operano sia all'interno di una o più aziende consorziate sia per il consorzio stesso. Come esempi di sinergie: il coordinamento sanitario è comune, la gestione del Sistema Qualità è condivisa, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione è lo stesso per tutti ed è interno, il CIO (Comitato Infezioni Ospedaliere) garantisce il controllo e la sorveglianza delle infezioni ospedaliere nelle 5 strutture.



Oltre alle funzioni di Direzione, Coordinamento e Rappresentanza attribuite all'Amministratore Unico del Consorzio, vale la pena descrivere i ruoli organizzativi del Coordinatore Sanitario e del Responsabile Qualità.

Coordinatore Sanitario e Governo della Formazione Continua

Assicura l'integrazione ed il coordinamento di tutte le attività di direzione sanitaria delle strutture, delle attività formative e di aggiornamento del personale. Coordina infine le attività del Comitato Infezioni Ospedaliere (CIO) e gli Audit clinici del consorzio.

Responsabile Gestione Qualità (RGQ)

Si occupa di garantire un'efficace implementazione del Sistema Qualità e verifica che tutto quanto previsto dal sistema venga accolto, compreso e applicato da tutto il personale di tutte le strutture. Inoltre, è anche responsabile del Sistema informativo e della Verifica dei risultati.

Qualità ed eccellenze gestionali

Nel corso degli ultimi anni, le cinque strutture hanno investito notevoli risorse in qualità, ricerca e innovazione, sistemi di gestione al fine di assicurare sempre le migliori strutture e i migliori servizi ai propri utenti.

Alcune scelte sono state adottate per adempiere compiutamente a precisi obblighi normativi, altre per qualificare ulteriormente la propria attività.

I Sistemi di Gestione che le Strutture hanno adottato per rispondere ai requisiti richiesti da specifiche norme di settore sono:

- l'accreditamento istituzionale della Regione E-R (Villa Bellombra, Santa Viola e Villa Ai Colli sono autorizzate e accreditate con il SSN),
- l'accreditamento socio sanitario e convenzione con il Comune di Bologna e l'Ausl di Bologna,
- le carte dei servizi,
- piano di autocontrollo ai sensi della normativa HACCP,
- D.LGS. 81/2008 - Sicurezza sul lavoro
- D.LGS. 196/2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali – privacy”
- formazione obbligatoria con attribuzione CREDITI ECM per i professionisti della sanità.

Per migliorare ulteriormente la propria attività e per fare della Qualità una componente fondamentale del servizio offerto al cittadino, tutte le strutture del Consorzio hanno scelto di dotarsi volontariamente di un Sistema di Gestione della Qualità: tutte sono infatti certificate UNI EN ISO 9001:2008 da un ente terzo (Cermet). Anche il Consorzio Colibri, a sua volta, è certificato secondo la norma ISO 9001.

Inoltre, tutte e tre le strutture sanitarie:

- hanno un Comitato per la prevenzione delle infezioni ospedaliere (Circ. Min. n.52/1985 e n. 8/1988)
- adottano il Sistema di Incident Reporting (legato al più ampio progetto di Risk Management - ASR Emilia Romagna)
- Partecipano all'iniziativa Ospedale e Territorio Senza Dolore (legge n.38 del 15/03/2010)

Specializzazioni, progetti di ricerca e sviluppo

Le nostre aziende esprimono alcune eccellenze e buone pratiche, frutto degli investimenti in ricerca e sviluppo e della continua tensione al miglioramento continuo della gestione, a servizio degli utenti, della cittadinanza e della Comunità medico-scientifica.

Santa Viola

Unico reparto intensivo ospedaliero dedicato alle sindromi vegetative di 25 posti letto

Morfeo (progetto di ricerca sugli stati vegetativi e sulla valutazione del carico emozionale e sulla qualità di vita dei loro familiari, progetto approvato dal Comitato Etico dell'Ospedale Maggiore di Bologna che si è sviluppato nei 10 anni di esistenza della struttura lungo 3 direttrici) con diverse pubblicazioni e presentazioni scientifiche. Il progetto è nato dalla collaborazione con istituzioni scientifiche nazionali (Università di Bologna) e internazionali (prof. David L. Coulter della Harvard Medical School Boston-US e prof. Georg Northoff - Research Unit Director: Mind, Brain Imaging and Neuroethic, Canada Research Chair, University of Ottawa Canada) Attualmente sono disponibili i dati (caratteristiche sociodemografiche, anamnestiche, cliniche e laboratoristiche...) di tutti i pazienti del Santa Viola ricoverati durante il decennio 2003-2012, su cui

sono in corso analisi statistiche di tipo correlativo, volte a individuare i predittori di outcome avverso, premessa obbligata per poter mettere in atto i provvedimenti più idonei a prevenirli. Sul fronte delle indagini sui familiari, la rilevazione è finita e a breve dovrebbero essere disponibili i risultati utili a migliorare la interazione coi familiari di persone al Santa Viola nell'ottica di fornire un supporto psicologico sempre più specifico e mirato e di rispondere nel modo più completo ai loro bisogni assistenziali. Dal 2012, Morfeo è stato ulteriormente sviluppato con il progetto "La coscienza dipende dalla relazione del cervello con il suo contesto" volto ad approfondire le complesse dinamiche psicorelazionali tra paziente con stato vegetativo e in minima coscienza e familiare di riferimento e ad individuare gli stimoli cui il paziente stesso risponde più favorevolmente. Sono evidenti anche qui le implicazioni pratiche insite nella ricerca che, pur non avendo la pretesa di individuare modalità di trattamento, contribuisce pur sempre ad accrescere l'appropriatezza dell'assistenza.

Villa Bellombra

Acquisto di un esoscheletro ergonomico - ortesi di supporto (Armeo Spring) per la riabilitazione dell'arto superiore, in pazienti con esiti di stroke, attraverso l'esecuzione di specifici esercizi in un ampio spazio di lavoro 3D in un ambiente di realtà virtuale, in collaborazione con lo Spaulding Rehabilitation Hospital - Motion Analysis Laboratory di Boston

Progetto di ricerca (approvato dal Comitato Etico dell'Ospedale Maggiore di Bologna) sull'impatto delle lesioni cerebrali sui processi di internalizzazione/esternalizzazione per uno studio neuropsicodinamico in collaborazione con il Dipartimento di Neuroscienze e con l'UOC di Neuroradiologia dell'Ospedale Bellaria AUSL di Bologna e con la supervisione del prof. Georg Northoff (Research Unit Director: Mind, Brain Imaging and Neuroethic, Canada Research Chair, University of Ottawa Canada).

Progetto di ricerca sulle condizioni psichiche e sul recupero funzionale dei pazienti in riabilitazione e stato psicologico dei familiari di riferimento in collaborazione con il Dipartimento di Psicologia Clinica dell'Università di Bologna e con la Facoltà di Psicologia di Cesena.

Ai Colli

Reparto dedicato al trattamento dei disturbi secondari da abuso e/o dipendenza da sostanze (la cd. Doppia Diagnosi: alcool, droghe, psicofarmaci)

Studio per la rilevazione ed il trattamento degli esordi psicotici di soggetti presenti sul territorio bolognese. Progetto EUGEI con DSM (Dipartimento di Salute Mentale) e Unione Europea:

Sempre col DSM e con la Regione partecipa e collabora alle diverse iniziative che vengono di volta in volta attivate (nel 2012 "Audit su farmaci antidepressivi", riorganizzazione e rimodulazione dei posti letto negli SPDC - Servizio psichiatrico di diagnosi e cura - Tavola di Lavoro regionale finalizzato alla definizione delle linee di indirizzo per i percorsi dei pazienti affetti da gravi disturbi di personalità)

Villa Serena

Unico reparto sperimentale dedicato ad ospiti/pazienti temporanei da dimissione diretta ospedaliera (unico in tutte le CRA - Case Residenze per Anziani - del Comune di Bologna).

Partecipa ad un progetto di livello europeo (EIP on AHA European Innovation Partnership on Active and Healthy Ageing) il cui obiettivo è il confronto diretto alla crescita e all'innovazione nel settore dell'assistenza a persone anziane, attraverso il superamento delle barriere culturali e attraverso un approccio interdisciplinare. Villa Serena è la capofila delle strutture italiane che svolgeranno ricerca sul tema delle cadute.

Villa Ranuzzi

Struttura nuova modernissima con Giardino Alzheimer e relativo reparto dedicato. Il servizio offerto dal complesso di Villa Ranuzzi è innovativo come gamma di offerta e flessibilità.

Partecipa ad un progetto in collaborazione con Alma mater studiorum - Università di Bologna Dipartimento di Psicologia (durata 4 anni, paesi coinvolti Inghilterra, Germania, Italia, Norvegia e Olanda). Lo scopo del progetto è quello di implementare delle strategie ottimali per migliorare le cure palliative in ambito oncologico e nelle demenze.

Villa Serena e Villa Ranuzzi

Presenza di un laboratorio analisi "interno" al Consorzio (presso Villa Bellombra), di ecocardiocolordoppler, apparecchi RX portatili, l'emogasanalisi, coagucheck e c-pap.

Presenza del medico interno durante le ore notturne e festive (e la presenza infermieristica h 24). Sono servizi aggiuntivi molto significativi nelle strutture per anziani, servizi non previsti dalla normativa.

Partecipano da oltre 10 anni ad un progetto coordinato dall'Ausl di Bologna per il miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle strutture per anziani. Al progetto partecipano tutte le case protette/Rsa (ora chiamate CRA) accreditate del comune di Bologna. L'impegno profuso in tale attività ha portato le strutture all'adozione di strumenti condivisi quali set di indicatori, questionario di soddisfazione dell'utente, procedure su prevenzione e cura dei decubiti, gestione psicofarmaci, audit, attività di animazione. Tra gli strumenti condivisi ed adottati ricordiamo che la Linea Guida per la stesura della carta dei servizi ed il questionario di soddisfazione dell'utente sono stati elaborati anche in collaborazione di rappresentanti degli Enti Gestori e di rappresentanti dell'utenza (i CCM o Comitati Consultivi Misti)

Riconoscimenti pubblici

Infine, si segnalano alcuni riconoscimenti pubblici ricevuti, a testimonianza della qualità riconosciuta e premiata da importanti Istituzioni del territorio:

Ai Colli

Premio per l'impegno imprenditoriale e per il progresso economico per l'attività svolta sin dal 1941 (18-11-2007)

Villa Bellombra

Premio per "L'impegno posto nell'attuare innovazioni tecnologiche" rilasciato dal Comune di Bologna (Quartiere Santo Stefano) nell'aprile del 2008.

Villa Serena

Premio qualità 1974 e Attestazione di Benemerenzza da parte dell'Anaste per i 10 anni compiuti all'interno dell'associazione svolgendo attività meritevole nell'assistenza agli anziani

Villa Ranuzzi

Attestazione di Benemerenzza da parte dell'Anaste per i 10 anni compiuti all'interno dell'Associazione svolgendo attività meritevole nell'assistenza agli anziani

Mappa degli stakeholder



Le nostre strutture, nella formulazione delle proprie strategie e nello svolgere le proprie attività, operano per rispettare, considerare e rispondere ai bisogni e agli interessi dei propri stakeholder. Sono stakeholder quei soggetti (intesi nel senso di individui, gruppi, organizzazioni) che hanno con le aziende relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nell'attività di strutture stesse per le relazioni di scambio che intrattengono con esse o perché ne sono significativamente influenzati.

Questo primo bilancio sociale di Gruppo nasce allo scopo di fornire a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle nostre performance sul fronte della sostenibilità, aprendo un processo interattivo di comunicazione sociale; fornendo informazioni utili sulla qualità delle nostre attività, intendiamo offrire ai nostri interlocutori la possibilità di ampliare e migliorare - anche sotto il profilo etico-sociale - le loro conoscenze e le loro possibilità di valutazione e di scelta. Nella figura in alto vengono rappresentati i principali portatori di interesse delle nostre strutture.

Ciò ha permesso, nel tempo, di individuare i bisogni e le questioni che i nostri stakeholder ritengono più rilevanti relativamente al rapporto con i nostri servizi. Alcuni temi sono comuni a tutti gli Ospedali e, per questo motivo, vengono considerati come ambiti di impegno e miglioramento continui.

Stakeholder

	Interessi / bisogni	
Paziente/ospite	Assistenza sanitaria Assistenza tutelare Assistenza psicologica Supporto amministrativo Sicurezza Confort Informazioni	Personalizzazione Rispetto dei diritti Partecipazione Riabilitazione Assistenza psichiatrica Contenimento costi (VS e VR)
Referenti / familiari	Informazioni Supporto psicologico Supporto amministrativo Facilità di accesso	Flessibilità Definizione del percorso post dimissione Economicità (VS e VR)
Enti Invianti / Committenti	Informazioni Efficienza Flessibilità Integrazione Disponibilità di posti letto	Economicità Controllo Garanzie Appropriatezza dei casi trattati
Istituzioni / Enti (AIOP, Associazioni di settore e categoria, Scuola e Università)	Controllo Accesso Trasparenza	Informazioni Economicità (VS e VR)
Dipendenti, collaboratori e professionisti	Sicurezza Informazioni Coinvolgimento Crescita professionale	Garanzia dei diritti Supporto psicologico (burn out) Supporto amministrativo Trasparenza
Società e ambiente	Rispetto dell'ambiente Efficienza Congruità e appropriatezza delle prestazioni Contribuzione fiscale Sicurezza	Posti di lavoro Integrazione multi etnica Informazione Considerazione del disagio psichico crescente (VC)
Fornitori e partner	Rapporti duraturi Chiarezza contrattuale	Puntualità nei pagamenti Qualità

Abbreviazioni: VS=Villa Serena; VC = Ai Colli; VR = Villa Ranuzzi

02

Il rapporto con gli Utenti e i loro familiari





Qualità dei servizi

Le strutture Colibrì pianificano l'offerta di servizi più adeguati, individuando gli standard e i livelli di servizio che possano offrire una risposta puntuale ai bisogni dell'utente.

Le attività sanitarie e socio sanitarie delle Strutture aderenti a Colibrì vengono svolte in accreditamento per conto del Servizio Sanitario Nazionale con accordi con le varie Aziende AUSL dell'Emilia Romagna (il cliente principale è di gran lunga l'AUSL di Bologna) e con i diversi Enti invianti (si veda la figura "La rete dei servizi ed il territorio", p. 10).

Le strutture Colibrì, nel rispetto della programmazione regionale e sulla base delle caratteristiche degli utenti/clienti e dei loro bisogni, pianificano l'offerta di servizi più adeguati, individuando gli standard e i livelli di servizio che possano offrire una risposta puntuale ai bisogni dell'utente.

Per garantire al meglio la qualità delle cure e dell'assistenza, gli Ospedali del Gruppo Colibrì adottano diverse procedure e protocolli: tutte garantiscono, ad esempio, la presenza di un Comitato per la prevenzione delle infezioni ospedaliere, nei modi previsti dalla normativa di riferimento.

Le tre Strutture sanitarie accreditate, inoltre, attuano: Sistemi per la Gestione del rischio e conseguente costruzione di un sistema di "Incident reporting" per la prevenzione ed il controllo degli eventi rischiosi; l'Ospedale senza Dolore con l'obiettivo di cambiare l'approccio degli operatori sanitari nei confronti di un fenomeno spesso sottovalutato e considerato un evento ineluttabile.

Alcune esperienze sono state realizzate da singole Strutture sempre al fine di migliorare la propria offerta verso i pazienti ed essere in grado di rispondere al meglio alle richieste degli Enti invianti e ai requisiti previsti dalla normativa:

- Santa Viola ha intrapreso il progetto Morfeo, Villa Bellombra ha implementato l'adeguamento progressivo e continuo delle conoscenze e competenze del personale e svolto attività di ricerca, studio e sperimentazione clinica e numerose attività congressuali in Italia e all'estero;
- Villa Ranuzzi e Villa Serena hanno riqualificato il proprio personale socio sanitario (OSS);
- tutte le strutture hanno implementato gli adempimenti previsti dalla normativa per l'accreditamento ed hanno attivato al proprio interno progetti di ricerca su temi specifici di rilievo.

Grazie anche a queste progettualità, le Strutture di Colibrì si impegnano a garantire elevati standard qualitativi ai propri pazienti che monitorano costantemente; alcuni indicatori sono comuni a tutte le organizzazioni (si veda tabella seguente) mentre altri sono specifici di Struttura. A pag. 66 sono riportate le schede di ogni Struttura, con la panoramica dei servizi offerti e con gli indicatori di qualità specifici.

Indicatori di qualità comuni a tutte le strutture (%)

0,03

Infezioni ospedaliere alle vie urinarie sviluppatasi in struttura. 44 su 160.285 giornate di degenza (somma tutte le strutture)

4,2

Media dei bagni mensili eseguiti per ogni paziente entrato in struttura* (Santa Viola, Villa Serena, Villa Ranuzzi) (a fronte dei 4/mese previsti dagli standard)

0,04

Cadute 66 su 160.285 giornate di degenza offerte

0,033

Lesioni insorte 54 su 160.285 giornate di degenza offerte

*L'attenzione ovviamente è per i pazienti non autosufficienti che necessitano d'aiuto nell'esecuzione dell'attività igienica. Per bagno s'intende l'attività programmata che prevede la completa immersione del corpo ed il lavaggio completo dello stesso.

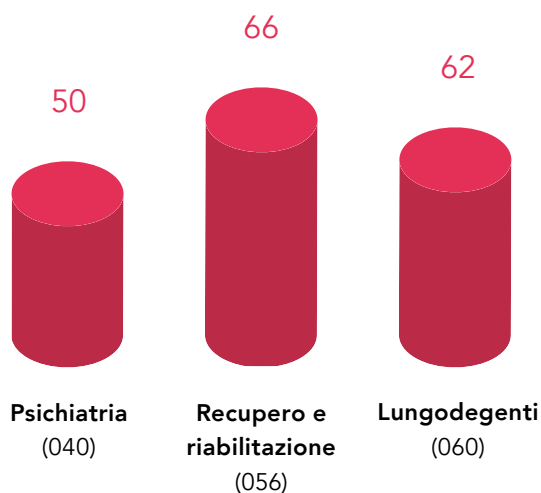
32

Quantità delle prestazioni offerte

Area Sanitaria

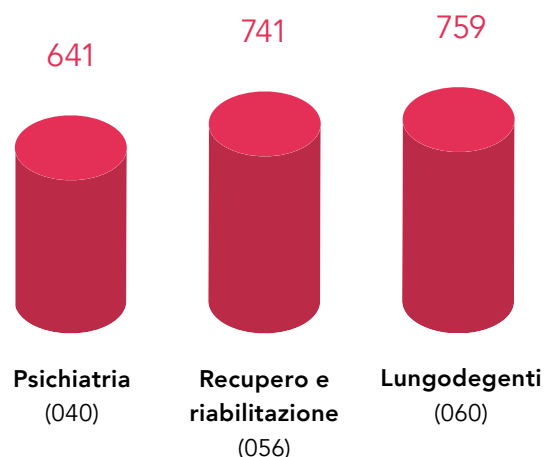
Rispetto all'anno precedente, sono stati mantenuti gli stessi posti letto accreditati con il S.S.N.

N. posti letto accreditati

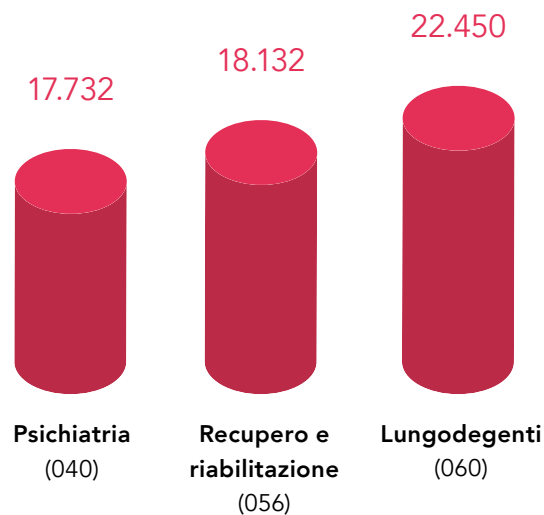


Si registra un leggero calo del numero degli utenti lungodegenti (-3,7% sul 2011), mentre sono aumentati quelli di psichiatria e rimasti invariati i pazienti delle discipline di recupero e riabilitazione.

N. degenti



Giornate di degenza



Questi numeri rappresentano risultati importanti se confrontati con il complesso del sistema sanitario pubblico e privato accreditato della provincia che, nel 2012, ha gestito 165.851 ricoveri per un totale di 1.201.170 giornate di degenza (numeri per tutte le discipline ospedaliere).

Analizzando i numeri relativi alle discipline ospedaliere trattate dalle Strutture del Consorzio Colibrì, la situazione complessiva è la seguente:

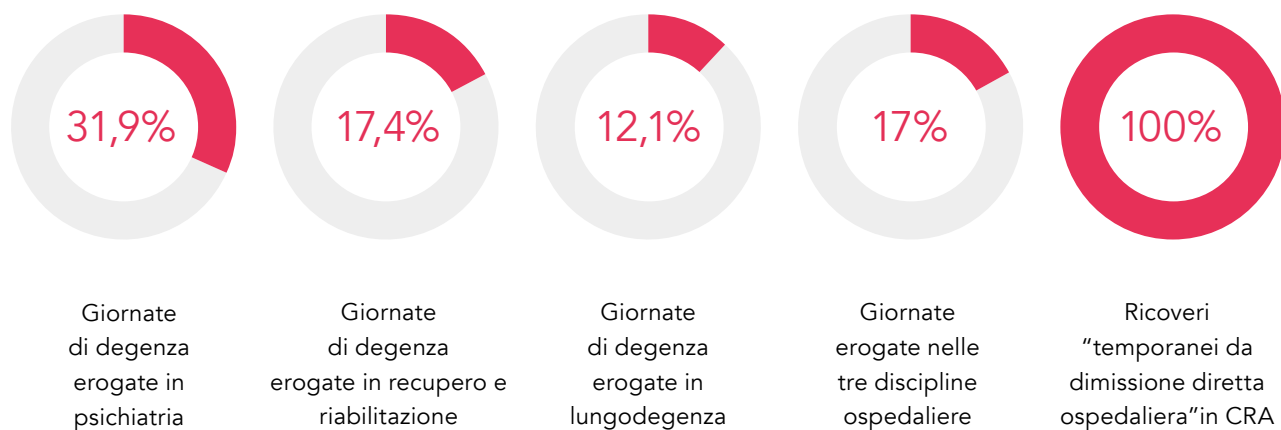
N. degenti / ricoveri

	Strutture Colibrì	Sanità pubblica+ privata Bologna
040 Psichiatria	641	3.635
056 Recupero e riabilitazione	741	5.107
060 Lungodegenti	759	7.974
totale	2.141	16.716

N. giornate di degenza

	Strutture Colibrì	Sanità pubblica+ privata Bologna
040 Psichiatria	17.732	55.636
056 Recupero e riabilitazione	18.132	104.211
060 Lungodegenti	22.450	186.170
totale	58.314	346.017

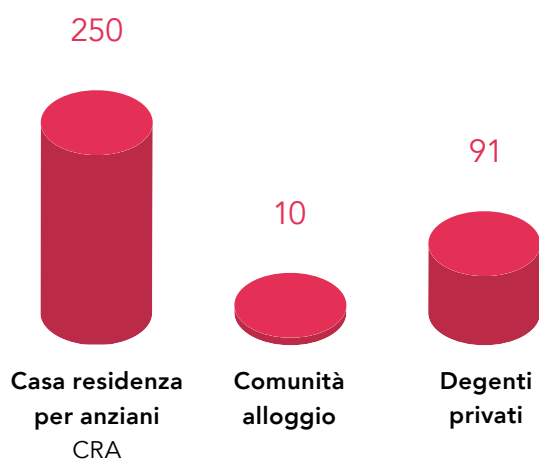
Le prestazioni del Gruppo Colibrì, se confrontate con i numeri della assistenza ospedaliera complessiva (pubblica + privata) di Bologna, rappresentano:



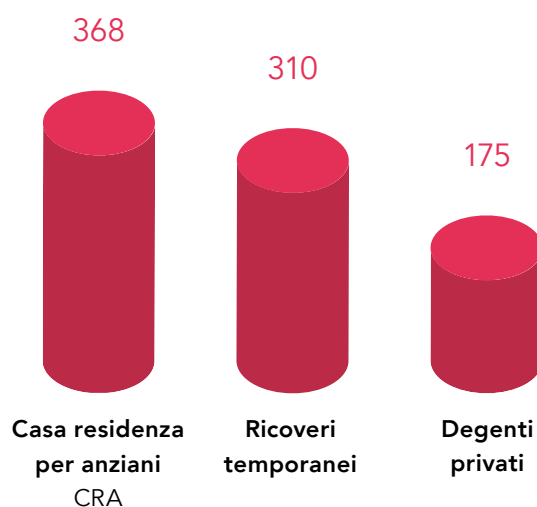
Quantità delle prestazioni offerte

Area Socio-Sanitaria

Posti letto



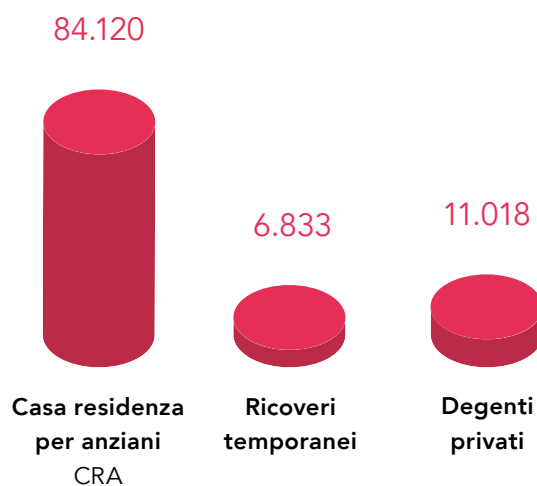
N. utenti



Le strutture socio-sanitarie hanno aumentato il numero dei posti letto autorizzati rispetto all'anno precedente. Si registra conseguentemente un aumento delle giornate di degenza complessive (+17,0%): crescono sia quelle all'interno delle CRA per via dell'aumento dei posti letto, sia quelle relative ai Ricoveri Temporanei.

Il numero di ospiti in Convenzione (CRA) è calato, mentre sono aumentati del 3% gli utenti dei ricoveri temporanei e soprattutto il numero di utenti privati. L'incremento del numero di utenti, dei posti letto autorizzati e delle giornate di degenza rispetto al 2011 (sia dei ricoveri temporanei e che dei ricoveri privati) sono da attribuire all'aumentata capacità ricettiva e di cura di Villa Ranuzzi a seguito dell'ampliamento strutturale che ha consentito all'organizzazione di aumentare l'offerta aprendosi anche all'utenza privata.

Giornate di degenza



Nei ricoveri temporanei rientrano sia i cosiddetti Ricoveri di sollievo volti a garantire un periodo di riposo alle famiglie dei pazienti anziani, che i Ricoveri Temporanei ad accesso diretto dall'area di degenza ospedaliera.

91

Posti letto autorizzati

175

Utenti ospitati

11.018

Giornate di degenza

50%

circa delle giornate di degenza (5473)
sono state erogate ad ospiti terremotati
delle varie zone dell'Emilia
(Cavezzo ma non solo).

Le strutture Socio Sanitarie
hanno inoltre realizzato alcuni progetti speciali:

PET therapy

ovvero una terapia dolce, basata sull'interazione
con animali di compagnia ed in grado di migliorare
il benessere psico fisico della persona anziana .

Progetto Audit Nutrizione e Demenze

a seguito di un percorso Audit condotto dall'Ausl
di Bologna su Demenze e Nutrizione, le due strutture
hanno avviato dei miglioramenti sui 2 temi

Progetto scaturito da un protocollo di collaborazione
con il Dipartimento di Scienze dell'Educazione
G.B.Bertin dell'Alma Mater Studiorum Università di
Bologna per la realizzazione e lo svolgimento di attività
di ricerca-azione e formazione nell'ambito dei servizi di
cura alla terza età per la valutazione della qualità
di cura dell'anziano.

ASPFI

percorso di conoscenza e uso tecnologie ICT per
migliorare la qualità di vita delle persone anziane
con il coinvolgimento dei coordinatori e operatori.

HALT

le due strutture sono state inserite all'interno di
un importante studio europeo denominato HALT
(Healthcare Associated Infections in European
Long Term Facilities) finalizzato al monitoraggio
della prevalenza delle infezioni insorte in strutture
residenziali per anziani e dell'associato utilizzo di
terapie antibiotiche il progetto continuerà nel 2013.

IMPACT (solo Villa Ranuzzi)

con Alma mater studiorum Università di Bologna
Dipartimento di Psicologia (durata 4 anni , paesi
coinvolti Inghilterra, Germania, Italia, Norvegia e
Olanda). Lo scopo è quello di implementare delle
strategie ottimali per migliorare le cure palliative
in ambito oncologico e nelle demenze.

EIP on AHA (European Innovation Partnership
on Active and Healthy Ageing - Villa Serena)
progetto di ricerca europeo finalizzato al miglioramento
del servizio offerto nell'assistenza a persone
anziane attraverso il confronto e l'approfondimento
interdisciplinare fra le diverse realtà europee su temi
di interesse generale: lo studio di Villa Serena sarà
incentrato sulle cadute.

Ascolto e soddisfazione degli utenti

Le Strutture ritengono fondamentale analizzare il livello di adeguatezza della risposta fornita ai bisogni degli utenti e dei loro familiari al fine di individuare aree di criticità e opportunità di miglioramento

Per condurre tali analisi vengono utilizzati due sistemi:

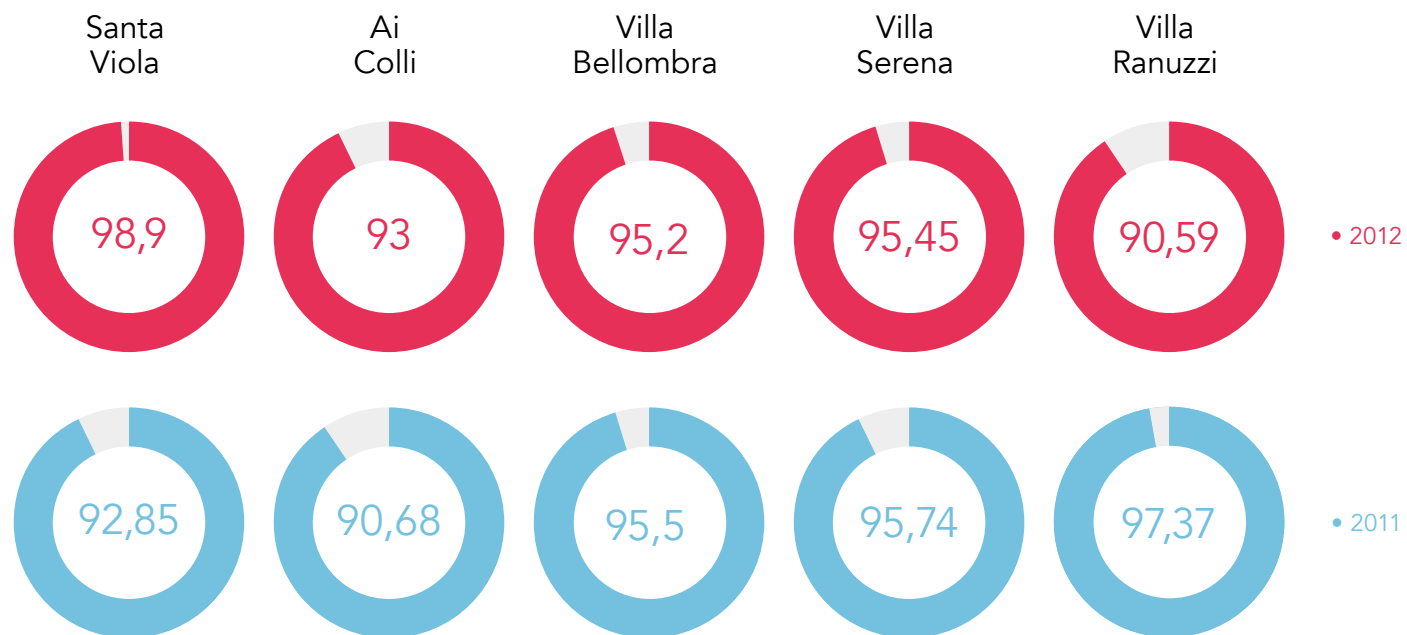
- raccolta e gestione delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti;
- rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente attraverso appositi questionari.

Nel 2012 i questionari di soddisfazione o conoscitivi rivolti ai pazienti raccolti sono stati 1.038 (845 nel 2011).

L'analisi dei dati relativi alla customer satisfaction denota livelli di soddisfazione dell'utenza nel complesso molto buoni (ovunque la soddisfazione supera il 90%). Nelle schede di ogni singola struttura sono riportati i dettagli degli esiti delle customer satisfaction condotte nel 2012 (si veda p. 66)

Nel 2012, inoltre, sono pervenuti 2 reclami scritti che sono stati gestiti e che non hanno avuto particolari conseguenze (su un totale di circa 3.000 pazienti transitati in struttura).

Percentuale utenti "soddisfatti" e "molto soddisfatti" del servizio complessivamente offerto dalla struttura



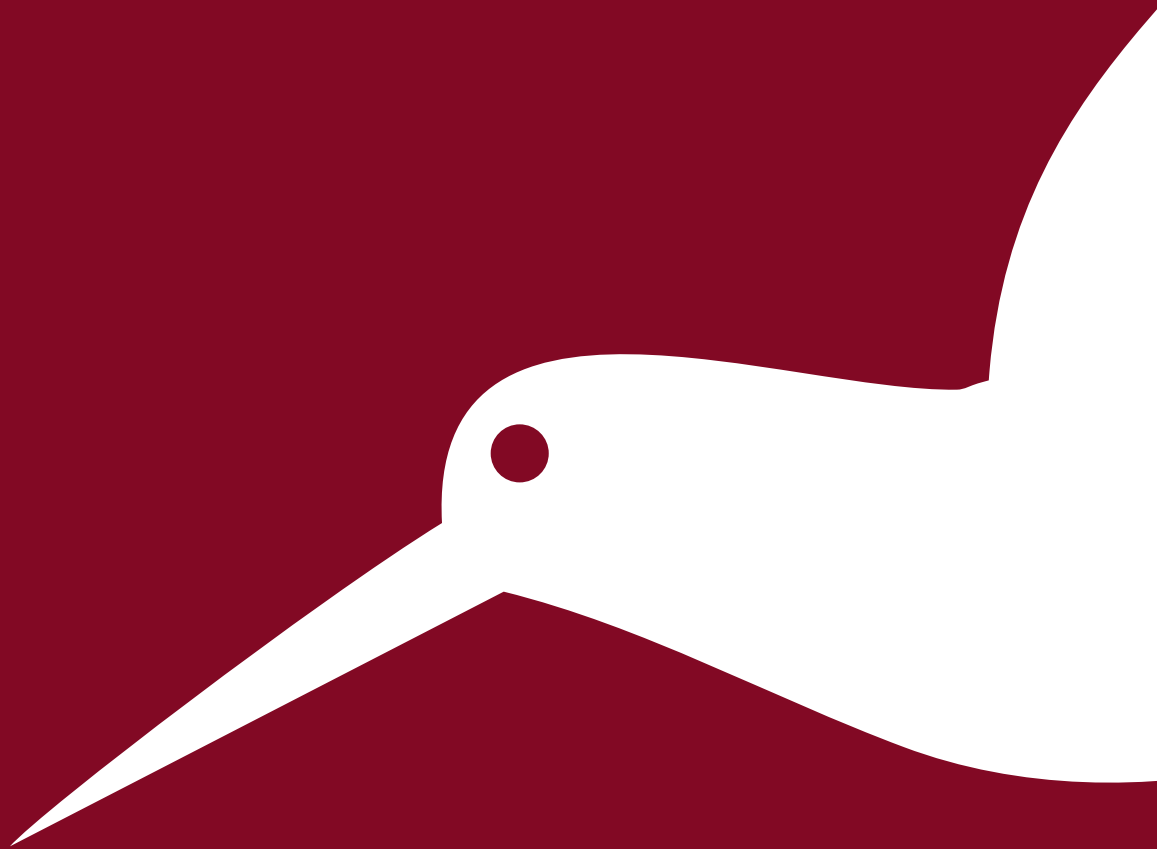
Alcune strutture, inoltre, hanno realizzato iniziative specifiche di ascolto degli utenti:

- A Villa Bellombra, per esempio, nell'anno 2005 è stato attivato un programma detto "RADAR" che consente di costruire un sistema di raccolta, elaborazione e gestione orientato al recepimento ed alla elaborazione delle segnalazioni informali e non strutturate provenienti dai pazienti e dai loro familiari: si tratta di comunicazioni che gli operatori ricevono quotidianamente nello svolgimento del servizio. Tale sistema permette di essere capillari rispetto all'ascolto degli utenti e sistematici nella raccolta e analisi delle segnalazioni; inoltre tutti gli operatori sono coinvolti come attori responsabili e diretti nella gestione della comunicazione con gli utenti.

- Villa Ranuzzi e Villa Serena hanno aderito nel 2003 al Progetto Anziani dell'Azienda Usl, avente come obiettivo l'omogeneizzazione del servizio socio sanitario tra le varie strutture del territorio. Uno dei risultati è stata la formulazione di un questionario unico di soddisfazione elaborato da un Gruppo di Lavoro che ha visto la partecipazione di rappresentanti dell'Azienda Usl, degli Enti Gestori e dei CCM e la sua adozione da parte di tutte le strutture, strumento poi Validato da tutta l'Area Vasta.

03

Il personale occupato





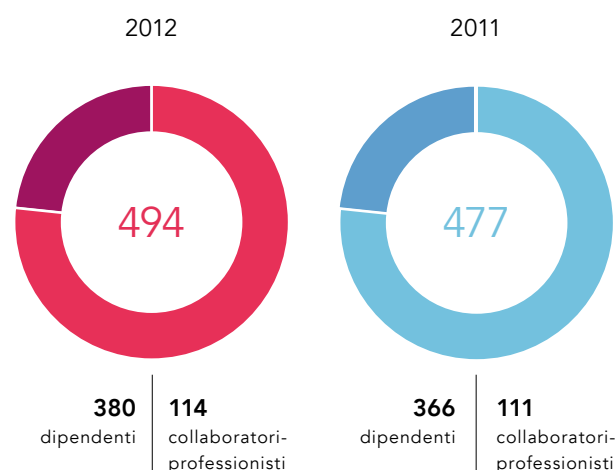
Politica per le risorse umane

Nelle nostre strutture sanitarie la professionalità ed il comportamento dei singoli operatori sono una componente fondamentale in grado di incidere direttamente sulla Qualità dei servizi erogati.

Per questo poniamo costante attenzione:

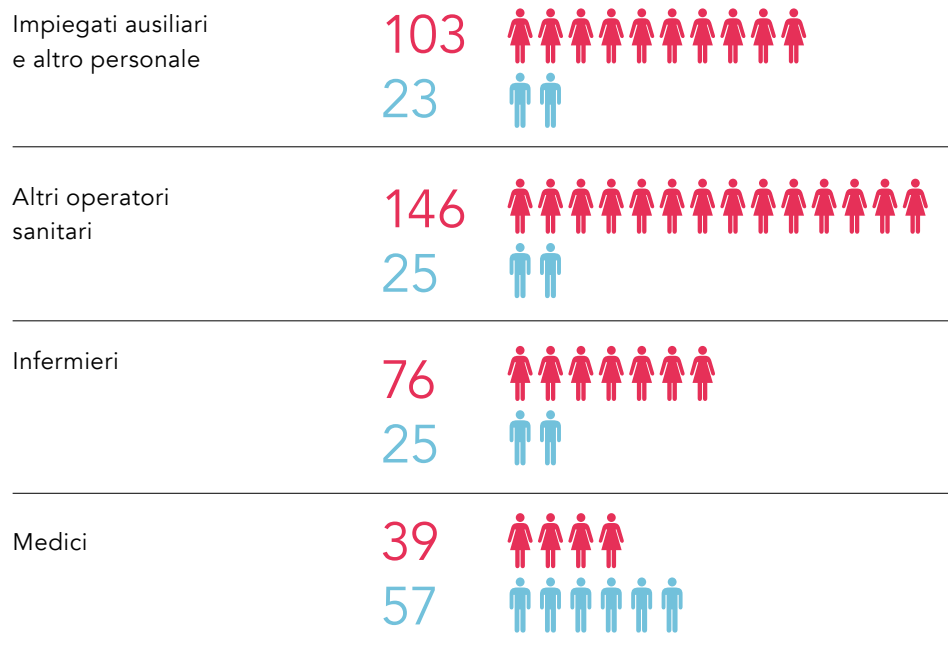
- alle competenze e capacità dei nostri operatori, agendo sulla selezione, sulla condivisione della missione e degli obiettivi e sull'addestramento professionale che fa parte del percorso di inserimento;
- alla formazione continua, attraverso la partecipazione a corsi formativi organizzati all'interno o all'esterno della struttura per l'aggiornamento tecnico e il corretto utilizzo delle apparecchiature/attrezzature/tecnologie, l'applicazione delle procedure e la formazione per la sicurezza;
- alla impostazione e gestione del rapporto umano con i pazienti ricoverati nelle varie strutture. Gli operatori che assistono il paziente devono essere in grado di offrire non solo competenza tecnico-specialistica, ma anche supporto relazionale per il miglioramento della qualità dell'intervento offerto e della qualità percepita dal paziente e dai suoi familiari.

Totale personale



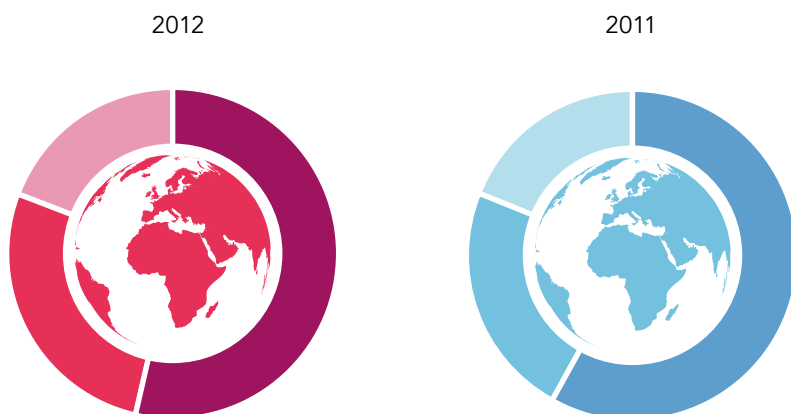
Considerando sia i dipendenti che i collaboratori e i professionisti, il totale del personale impiegato a livello di Gruppo al 31/12/2012 è pari a 494 persone, +3,5% rispetto al 2011. Il motivo di un incremento così significativo in un settore in cui gli standard di personale sono definiti dalla normativa è dovuto all'apertura della "Nuova Villa Ranuzzi", un edificio completamente nuovo inaugurato nel 2011, con 120 posti letto, che ha determinato l'assunzione di ulteriore personale. 114 operatori sono professionisti a contratto (96 dei quali sono medici, ovvero l'84%), mentre 380 operatori (77% del totale) nel 2012 sono dipendenti delle varie strutture; di questi, l'89% è assunto con contratto a tempo indeterminato. I contratti applicati sono il CCNL AIOP Sanità Privata e il CCNL ANASTE. 2 aziende adottano inoltre un contratto integrativo aziendale (Villa Ai Colli, Villa Bellombra). Un ulteriore segno di stabilità e continuità occupazionale è testimoniato dal fatto che nessuna Struttura ha fatto ricorso, negli ultimi anni, alla Cassa Integrazione Guadagni.







Totale Risorse umane (dipendenti + professionisti)



Le professioni sanitarie nel loro complesso hanno sempre avuto una marcata connotazione femminile: anche per gli Ospedali associati a Colibri si rileva come la presenza delle donne tra il personale dipendente sia molto rilevante coprendo l'82% del totale. Più contenuta, ma comunque qualificata, la presenza femminile tra i professionisti e i collaboratori (48% del totale nel 2012). Complessivamente, le strutture Colibri hanno registrato circa 32.200 ore nel 2012 per congedi per maternità (25.100 nel 2011): circa il 5% del totale ore lavorate nell'anno.

Dipendenti per nazionalità



	2012	2011
Italia	 201	 220
Europa dell'Est	 102	 87
Extra UE	 71	 71

Nel 2012, quasi la metà (46%) dei lavoratori dipendenti è di nazionalità straniera: 173 su 374, in aumento rispetto al 2011 (+9%). Nell'esercizio scorso sono stati assunti 15 lavoratori provenienti dai Paesi dell'Europa dell'Est. La presenza di questi lavoratori è qualificata: tutti sono assunti con contratto a tempo indeterminato, ricoprono mansioni per cui servono competenze specifiche (Infermieri, OSS) e sono inseriti in percorsi strutturati di formazione continua e aggiornamento. Per migliorare la qualità del rapporto di lavoro con i lavoratori provenienti da altre nazioni, gli Ospedali Privati hanno implementato alcuni servizi di inserimento e integrazione sociale extra lavorativa: ad esempio, per rispondere al problema della casa, vengono concessi a canoni di affitto agevolati alcuni appartamenti in gestione, oppure la gestione delle ferie avviene in modo da consentire periodi consecutivi più lunghi per agevolare quanti hanno la famiglia di origine a grande distanza e che quindi hanno problemi di viaggio. Sono inoltre state stipulate convenzioni con alcune banche per l'apertura agevolata del conto corrente ed altri servizi bancari del personale.

Formazione e coinvolgimento

Il rapido sviluppo delle conoscenze scientifiche e delle pratiche tecnico-operative hanno portato le Strutture del Consorzio Ospedaliero Colibrì a porre al centro del suo sviluppo la formazione e l'aggiornamento del personale, a garanzia di una migliore qualità dei processi e dei prodotti messi a disposizione dei pazienti in un'ottica di verifica e miglioramento costanti della clinical competence degli operatori stessi.

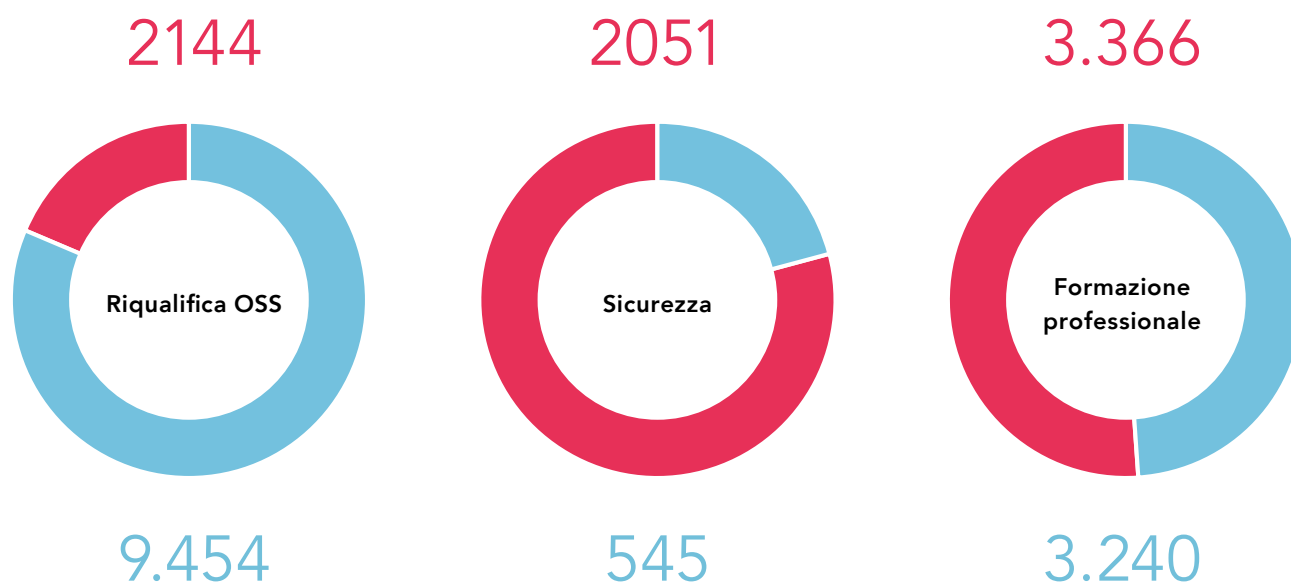
Il miglioramento dei servizi erogati e le performance complessive dell'organizzazione dipendono in larga misura dalla capacità del personale di conseguire nuove conoscenze ed applicarle verificandone i risultati nella pratica.

Per questa ragione, l'adeguamento progressivo e continuo delle conoscenze e competenze del personale si configura come uno dei principali obiettivi degli Ospedali che valorizzano le proprie risorse umane favorendone appunto, sulla base delle specifiche esigenze e dei bisogni formativi, lo sviluppo e la crescita professionali.

Particolare attenzione viene riservata all'acquisizione dei necessari crediti ECM degli operatori (D. Min. 27 dicembre 2001 "Educazione Continua in Medicina" D. Min. 05 luglio 2002 "Educazione Continua in Medicina"): il programma ECM è obbligatorio per tutti i professionisti della salute e garantisce il mantenimento nel tempo dell'abilitazione all'esercizio professionale di ciascun operatore sanitario..

Ore di formazione erogata al personale

• 2011 • 2012



Nel 2012 sono stati effettuati in totale n. 120 corsi di formazione, dando piena attuazione del piano formativo (che prevedeva 122 corsi). Il dato delle ore di formazione erogate nel 2011, è molto elevato in quanto quell'anno sono stati realizzati importanti piani formativi: l'accreditamento delle strutture per anziani (Case Protette ed RSA) ha previsto infatti l'obbligo di riqualifica in OSS (Operatore Socio Sanitario) di percentuali molto alte (e crescenti nel tempo) degli operatori assistenziali presenti nelle strutture (il corso di riqualifica può durare dalle 300 alle 500 ore, mentre 1000 ore è la durata del corso per conseguire la qualifica).

Nel 2012 sono stati accolti 105 tra stagisti e tirocinanti (contro gli 83 del 2011): una testimonianza dell'impegno delle strutture a formare anche giovani studenti provenienti dalle Scuole e dalle Università del territorio.

120

Corsi di formazione

105

Stagisti e tirocinanti

Oltre alla formazione, anche la comunicazione interna rappresenta un elemento strategico per il coinvolgimento del personale per le singole Strutture.

Tutte, infatti, utilizzano strumenti di informazione e comunicazione per aumentare il confronto interno, il coinvolgimento e la soddisfazione del personale come ad esempio: Riunioni di equipe e supervisione, incontri tra operatori. Ogni riunione è un fondamentale momento di diffusione e condivisione di differenti contenuti quali: problematiche, risultati di attività di verifica, risultati di azioni in corso, collaborazioni con Enti (Università, Ausl, Comune,...), reclami e suggerimenti verbali da parte degli utenti, definizione di obiettivi, proposte e segnalazione degli operatori, bisogni formativi, condivisione delle conoscenze acquisiti in attività formative e esterne, ecc.

Incontri tra i professionisti, i parenti e i pazienti.

Sostegno psicologico: gruppi condotti da uno psichiatra per prevenire il burn out, colloqui singoli gratuiti con lo psichiatra, collettivi mensili per affrontare problematiche e ricevere proposte

Comitati quali il Riesame della Direzione, il Comitato Infezioni Ospedaliere, il Comitato Ospedale senza Dolore, i Gruppi di lavoro sui Protocolli Interni, il Risk Management

Materiali informativi su salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e sul Piano di Emergenza

Per Villa Serena e Villa Ranuzzi: progetto di coinvolgimento del personale per l'individuazione di standard qualitativi diversi da quelli in uso in struttura ed identificati dagli operatori stessi. Risultati: collaborazione tra operatori, miglior comunicazione interna con benefici sul clima lavorativo e senso di appartenenza

Questionario annuale di soddisfazione sul clima organizzativo che, oltre a fornire preziose informazioni sul clima interno, è anche uno strumento utile di comunicazione interna.

Salute e sicurezza

Le Strutture operano per garantire i più elevati standard in relazione ai diversi tipi di rischio a cui possono essere soggetti i ricoverati o i collaboratori al fine di garantire agli utenti la più assoluta serenità durante la convalescenza e agli operatori un ambiente di lavoro sicuro.

Per migliorare gli standard di sicurezza sono stati attivati diversi sistemi di prevenzione e gestione quali:

- Nell'ambito della "Gestione del rischio nelle strutture sanitarie", riconosciuto tra i programmi speciali co-finanziati dal Ministero della Salute, gli Ospedali Accreditati hanno adottato l'incident reporting come strumento per analizzare il rischio (strumento universalmente riconosciuto e sviluppato dall'Agenzia Sanitaria Regionale). Tale strumento è stato integrato dai "Walk Around", ovvero briefing periodici eseguiti nei reparti di degenza da team composti da direzione sanitaria e amministrativa, RSPP, responsabili di funzioni e Responsabile Qualità. I briefing sono diretti a raccogliere segnalazioni ed elementi di rischio.
- Tutte le strutture sono dotate di autorizzazione definitiva al funzionamento e posseggono regolari Certificati Prevenzione Incendi rilasciati dai Vigili del Fuoco.
- Viene eseguita una costante sorveglianza sulle infezioni correlate all'assistenza nell'ambito del CIO (Comitato Infezioni Ospedaliere).
- Vengono eseguiti sopralluoghi periodici a sorpresa, condotti da una ditta esterna incaricata, finalizzati al monitoraggio ed alla verifica degli standard di sicurezza garantiti.
- Sistemi di videosorveglianza volti al monitoraggio delle zone delle strutture valutate critiche.

Infortuni dipendenti (compresi quelli in itinere)

	2011	2012	%
Ore totali lavorate nell'anno	615.491	634.627	3%
Infortuni minori (fino a 3gg di assenza)	12	13	8%
Infortuni (più di 3gg di assenza)	29	20	-30%
Numero totale di giorni di assenza per infortunio	482	416	-14%
Indice di frequenza di infortuni (per milione di ore lavorate)	66,61	52	-22%
Indice di gravità degli infortuni (per migliaia di ore lavorate)	0,78	0,66	-16%

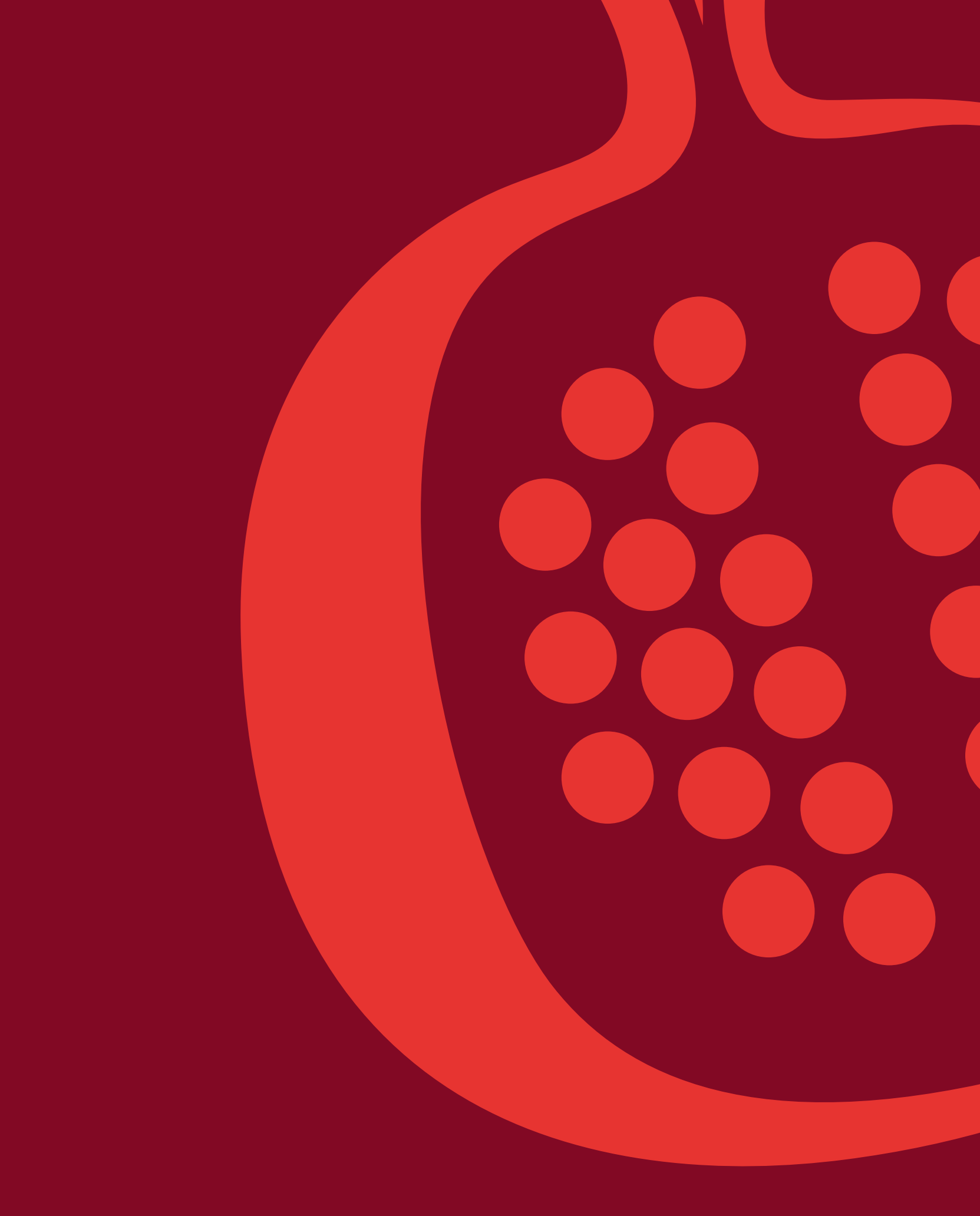
Rispetto al 2011, si nota come a fronte di un aumento delle ore lavorate nell'anno (arrivate a quota 634.627 +3% sul 2011)

- sono diminuiti gli infortuni più gravi (> 3 gg. di assenza) : - 30% sul 2011
- è diminuito anche il totale del n. dei giorni persi per assenza causata da infortunio: -14%
- migliorano, infine, gli indici di frequenza e di gravità.

Le Strutture monitorano costantemente gli indicatori della sicurezza: eventi sentinella come gli infortuni stimolano le organizzazioni all'elaborazione di piani compensativi che agiscono sul rapporto causa-effetto dell'evento. Nel 2011 sono state eseguite indagini puntuali che hanno evidenziato incrementi di alcune tipologie di infortuni come punture di ago o incidenti con pazienti dementi: a seguito di tali rilevazioni, le organizzazioni hanno avviato analisi approfondite sui rischi per la salute e la sicurezza e hanno realizzato specifici eventi formativi.

04

Fornitori e indotto sul territorio



Politica verso i fornitori

Uno dei motivi principali per cui le Strutture aderenti a Colibrì hanno deciso di consorziarsi è legato all'obiettivo di impostare rapporti vantaggiosi (derivanti da economie di scala) negli acquisti di merci e servizi: centralizzare la gestione dei rapporti con i fornitori e le procedure gestionali ha in effetti permesso di migliorare l'efficienza, ridurre i costi d'esercizio, eliminare gli sprechi, facilitare il controllo, uniformare i comportamenti agli standard più elevati e condividere le esperienze, consulenze e competenze. L'obiettivo che ci poniamo è di poter centralizzare la maggior parte delle forniture e delle consulenze per poter recuperare risorse da destinare a progetti di ricerca, attività specifiche di miglioramento legate

agli aspetti della sicurezza e dell'igiene e migliorare la qualità complessiva dell'assistenza offerta in ciascuna azienda consorziata offrendo all'utente ed al committente i vantaggi di piccole strutture a gestione diretta ai vantaggi di un gruppo ospedaliero di medie dimensioni con collaborazioni nazionali ed internazionali. Per il Consorzio Colibrì il rapporto con i fornitori è finalizzato a garantire il massimo livello di prestazioni ottenibili. Questo obiettivo è perseguibile attraverso la valutazione costante dei fornitori e la verifica del prodotto/servizio acquistato. La Direzione del Consorzio ha individuato una serie di criteri per la qualificazione dei fornitori e le modalità più efficaci di verifica sulla capacità dei fornitori a dare risposta a tali requisiti.

Selezione e qualificazione dei fornitori

Le forniture sono affidate a fornitori qualificati in grado di soddisfare completamente le esigenze in termini di qualità, servizio e costi. I criteri principali che le Strutture adottano per la selezione dei propri fornitori fanno riferimento a:

Rispetto normativa sul trattamento dei dati personali (Dlgs 196/2003)

Rispetto normativa su Sicurezza sul lavoro (TU 81-08)

Eventuale Certificazione ISO conseguita

Rispetto ambientale

Affidabilità e continuità dei prodotti e loro conformità alle normative in vigore

Tempestività nella fornitura e flessibilità nel gestire le richieste

Supporto tecnico-specialistico fornito

Garanzia di informazione su nuovi prodotti e servizi

Correttezza dei rapporti e mantenimento degli impegni

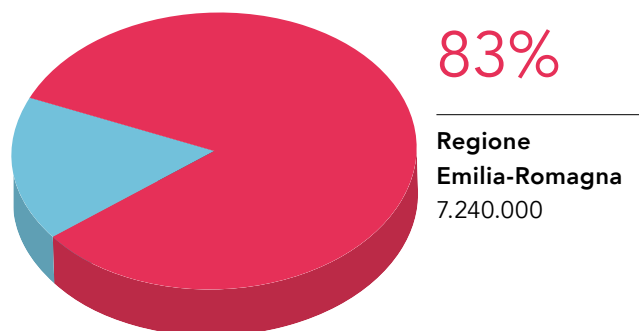
Valutazione del costo finale

Valutazioni di altre strutture che hanno utilizzato lo stesso fornitore.

Valutazioni di precedenti esperienze con il fornitore

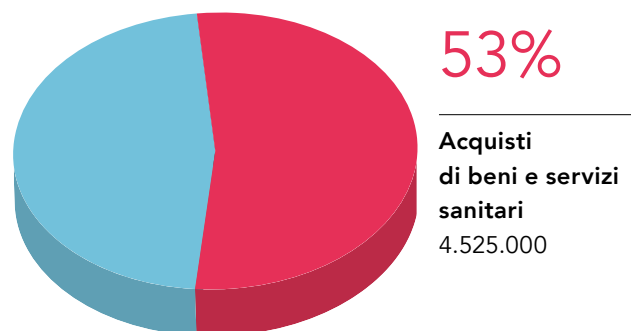
Considerando l'attività svolta dal Consorzio nel 2012, si rileva che 29 sono i contratti di fornitura seguiti direttamente da Colibrì, 6 le verifiche ispettive eseguite al proprio interno e 15 le azioni correttive, preventive e di miglioramento aperte.

Volumi di acquisto per area geografica



I rapporti di fornitura rimangono in prevalenza concentrati nell'ambito del territorio regionale (83% nel 2012). 7,2 milioni di € sono destinati a ditte fornitrici con sede legale in Emilia Romagna.

Volumi di acquisto per tipologia



Oltre la metà dei beni e servizi acquistati sono di tipo sanitario.

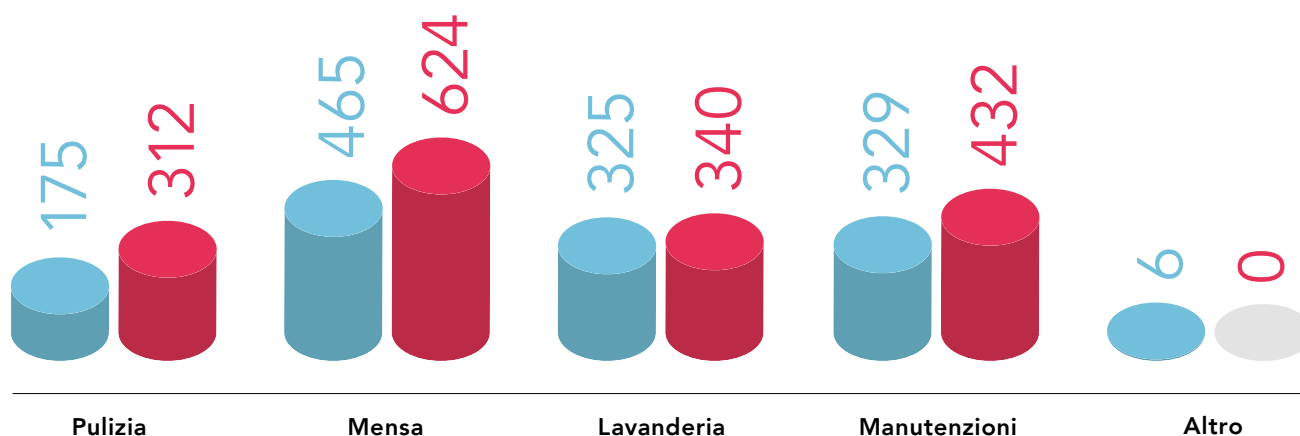
Selezione e qualificazione dei fornitori

Dall'analisi di questi dati si rileva la ricaduta economica che gli Ospedali privati di Colibrì generano per il territorio grazie ai loro approvvigionamenti. In particolare, si segnala come 1,7 milioni euro siano stati spesi nel 2012 per l'esternalizzazione di servizi a società del territorio (+28% sul 2011). Si tratta di lavorazioni acquisite all'esterno e che implicano un impiego diretto di manodopera che opera all'interno delle strutture, a fianco del personale dipendente.

Spese per servizi affidati all'esterno

espressi in migliaia di Euro

• 2011 • 2012



05

Società
e Ambiente





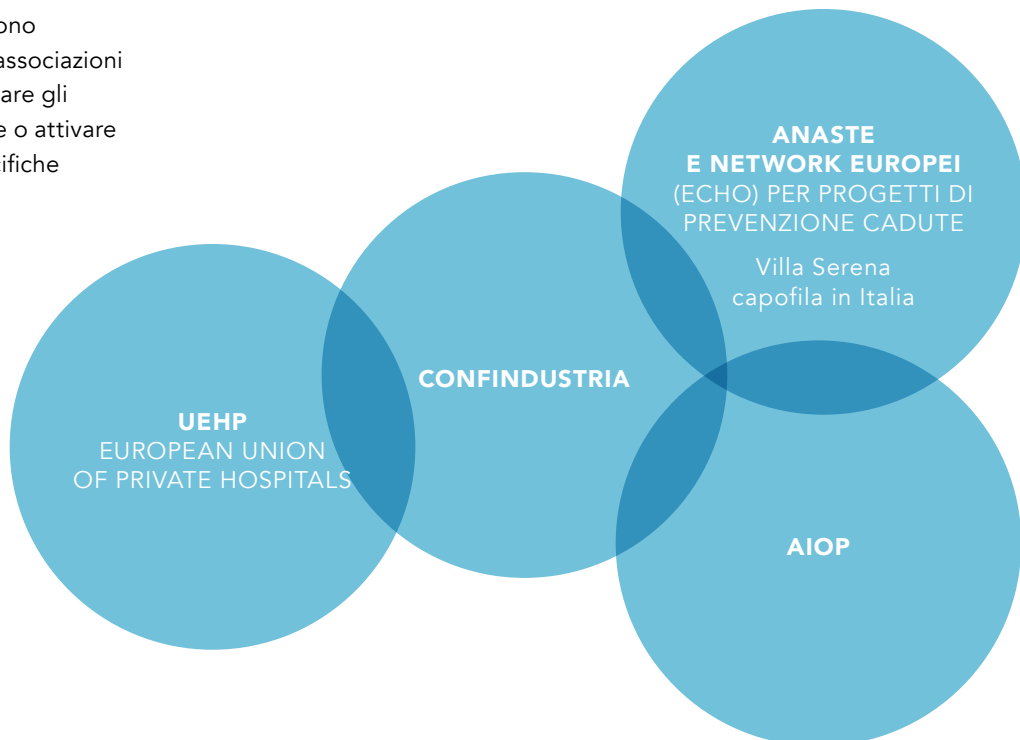
Le relazioni con le Istituzioni e la comunità

Gli Ospedali del Gruppo Colibrì sono strettamente radicati nel territorio e si pongono l'obiettivo di relazionarsi con Associazioni ed Organizzazioni che sviluppano attività di assistenza e solidarietà, in particolare affini a quella istituzionale delle strutture.

Tutti gli Ospedali, partecipano a varie attività di dialogo e confronto (Tavoli, Consulte, Commissioni, ecc) con diverse Istituzioni tra cui:



Le aziende aderiscono inoltre ad ulteriori associazioni o network per tutelare gli interessi del settore o attivare collaborazioni specifiche



Oltre a collaborare attivamente con le Istituzioni attraverso le numerose occasioni di confronto e scambio appena citate, le aziende del Gruppo Colibri contribuiscono alla collettività sostenendo progetti di utilità sociale. Con 9.000€ donati nel 2012 (16.000 nel 2011), le aziende consorziate hanno sostenuto progetti, enti e iniziative del territorio nel campo della solidarietà, del volontariato, della cultura e dell'innovazione tecnologica tra cui ricordiamo: Associazione Amici di Luca, Progetto Pigotte dell'Unicef, Associazione VIP (Viviamo in Positivo), Scout, Banca del tempo, Fondazione ASPHI, Associazione Leggio

Un'altra forma di sostegno alla comunità e alla collettività è rappresentato dalle tasse e le imposte versate.

Il gettito fiscale derivante dalle Strutture rappresenta, infatti, il beneficio economico acquisito dalla Pubblica Amministrazione a livello locale o nazionale, in termini diretti, per effetto dell'operare delle Strutture appartenenti al Consorzio. Per il 2012, l'imposizione fiscale totale è ammontata a circa 4,5 milioni di euro (si veda tabella seguente): in tale cifra sono ricomprese le imposte sui redditi di esercizio, le tasse sul lavoro, tasse e oneri tributari diversi e gli ulteriori tributi indiretti quali le accise sui carburanti e l'energia.

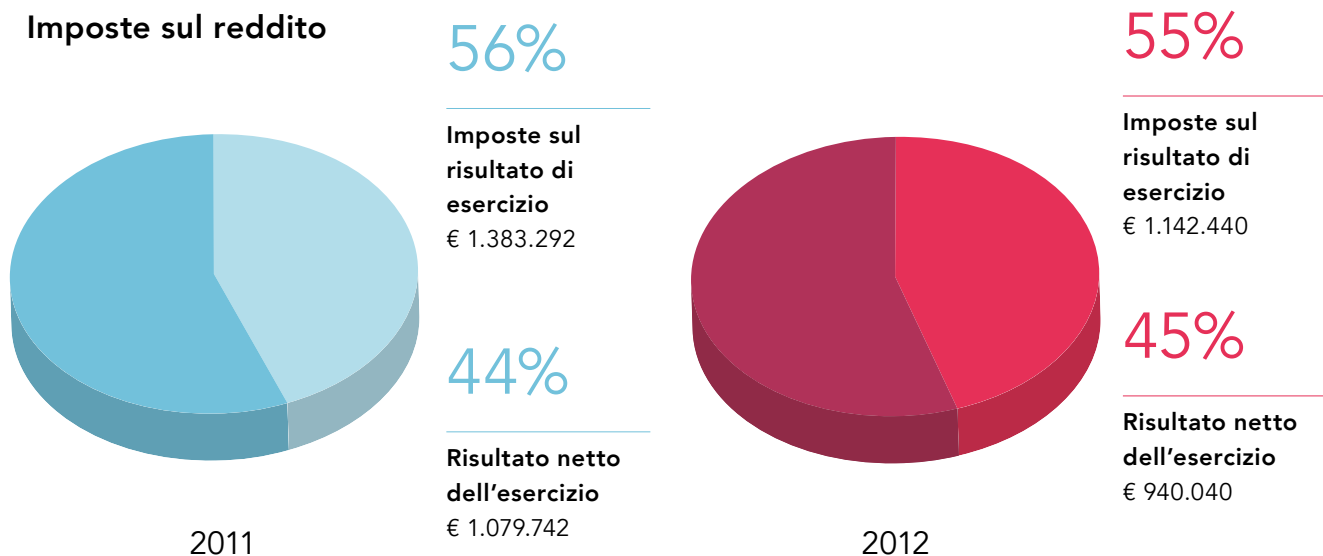
Imposte e tasse a livello aggregato	2011	2012	Var. %
Enti locali (euro)	622.861	659.174	5,8%
IRAP	484.423	438.183	-9,5%
Diritti CCIAA e visure	3.808	3.794	-0,4%
IMU	76.924	155.857	102,6%
Imposta sulla pubblicità	924	924	-
Tassa smaltimento rifiuti	56.782	60.416	6,4%
Stato (euro)	1.256.548	1.143.685	-9,0%
IRES	792.108	704.757	-11,0%
Iva indetraibile	439.164	406.560	-7,4%
Imposte di registro e concessioni governative	1.962	1.611	-17,9%
Tasse su consumi energetici	20.233	28.160	39,2%
Tasse di circolazione automezzi	236	327	38,6%
Oneri tributari diversi	2.845	2.270	-20,2%
Totale stato + Enti Locali	1.859.176	1.774.699	-4,5%
Tasse sul lavoro oneri sociali a carico dell'azienda (INPS, INAIL)	2.658 .000	2.716.000	2,2%
IVA indetraibile su acquisti Villa Serena, Villa Ranuzzi e Colibri	588.726	469.870	-20%
Totale tasse e imposte	5.106.279	4.960.866	-3%

Dal confronto rispetto all'anno precedente emerge che:

- diminuiscono IRAP e IRES nel 2012 a causa di risultato di esercizio inferiore del 15% rispetto al 2011;
- è raddoppia l'imposta sugli immobili (IMU) sia per gli adeguamenti delle aliquote che per l'ampliamento di alcuni edifici (Villa Ranuzzi). Per questa ragione è anche diminuita l'IVA indetraibile di Villa Serena, Villa

Ranuzzi e Colibrì poiché gran parte dei materiali nuovi sono stati acquistati nel 2011.

- aumentano le tasse su energia elettrica e gas per aumento dei consumi;
- le imposte sul reddito di esercizio incidono, nel 2012, per il 55% sul risultato prima delle imposte;
- il totale TASSE e IMPOSTE, comprese quelle sul lavoro, incidono per il 17% sul totale del Valore della produzione (18% nel 2011).



Abbiamo voluto evidenziare anche la ricaduta nei confronti della Pubblica Amministrazione della tassazione versata direttamente dai dipendenti:

anche se non direttamente versata dalle Strutture del Gruppo Colibrì, è comunque frutto delle retribuzioni pagate dall'azienda: per il 2012 tale cifra è pari a 2,7 milioni di euro.

Investimenti nelle strutture

2011

2012

IRPEF pagata dai dipendenti

1.864.750

1.888.734

Tratt. previdenziali pagati dai dipendenti (INPS, fondo dirigenti, ecc)

810.885

825.351

2.675.635

2.714.085

Performance ambientali

Le organizzazioni aderenti a Colibrì riconoscono l'importanza del rispetto e della tutela dell'ambiente e promuovono la valutazione dell'impatto ambientale nelle proprie decisioni, al fine di minimizzarne gli eventuali effetti negativi.

Le strutture si caratterizzano per un basso impatto ambientale diretto, un ridottissimo inquinamento acustico, un basso impatto dovuto ai trasporti. Gli edifici e le strutture sono tipicamente luoghi "antidegrado" per la loro qualità architettonica e le superfici a verde che contribuiscono a valorizzare il paesaggio e il territorio.

Rifiuti

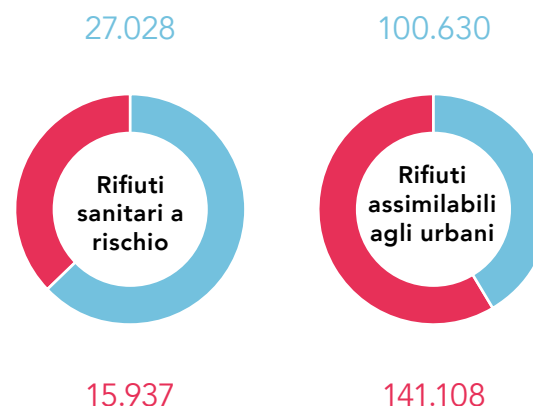
Tutte le Strutture di Colibrì adottano gli adempimenti per la corretta gestione dei rifiuti in ottemperanza alle norme vigenti ed attuano la raccolta differenziata in base alle seguenti tipologie:

- Rifiuti assimilati agli urbani non differenziati
- Rifiuti sanitari a rischio
- Carta degli imballi
- Toner

Rispetto al 2011, sono diminuiti i rifiuti sanitari a rischio (-41% sul 2011) mentre sono aumentati quelli assimilabili agli urbani. Sono inoltre diminuiti del 12%, passando da 103 mila € a 90 mila €, i costi sostenuti per la raccolta e smaltimento rifiuti.

Quantità di rifiuti
espressi in Kg

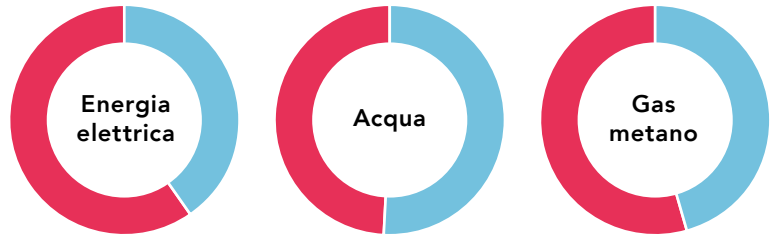
• 2011 • 2012



Consumi energetici e costi sostenuti

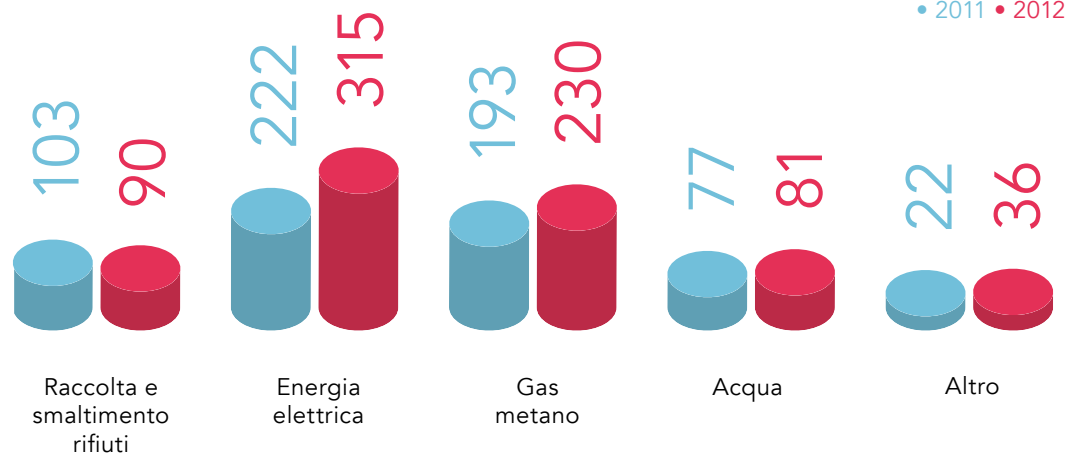
Le principali risorse energetiche utilizzate dagli Ospedali sono l'energia elettrica, il gas metano e l'acqua. Nel 2012 si assiste ad un generale aumento dei consumi energetici: diminuiscono solamente i consumi di acqua (-4% sul 2011). Molto consistenti gli aumenti di energia elettrica (+48%) seguiti da quelli del gas per il riscaldamento (+19%): tali aumenti sono da mettere anche in relazione all'ampliamento di Villa Ranuzzi (dal 2011 è stato costruito un nuovo edificio) che ha comportato un aumento dei posti letto e, di conseguenza, anche dei consumi.

L'aumento dei consumi ha comportato anche un aumento dei costi energetici ed ambientali (+19% rispetto al 2011); complessivamente, le aziende consorziate spendono per queste risorse circa il 3% del fatturato.



	2011	2012
Energia elettrica (Kwh/annui)	1.126.668	1.669.509
Acqua (mc/annui)	30.995	29.710
Gas metano (mc/annui)	328.034	388.915

Costi per fabbisogno energetico
espressi in migliaia di Euro



Iniziative ambientali

Le aziende Consorziate hanno realizzato nell'ultimo periodo diverse iniziative per limitare l'impatto ambientale dei servizi e delle strutture, ridurre i consumi, avviare la raccolta differenziata, utilizzare energia rinnovabile, ecc.. Tra le più rilevanti, realizzate anche solamente da singole Strutture, si ricordano:

- sostituzione di vecchie caldaie con nuove caldaie a condensazione;
- rimozione impianto a vapore destinato alla lavanderia (molto oneroso a livello di consumi) e sostituzione delle macchine della lavanderia più efficienti e meno impattanti;
- installazione di pannelli solari per il riscaldamento dei boiler dell'acqua;
- rifacimento dell'impianto di condizionamento (da 71 condizionatori singoli a 2 macchine con molti split);
- sostituzione delle lampadine a incandescenza con lampadine a basso consumo;
- analisi per razionalizzazione dei consumi tramite una ditta specializzata;
- realizzazione di nuova struttura (Nuova Villa Ranuzzi) e adozione di criteri eco efficienti dal punto di vista energetico;
- adozione contenitori riciclabili per smaltimento rifiuti speciali.

06

Valore economico





Performance economiche e investimenti

Per presentare le principali performance patrimoniali ed economiche, nelle tabelle seguenti sono state sommate le principali voci di bilancio delle 5 strutture aderenti al Consorzio Colibrì:

emerge come a fronte di un aumento del valore della produzione (+5,1% sul 2011), sia diminuito del 15,5% il risultato prima delle imposte e del 12,9% il reddito netto dell'esercizio

Prospetto di Determinazione del Valore Aggiunto

	2011	2012	var. %
Attività	52.209.250	52.842.140	1,2%
Passività	22.449.490	23.331.340	3,9%
Patrimonio netto	29.759.760	29.568.800	- 0,6%

Conto economico

	2011	2012	var. %
Valore della produzione	25.414.457	26.669.170	5,1%
Risultato prima delle imposte	2.463.034	2.082.480	-15,5%
Risultato netto nell'esercizio	1.079.742	940.040	-12,9%

Analizzando le risorse destinate alla tutela e ammodernamento del patrimonio immobiliare e delle strutture, la situazione è la seguente:

Investimenti nelle strutture	2011	2012
Investimenti per miglioramenti ambientali e strutturali (es. Attrezzature, Information& Communication Technology, Mobili e arredi, Edifici e strutture)	1.618.000	1.116.000
Costi per manutenzione ordinaria e straordinaria	372.000	474.000

La diminuzione rispetto al 2011 si giustifica sia perché negli anni precedenti erano stati realizzati importanti interventi sia perché le Strutture hanno previsto per il 2013 ulteriori investimenti. Infatti, ad esempio:

- VILLA SERENA: molti investimenti realizzati tra il 2007 e 2011 (arredo salette del 1° piano, 3 guardiole, porte di tutte le camere, ristrutturazione dl magazzino farmaci, cucina e guardaroba, rifacimento parcheggio e giardino, chiusura dei piani, illuminazione camere, aria condizionata, investimento in elettromedicali ecc.)

- SANTA VIOLA: Nel 2013 è stato programmato un intervento strutturale che apporterà un miglioramento ambientale per i pazienti, i familiari e per gli operatori (sostituzione bombole d'ossigeno con un impianto di distribuzione dell'ossigeno).

Continua l'impegno a mantenere elevati gli standard funzionali, di sicurezza e comfort delle strutture: i costi per le manutenzioni, infatti, sono aumentati del 28%.

Valore aggiunto creato e distribuito

Uno dei parametri più significativi che emerge dalla rendicontazione sociale è il Valore Aggiunto: esso rappresenta la ricchezza generata dalle 5 aziende consorziate nell'attività produttiva e distribuita ad alcune importanti categorie di interlocutori (stakeholder) quali le risorse umane, il sistema impresa, le banche e i finanziatori e la pubblica amministrazione.

Il valore aggiunto viene rappresentato in due distinti prospetti:

- il prospetto di determinazione del Valore Aggiunto, individuato dalla contrapposizione dei ricavi e dei costi intermedi;
- il prospetto di riparto del Valore Aggiunto, ricomposto quale sommatoria delle remunerazioni percepite dagli interlocutori dell'azienda.

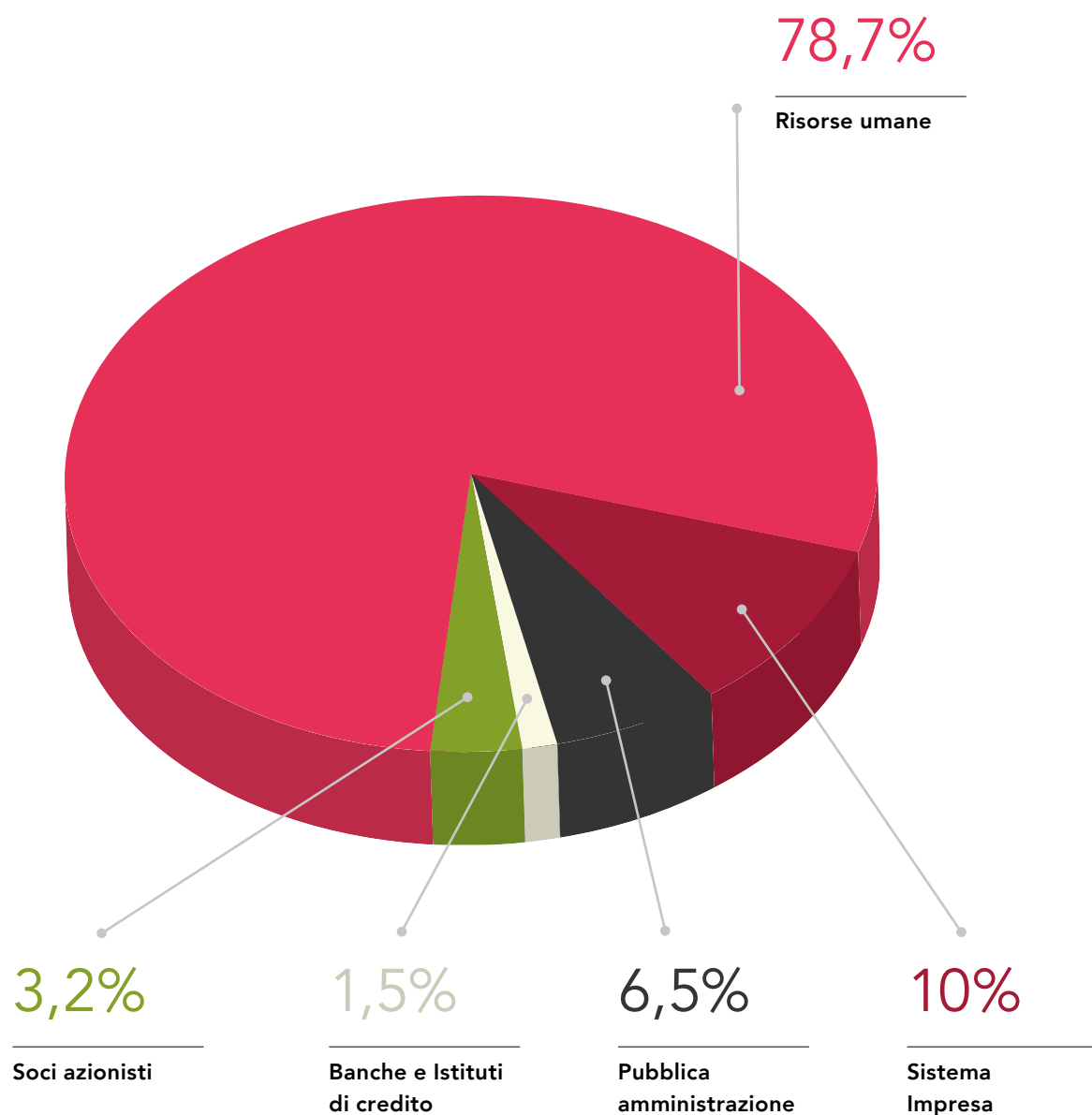
Al 31/12/2012, il Valore Aggiunto degli Ospedali privati aderenti a Colibrì era pari a 20,2 milioni di euro (+0,6% sul 2011).

Prospetto di Determinazione del Valore Aggiunto	2011	2012	var. %
A. Valore della produzione	25.394	26.699	5,1%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	25.240	26.436	4,7%
Variazioni delle rimanenze	15	6	- 62%
Altri ricavi e proventi	139	257	85,2%
B. Costi intermedi della Produzione	5.756	6.756	17,4%
Consumi di materie varie	2.273	2.208	- 2,9%
Costi per servizi	2.211	2.886	30,5%
Costi per godimento beni di terzi	335	348	3,7%
Accantonamenti per rischi	0	0	-
Altri accantonamenti	650	1.000	53,8%
Oneri diversi di gestione	287	315	9,8%
Valore Aggiunto caratteristico lordo (A - B)	19.638	19.943	1,6%
C. Componenti accessori e straordinari	494	303	- 38,7%
Valore Aggiunto globale lordo (A - B + C)	20.132	20.246	0,6%

(dati in migliaia di euro)

Prospetto di Distribuzione del Valore Aggiunto	2011	2012	var. %
A. Risorse Umane	15.443	15.936	3,2%
A1. Dipendenti (con contratto di lavoro a tempo indeterminato o determinato)	12.331	12.684	2,9%
Salari e stipendi	8.722	9.029	3,5%
Oneri sociali a carico dell'azienda (INPS, INAIL)	2.658	2.716	2,2%
TFR	667	648	-2,8%
Altri costi /benefit (es. sanità integrativa)	284	290	2,1%
A2. Consulenti e Collaboratori non dipendenti (organi sociali, amm.vi, contab., tecnici, medici, infermieri)	3.311	3.252	4,5%
B. Azionisti-prestatori di capitale rischio	681	650	-4,6%
Dividendi distribuiti sull'utile d'esercizio	681	650	-4,6%
C. Finanziatori a titolo di capitale credito	284	307	8,1%
Interessi passivi per capitali a breve termine	40	72	80,3%
Interessi passivi per capitali a lungo termine	244	235	-3,7%
D. Pubblica amministrazione	1.957	1.322	-32,5%
Tasse e imposte locali (IRAP, IMU, TARSU, ecc.)	631	667	5,8%
Tasse e imposte statali (IRES, IVA indetribile, Imposta di Bollo, ecc.)	1.342	1.118	-16,7%
Contributi e/o finanziamenti pubblici ricevuti (corsi di formazione, rimborso IRES anni prec., Ricalcolo IRAP)	16	464	
E. Sistema impresa	1.753	2.023	15,4%
Ammortamenti	1.354	1.732	27,9%
Accantonamenti a riserva	399	291	-27%
F. Collettività	16	9	-43,8%
Liberalità e/o sponsorizzazioni	16	9	-43,8%
Totale valore aggiunto	20.133	20.246	0,6%

Valore aggiunto economico distribuito agli stakeholder 2012

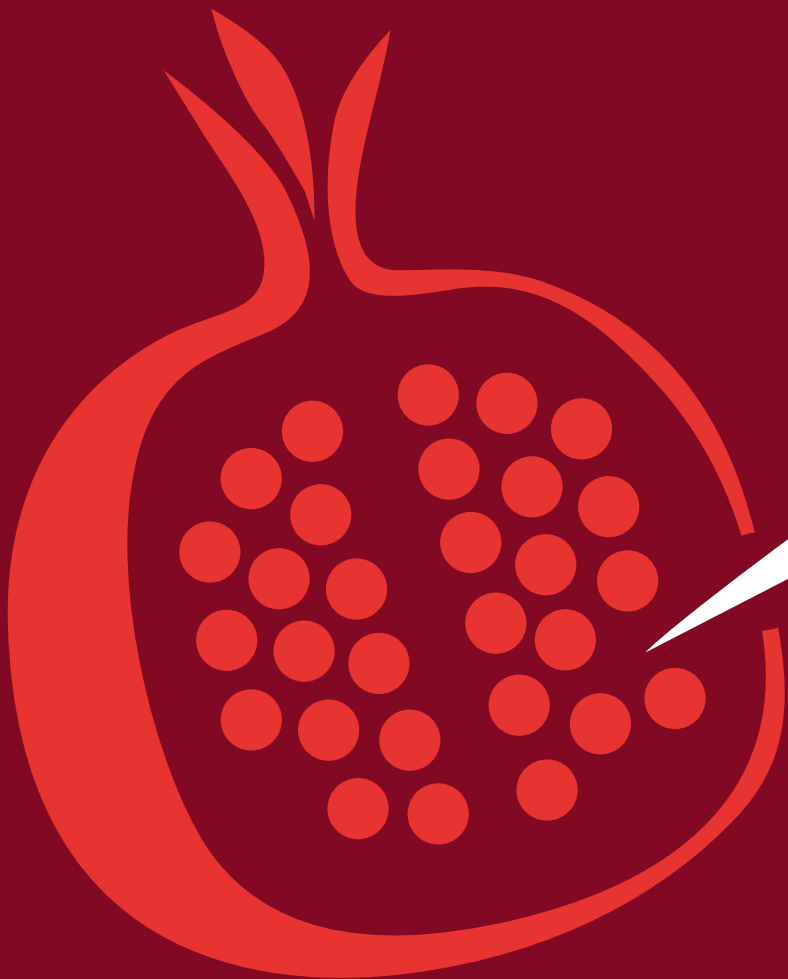


Il Valore Aggiunto del 2012 è stato destinato:

- per il 78,7% al personale addetto (sotto forma di salari, stipendi, oneri sociali e remunerazioni per dipendenti e professionisti);
- per il 6,5% alla Pubblica Amministrazione sotto forma di imposte e tasse, al netto di contributi ricevuti;
- per il 10% alle Strutture stesse per dare continuità all'impresa sotto forma di ammortamenti e accantonamenti che coprono investimenti effettuati o riserve economiche per il futuro;
- per l'1,5% alla remunerazione del Capitale di Credito e per il 3,2% come remunerazione del Capitale di Rischio.

07

Strutture sanitarie



Villa Bellombra

Ospedale privato accreditato



L'Ospedale Privato Villa Bellombra sorge nel 1924. Dopo anni di attività medico-chirurgica con la collaborazione e la consulenza dei più noti professionisti della città, nel 1981 su richiesta dell'AUSL di Bologna viene riorganizzata e classificata in fascia "C", parametro 100, con raggruppamento medico articolato su tre Unità Funzionali di Geriatria, Medicina generale e Cardiologia, con spiccata vocazione geriatrica e riabilitativa. Dal 1° Gennaio 1996, d'intesa con la Regione Emilia Romagna, viene ulteriormente riorganizzata per rispondere alle nuove richieste dell'utenza e della Committenza, assumendo la moderna conformazione di struttura monospécialistica riabilitativa fascia "A", parametro 120, cod. 56, con 1 Unità Operativa suddivisa in 3 Unità Funzionali di Recupero e Rieducazione Funzionale.

La struttura è stata quindi attrezzata in funzione di tali esigenze per le seguenti patologie in fase acuta:

- neurologiche (pazienti neurolesi: esiti di ictus cerebrali ischemico ed emorragico post-acuzie, cerebrolesioni, lesioni midollari traumatiche e non, neurolesioni ad eziologia infiammatoria e degenerativa, traumi cranici, tumori cerebrali e midollari non metastatizzati, post-coma)
- ortopediche (pazienti motulesi: esiti di interventi di artroprotesi ed osteosintesi e politraumi dello scheletro)
- vascolari (pazienti amputati).

Attrezzature disponibili

Analizzatore multiparametrico selettivo

Apparecchio portatile per radiologia

Contaglobuli automatico differenziale

Ecografo

Ecocardiografo

Ecodoppler

Emogasanalizzatore

Gruppo radiologico

Holter cardiaco e pressorio

Laser ad infrarossi classe 4

Monitor (controllo param. fisiol./funz.)

Nasofaringoscopio

Ortesi ARMEO

Pedana stabilometrica

Tavolo telecomandato per apparecchio radiologico

Ventilatore polmonare

Direttore sanitario
Dott. Vincenzo Pedone

Via Bellombra 24
40136 Bologna (BO)
t. 051.58.20.95
f. 051.33.81.03
www.villabellombra.it
info@villabellombra.it
villabellombra@colibrico.com



Indicatori di efficacia / Processo (riabilitazione intensiva)

dati FIM (Funtional Independence Measure)	ictus	malattie demielinizzanti	altre patologie neurologiche	fratture	protesi
Dominio cognitivo ingresso	19,7	29,84	23,13	29,67	32,74
Dominio cognitivo dimissione	25,28	31,17	27,01	31,63	35,47
A. Guadagno FIM cognitivo	5,58	1,33	1,33	1,96	2,73
Dominio motorio ingresso	28,85	37,83	33,4	39,85	49,55
Dominio motorio dimissione	54,49	49,67	57,72	66,69	75,04
B. Guadagno FIM motorio	25,64	11,84	24,32	28,8	25,49
FIM totale ingresso	48,55	67,67	56,53	69,52	82,29
FIM totale dimissione	79,77	80,84	84,73	98,32	110,51
A+B. Guadagno FIM totale	31,22	13,17	28,2	28,8	28,22

Per comprendere la tabella è necessario ricordare quanto scritto sopra, ovvero che Villa Bellombra è una struttura monospecialistica dedicata alla riabilitazione intensiva: obiettivi, risultati attesi ed indicatori sono molto chiari e tecnicamente evoluti e ruotano attorno all'evoluzione della Scala FIM (elemento principale dello standard internazionale di misura della disabilità) che attraverso il censimento delle attività della vita quotidiana (comprese le attività cognitive) prima e dopo la riabilitazione, misura il miglioramento ottenuto dall'Ospedale.

Se l'incremento (guadagno) della FIMM è un numero maggiore di zero, il risultato conseguito è positivo.

Più è alto il numero e maggiore è il risultato positivo, ma è necessario, ovviamente, relativizzare i risultati in funzione della patologia e del grado di autosufficienza mostrato all'ingresso dal paziente.

In fratture o protesi è molto probabile che non vi sia una compromissione cognitiva e quindi in quell'area i miglioramenti sono meno marcati; ed inoltre va sottolineato che il superamento di aree di non-autosufficienza (variabili in termini numerici da area ad area) possono comportare miglioramenti della qualità della vita di notevole entità.

Customer Satisfaction

	molto soddisfatti	soddisfatti	poco soddisfatti	insoddisfatti
Assistenza infermieristica	50,7	43,7	2,0	0,6
Assistenza medica	43,4	50,9	2,6	0,8
Personale ausiliario	44,1	49,7	3,4	0,8
Terapisti della riabilitazione	75,8	21,2	0,6	0,6
Trattamento riabilitativo	60,9	34,3	1,4	0,4
Pulizia degli ambienti	38,9	55,3	2,6	1,4
Servizio amministrativo	31,7	61,1	1,8	0,4

Ai Colli

Ospedale privato accreditato



L'Ospedale Privato "Ai Colli" S.r.l. è situata sulle pendici dei colli, appena fuori dal centro della città di Bologna, in una zona molto verde. Il fine istituzionale è quello di erogare in regime di ricovero i servizi e le prestazioni di diagnosi e cura per i malati affetti da patologie psichiatriche.

I reparti sono così suddivisi:

- Reparto protetto per Doppia Diagnosi in cui vengono ricoverati i pazienti affetti da abuso/dipendenza da sostanze in comorbidità psichiatrica. È l'unico reparto di questo tipo nella città di Bologna.
- Reparto protetto psichiatria, in cui vengono solitamente ricoverati i pazienti in fase di acuzie sintomatologica psichiatrica.
- Reparto psichiatria aperto, in cui vengono solitamente ricoverati i pazienti che non presentano sintomatologia psichiatrica tale da richiedere un particolare controllo e tutela

È presente un Poliambulatorio dove è possibile fruire di servizi di medicina specialistica ambulatoriale erogati al di fuori della convenzione con il Servizio Sanitario. I principali servizi erogati sono:

- Residenze Sanitarie Psichiatriche a Trattamento Intensivo (RTI)
- Residenze Sanitarie Psichiatriche a Trattamento Intensivo Specialistico (RTIS)
- Ricovero ospedaliero
sono possibili ricoveri solo di tipo programmato da 0 a 30 giorni, con eventuali proroghe a 60 giorni o oltre, sempre concordate con il servizio competente.

Sia per l'RTI che per l'RTIS sono possibili due tipi di accesso:

- Ricovero Programmato
ricovero da 0 a 30 giorni, con eventuali proroghe a 60 giorni o oltre, sempre concordate con il servizio competente;
- Ricovero Urgente
si intendono i ricoveri tempestivi su invio del SPDC (Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura) o del SPOI (Servizio Psichiatrico Ospedaliero Intensivo). A tale scopo, "Ai Colli" programma un numero settimanale di posti letto (5) da destinare a tale tipologia di ricovero.

Direttore sanitario
Dott. Paolo Baroncini

Via San Mamolo, 158
40136 Bologna
t. 051.58.10.73
f 051.644.80.61
casadicura@aicolli.com
www.aicolli.com



Test neuropsicologici

Elettrocardiografo

Indicatori di efficacia / Processo (riabilitazione intensiva)

Ogni struttura è dotata di un set di indicatori differenti a seconda della tipologia di servizio offerto.

In una struttura psichiatrica come Villa Ai Colli, con pazienti molto delicati come quelli collegati al reparto con doppia diagnosi (disturbi collegati a patologie e disturbi collegati a sostanze e quindi dipendenza da stupefacenti, da alcol...) abbiamo estrapolato alcune delle aree di interesse che vengono tenute sotto controllo dal sistema:

- Il rispetto dei tempi nella consegna della Cartella Clinica ai pazienti che ne fanno richiesta una volta dimessi è del 100%
- 0 il numero di pazienti dimessi per TSO (Trattamento Sanitario Obbligatorio)
- 0,78% di ASO (Accertamenti Sanitari Obbligatori) sul totale dei pazienti
- Non è stato fatto uso di contenzione negli ultimi anni (e questo in psichiatria è un grande successo),
- Non si è registrato nessun suicidio, nessuna overdose di sostanze stupefacenti e nessun episodio di sovradosaggio di farmaci (neurolettici, che sono quelli critici)
- Il 100% dei pazienti ha avuto un piano terapeutico definito in equipe multiprofessionale

Customer Satisfaction

	molto soddisfatti	soddisfatti	poco soddisfatti	insoddisfatti
Assistenza medica	53,1	40,4	5,6	1,2
Assistenza infermieristica	67,1	31,1	0,6	0,6
Cortesìa del personale amministr.	59,8	37,9	0,6	0,6
Orario e organizzazione del reparto	43,9	49,7	5,6	0,6
Pulizia dei reparti	60,9	34,3	1,4	0,4
Durata del ricovero	34,8	53,4	8,1	1,9
Giudizio complessivo	41,5	51,6	2,5	0,6

Santa Viola

Ospedale privato accreditato



L'Ospedale Privato Santa Viola nasce nell'intento di soddisfare la necessità pressante di ricoveri per lungodegenza emersa da alcuni anni nella città di Bologna. Risalta, quindi, la spiccata propensione che caratterizza l'Ospedale Privato verso la collaborazione con i reparti pubblici per acuti che intendano usufruire di una struttura d'appoggio moderna e caratterizzata da una componente assistenziale particolarmente sviluppata, ottenendo il risultato di ridurre le proprie liste d'attesa e razionalizzare la congruità dei ricoveri rispetto alle caratteristiche del reparto.

La struttura, collocata nelle immediate vicinanze dell'Ospedale Maggiore, si propone come reparto monospécialistico dedicato alla lungodegenza (Deliberazione della Giunta Regionale 8 febbraio 1999, n.125, all.4, cod.60).

La struttura è dotata di un servizio di recupero e riabilitazione funzionale dedicato ai degenti che costituisce l'indispensabile strumento, per impedire che una ospedalizzazione prolungata possa ridurre le funzionalità e le autonomie del paziente, e facilitare il percorso di rientro del medesimo al domicilio.

Le principali prestazioni erogate dall'Ospedale Santa Viola sono la lungodegenza medica, la Riabilitazione estensiva neurologica, la Riabilitazione estensiva ortopedica, l'assistenza a pazienti in stato vegetativo. Dal 2012 l'Ospedale Privato Santa Viola è Provider ECM per la formazione nella Regione Emilia Romagna.

Attrezzature disponibili

Apparecchio portatile per radioscopia (RX)

Ecocardiografo

Ecodoppler

Ecotomografo

Monitor (controllo param. fisiol./funz.)

Ventilatore polmonare

Laboratorio analisi cliniche

Direttore sanitario
Dott. Vincenzo Pedone

Via della Ferriera, 10
40133 Bologna
t 051.38.38.24
f 051.41.41.266
info@ospedaleprivatosantaviola.com
www.ospedaleprivatosantaviola.com



Indicatori di efficacia / Processo (riabilitazione intensiva)

Molto più complesso è identificare indicatori comuni alle diverse tipologie di ricovero possibili all'Ospedale Santa Viola.

Tale difficoltà esiste anche all'interno della stessa lungodegenza, poiché le problematiche internistiche dei pazienti di quel tipo possono essere molto diverse tra loro e di varia natura. L'esperienza ed il tempo hanno indotto l'organizzazione a dotarsi di un set di indicatori articolato, al cui interno abbiamo selezionato alcune aree di miglioramento per noi significative.

Nel 2012, su 759 pazienti:

- 121 hanno ottenuto miglioramenti nelle autonomie relative all'alimentazione;
- 201 hanno ottenuto miglioramenti nelle autonomie relative alla deambulazione;
- 171 hanno ottenuto miglioramenti nelle autonomie relative alla continenza;
- a 137 è stato rimosso il catetere vescicale.

Questi numeri sono puramente esemplificativi poiché il miglioramento dei pazienti nel loro complesso è difficilmente misurabile con un semplice numero.

Per il reparto SV esiste invece un progetto dedicato (Morfeo) in fase di svolgimento al cui interno una sezione è dedicata proprio alla strutturazione di indicatori tipici dedicati a questa tipologia di pazienti. L'analisi svolta durante il progetto ha coinvolto 115 pazienti per un totale di 125 ricoveri (alcuni di essi sono stati ricoverati più volte) per un totale di 70.998 giornate di degenza nel corso dei 10 anni oggetto di studio (2003-2012) e per una media di circa 600 giorni di ricovero a paziente. 44 sono stati gli invii effettuati al pronto soccorso in 10 anni (0,36 al mese)

Vista la particolarità del reparto (pazienti pressoché immobili) l'85% ha avuto lesioni da decubito (non necessariamente insorte in struttura poiché il ricovero a santa viola avviene dopo alcuni mesi): di queste lesioni, 1,5 all'anno sono peggiorate a fronte di 2,5 lesioni/anno migliorate e 5 lesioni/anno stabilizzate.

Sono state valutate in 10 anni 278 complicanze (tra le più diffuse, ovvero cardiache, polmonari, vie urinarie, comiziali, sepsi e trombosi venose): se rapportate al numero di giornate di degenza (70.998) il numero è molto soddisfacente.

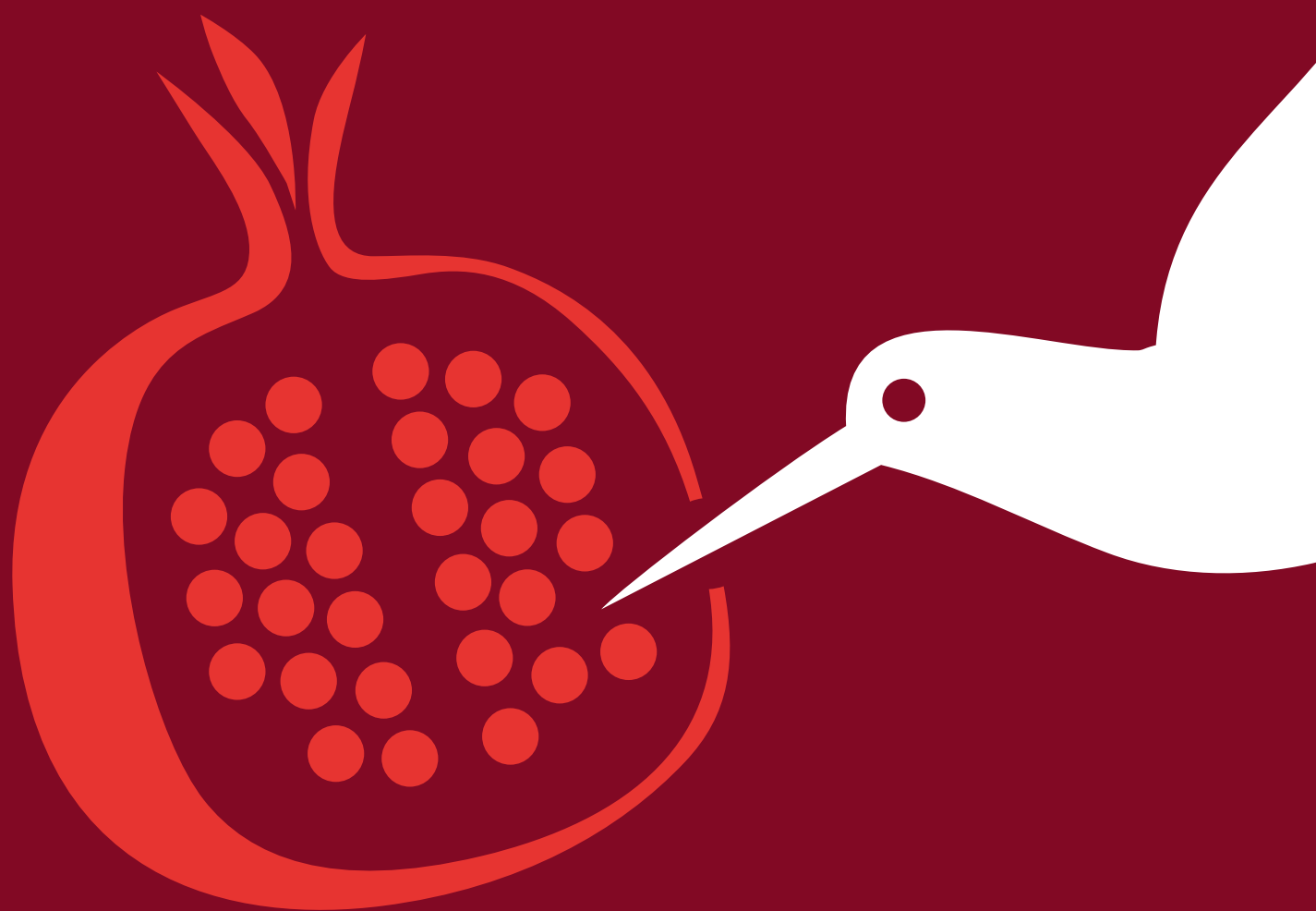
5 pazienti sui 115 totali non hanno mai avuto complicanze.

Customer Satisfaction

	molto soddisfatti	soddisfatti	poco soddisfatti	insoddisfatti
Assistenza di base <i>aiuto nell'igiene personale, nel vestirsi, nell'alimentarsi, ...</i>	33,7	62,0	2,2	2,2
Assistenza infermieristica	45,1	53,9	0	1,1
Assistenza medica	41,8	57,1	1,1	0
Pulizia degli ambienti	39,8	55,9	3,2	1,1
Tutela della riservatezza dei pazienti	40,7	56,0	2,2	1,1
Informaz. su stato salute dei pazienti	38,0	57,6	4,4	0
Servizio amministrativo	50,6	48,4	1,1	0
Possibilità di esprimere opinioni sulla qualità del servizio	27,3	71,6	0	1,1
Giudizio complessivo	39,6	59,3	0	1,1

08

Strutture socio-sanitarie





Villa Ranuzzi e Nuova Villa Ranuzzi Casa Residenza per Anziani



Villa Ranuzzi è specializzata nell'assistenza di persone anziane che non possono più trovare all'interno della propria abitazione una risposta adeguata ad esigenze e bisogni che, per ragioni di salute o di nuove condizioni familiari, si sono sostanzialmente modificati.

Il servizio offerto consiste nella progettazione ed erogazione di attività sanitarie, assistenziali, riabilitative e di animazione giornaliera in regime di ricovero per anziani non autosufficienti e/o che a causa di sopraggiunte inabilità, necessitano di un aiuto e sostegno più o meno costante nello svolgimento delle attività quotidiane.

La struttura organizzativa ed i processi dell'Azienda sono rivolti a fornire anche una assistenza sanitaria qualificata e costante, nonché trattamenti riabilitativi per ospiti non autosufficienti affetti da patologie cronico - degenerative a tendenza invalidante.

Per rispondere nel modo più completo ed articolato possibile ai diversi bisogni dei nostri ospiti, Villa Ranuzzi, eroga i suoi servizi e le sue attività nelle seguenti aree:

- La Casa-Residenza per Anziani (CRA): ingloba la ex RSA-Residenza sanitaria assistenziale e la ex Casa protetta. E' un servizio socio-sanitario residenziale destinato ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non possono restare nella propria abitazione e che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. Prevedono una permanenza anche per periodi lunghi. La Struttura assicura l'assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, assistenziale, le consulenze mediche specialistiche e psicologiche necessarie e programma attività di animazione. L'organizzazione è inoltre in grado di garantire flessibilità e personalizzazione del servizio.
- CRA - Ricoveri Temporanei (o ricoveri di sollievo): i ricoveri temporanei possono rappresentare dei veri e propri ricoveri di sollievo per garantire un periodo di riposo alle famiglie che scelgono di assistere l'anziano a casa e di non ricorrere al ricovero definitivo, oppure alle famiglie che improvvisamente non possono provvedere all'assistenza dell'anziano per motivi di salute o altri motivi contingenti.
- Ricoveri Privati in Casa Protetta e Residenza Sanitaria per anziani

Direttore sanitario
Dott. Vincenzo Pedone

via Casteldebole, 10/8 e 12
40132 Bologna
t 051.613.76.11
f 051.613.76.19
info@villaranuzzi.it
www.villaranuzzi.it

Attrezzature disponibili

Ecocardiocolordoppler
Apparecchio radiologico portatile
Elettrocardiografi
Emogasanalizzatore
Coagucheck Cpap
Pompe a siringa
Laboratorio analisi cliniche
Sala animazione attrezzata
Palestra fisioterapia attrezzata

Indicatori di efficacia / Processo (riabilitazione intensiva)

Per le CRA il set di indicatori in essere è frutto di un Gruppo di Lavoro coordinato dall'Ausl di Bologna che ha visto il coinvolgimento di rappresentanti di tutti gli Enti Gestori Accreditati del Comune di Bologna. Il set di indicatori prodotto ha identificato le aree critiche che contribuiscono alla creazione di un servizio di qualità. Il lavoro svolto è in seguito diventato un riferimento per molte persone che lavorano nel settore anziani, e la stessa Regione Emilia Romagna sta adottando parte di essi per diffonderli a tutte le strutture della regione.

- Il piano di prevenzione delle lesioni da pressione è stato effettuato per il 100% degli ospiti
- Il piano di assistenza individualizzato (programma di assistenza interdisciplinare personalizzato) è stato effettuato e rivalutato in media ogni 6 mesi per tutti gli ospiti
- Sono stati effettuati 73 trattamenti individuali di fisioterapia per ogni ospite
- Il 95% degli ospiti ha partecipato ed è stato coinvolto in almeno un intervento di animazione
- Sono stati effettuati 8,6 interventi di animazione individualizzata per ospite

Customer Satisfaction

	molto soddisfatti	soddisfatti	poco soddisfatti	insoddisfatti
Assistenza medica	48,8	42,9	8,3	0
Assistenza infermieristica	41,0	54,2	2,4	0
Coordinamento della struttura	35,4	58,5	6,1	0
Servizio amministrativo	38,8	58,8	1,2	0
Pulizia degli ambienti	49,4	47,1	3,5	0
Accoglienza e comfort ambienti	46,4	52,4	1,2	0
Giudizio complessivo	36,5	54,1	8,2	0

Villa Serena

Casa Residenza per Anziani



Villa Serena, che nasce nel 1973, è una struttura socio-sanitaria accreditata che offre un servizio di assistenza per persone anziane non autosufficienti. E' organizzata per soddisfare le esigenze sempre più complesse collegate all'invecchiamento. Dal 2009, 18 dei 100 posti letto disponibili sono stati accreditati per pazienti temporanei da dimissione ospedaliera, svolgendo in questo modo un ruolo importantissimo ed unico all'interno dell'offerta di servizi sociali del territorio. Certificata UNI EN ISO 9001:2008

La struttura si articola in:

- La Casa-Residenza per Anziani (CRA): ingloba la ex RSA-Residenza sanitaria assistenziale e la ex Casa protetta. E' un servizio socio-sanitario residenziale destinato ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non possono restare nella propria abitazione e che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. Prevedono una permanenza anche per periodi lunghi. La Struttura assicura l'assistenza medica, infermieristica, fisioterapica, assistenziale, le consulenze mediche specialistiche e psicologiche necessarie e programma attività di animazione. L'organizzazione è inoltre in grado di garantire flessibilità e personalizzazione del servizio.
- Ricoveri Temporanei ad accesso diretto dall'area di degenza ospedaliera è un percorso socio sanitario sperimentale, unico nella provincia di Bologna, che prevede una degenza temporanea (max 30 giorni) post ospedaliera in CRA in attesa della dimissione a domicilio.

- Comunità Alloggio costituita da 5 piccole unità abitative, corrisponde ai bisogni di una decina di anziani che possono e gradiscono vivere autonomamente, garantiti, però, dalla protezione della vicina struttura, la quale offre opportunità relazionali e i servizi ricreativo-culturali di cui godono gli altri ospiti, nonché la vigilanza e il pronto intervento di assistenza e di tutela nei casi emergenza e di improvvisa difficoltà.

Attrezzature disponibili

Apparecchio radiologico portatile

Ecocardiocolordoppler

Laboratorio analisi cliniche

Coagucheck

Emogasanalisi

Pompe a siringa

C-pap

ECG e Monitor ECG

Sala animazione attrezzata

Palestra fisioterapia attrezzata

Come detto per Villa Ranuzzi, il set di indicatori delle CRA è frutto di un Gruppo di Lavoro coordinato dall'Ausl di Bologna che ha visto il coinvolgimento di rappresentanti di tutti gli Enti Gestori Accreditati del Comune di Bologna. Il set di indicatori prodotto ha identificato le aree critiche che contribuiscono alla creazione di un servizio di qualità. Il lavoro svolto è in seguito diventato un riferimento per molte persone che lavorano nel settore anziani, e la stessa Regione Emilia Romagna sta adottando parte di essi per diffonderli a tutte le strutture della regione.

- Il piano di prevenzione delle lesioni da pressione è stato effettuato per il 100% degli ospiti
- Il piano di assistenza individualizzato (programma di assistenza interdisciplinare personalizzato) è stato effettuato a tutti gli ospiti e rivalutato in media ogni 6 mesi per tutti quelli definitivi
- Il 100% degli ospiti definitivi hanno partecipato e sono stati coinvolti in almeno un intervento di animazione (98% di quelli temporanei con degenza media attorno ai 22 giorni)
- Sono stati effettuati 8,3 interventi di animazione individualizzata per ospite (definitivo)

Customer Satisfaction

	molto soddisfatti	soddisfatti	poco soddisfatti	insoddisfatti
Assistenza di base	48,7	48,0	2,0	1,4
Assistenza infermieristica	41,5	52,4	3,4	2,7
Assistenza medica	50,3	44,1	4,1	1,4
Servizio animazione e socializzazione di gruppo <i>feste, spettacoli, uscite, manifestaz. ...</i>	33,6	59,5	6,9	0
Coordinamento del nucleo/ struttura	37,1	59,1	2,3	1,5
Servizio amministrativo	34,1	63,5	0,8	1,6
Rapporto umano col personale	56,9	40,3	2,1	0,7
Pulizia degli ambienti	46,6	47,3	5,5	0,7
Orario di apertura ai visitatori	53,8	45,5	0,7	0
Giudizio complessivo	39,7	56,2	2,7	1,4

I dati della customer satisfaction sono invece ricavati dai questionari distribuiti ai pazienti temporanei. I motivi di questa scelta (pz temporanei e non pazienti definitivi) vanno attribuiti alle differenti modalità di somministrazione. Ricordiamo infatti che la somministrazione ai pazienti definitivi avviene in simultanea in tutte le strutture una volta all'anno (novembre), mentre ai pazienti temporanei il questionario viene consegnato al momento della dimissione.

Per cui:

- La somministrazione avviene in maniera continuativa per tutto l'anno con numero maggiore di questionari restituiti compilati e con maggior continuità di giudizio nel tempo
- I parenti di questa tipologia di pazienti sono molto più presenti in struttura rispetto ai definitivi (i pazienti temporanei sono destinati a domicilio e quindi le famiglie si attivano per la dimissione)

**Bilancio sociale
Gruppo Colibrì 2012**

a cura di

Dott. Luca Boschiero

in collaborazione con

Le Direzioni sanitarie

Dott. Vincenzo Pedone

Dott. Paolo Baroncini

Dott.ssa Fernanda Anna Maria
Ventura

Le Direzioni amministrative

Dott.ssa Patrizia Vitalbi

Dott.ssa Irene Bruno

Dott. Piero Buttazzo

Coordinamento e supervisione

Dott. Carlo Luison

Dott. Marco Caputo,

Deloitte Sustainability Services

**Progetto grafico
ed impaginazione**

Sandro Stefanelli

sandrostefanelli.com

Si ringraziano

i Consigli di Amministrazione
delle società rappresentati
dai loro Presidenti:

Rag. Lorenzo Orta

(Villa Bellombra, Villa Ai Colli,
Villa Ranuzzi e Villa Serena)

Dott. Averardo Orta

(Ospedale Privato Santa Viola)

Si ringraziano inoltre:

Ing. Roberto Ponti,

sig. Edmondo Buscaroli,

dott.ssa Natalia Marasti,

tutte le persone impiegate
negli uffici amministrativi
delle strutture del gruppo,

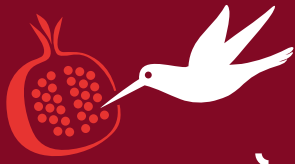
Studio Cazzola,

Studio Longhi,

rag. Anna Maria Rosini.

Stampato nel mese
di ottobre 2013 dalla
Tipografia del Commercio
su carta riciclata 100%
CyclusOffset di Arjowiggins





COLIBRÌ

E PLURIBUS UNUM

CONSORZIO OSPEDALIERO

via Bellombra 24/2
40136 Bologna
t +39 051.33.45.46
f +39 051.33.35.81

www.consorziocolibri.com
info@consorzocolibri.com

UNI EN ISO 9001:2008
reg. n. 8540
p.iva /cf 02.96.72.31.206