

CARTA *dei* SERVIZI



Villa Chiara
Gruppo San Donato

Ospedale Privato Accreditato

Ed. Giugno 2026

 **Regione Emilia-Romagna**

grupposandonato.it

Indice

- 4 Lettera delle Direzioni
- 5 La missione
- 6 Come arrivare a Villa Chiara
- 7 Numeri utili ed orari

- 8 **SEZIONE I - LA STRUTTURA**
- 11 La storia ed i principi fondamentali
- 12 Organizzazione e governo aziendale
- 13 Servizi sanitari
- 14 Servizi tecnici, impiantistica ed apparecchiature
- 18 Servizi Generali
- 18 Servizi di supporto

- 19 **SEZIONE II - ATTIVITÀ E PRESTAZIONI**
- 20 Attività e prestazioni
- 20 Ricovero ospedaliero
- 27 Assistenza sanitaria specialistica ambulatoriale
- 31 Ospedale senza dolore

- 32 **SEZIONE III - STANDARD DI QUALITÀ**

- 39 **SEZIONE IV - TUTELA DEI DIRITTI**

Lettera delle Direzioni

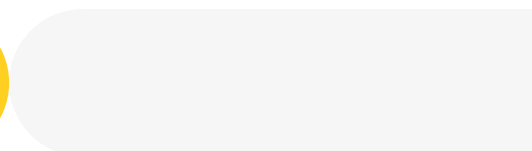
Gentile Signora, Egregio Signore,

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

Questo documento, è stato adottato in conformità allo schema generale di riferimento approvato con Decreto Legge del 12 Maggio 1995, n. 163 e Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995, ed ha come obiettivo la regolamentazione del rapporto tra il cittadino/utente e le strutture autorizzate ad erogare prestazioni sanitarie. Villa Chiara intende così indicare, oltre ai fini istituzionali, anche come la linea di condotta della propria attività sia ispirata alle regole di trasparenza, qualità e sicurezza nell'ambito di un percorso in continuo miglioramento aperto alla collaborazione dei protagonisti dell'Azienda e dei pazienti che fruiscono dei propri servizi sanitari. La Carta si configura come uno strumento di tutela del diritto alla salute ed offre al paziente la possibilità di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità e gli consente di verificare che l'attività viene svolta nel rispetto dei «principi sull'erogazione dei servizi pubblici» contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, ed anche nella Del. Reg. 1011/7.3.95 ai sensi dell'articolo 15 della L.R. N.19/94 sulla "Tutela dei diritti dei cittadini". Nella Carta dei Servizi, infatti sono individuati i fattori di qualità, gli standard e gli impegni che devono caratterizzare l'erogazione delle varie prestazioni (modalità di accesso, tempi di attesa, ecc.) e la politica aziendale, finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni stesse. A tal proposito Villa Chiara adotta in via ordinaria il metodo della verifica e revisione della qualità ai sensi dell'articolo 10 del Decreto Legislativo 502/92. La presente Carta dei Servizi, per tenere conto dello sviluppo aziendale, sarà periodicamente aggiornata, anche sulla base dei suggerimenti e delle proposte di modifica ed integrazione che tutti, cittadini ed operatori, potranno suggerire.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione.

Le Direzioni



La missione

La salute è il bene più grande che possediamo e di cui abbiamo sempre, costantemente bisogno. Nessun altro valore umano ci accompagna, come questo, dalla nascita fino al nostro ultimo giorno. Tutti noi che operiamo in questa Struttura crediamo fermamente in questa verità. Sappiamo che la qualità del nostro lavoro quotidiano potrebbe rendere tollerabili le sofferenze dei nostri pazienti. Ci riterremo quindi soddisfatti solo se, tornando a casa risanati, ci ricorderanno con gratitudine e rispetto. Ogni nostro collaboratore è orgoglioso di far parte della Struttura e di contribuire fattivamente al raggiungimento di questo obiettivo.



Come arrivare a Villa Chiara

AUTOMOBILE: arrivando dalla tangenziale di Bologna uscita Casalecchio di Reno, dopo aver imboccato la statale Porrettana in direzione di Bologna a circa 3 km. Villa Chiara dispone di un parcheggio interno, gratuito per i dipendenti e per i Medici, a pagamento per le autovetture dei visitatori. Antistante l'Ospedale è presente un'area di parcheggio con posti riservati ai disabili.

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

AUTOBUS: le linee urbane ed extra-urbane che fermano davanti la nostra struttura sono: N. **20, 89, 92, 93, 94, 686, 671, 672**. Per informazioni sugli orari degli autobus contattare il Call Center Tper al numero 051.290290 o consultare il sito www.tper.it.



Numeri utili e orari

Centralino	051 2984900
Servizio prenotazione ricoveri	051 2984900 12.00 - 16.00 da lunedì a venerdì
Servizio prenotazioni ambulatoriali	051 2984907 9.00 - 18.00 da lunedì a venerdì
Fax	051 560102
Sito Internet	https://www.grupposandonato.it/strutture/casa-di-cura-villa-chiara
Indirizzo E-mail	info.ccvc@grupposandonato.it
Indirizzo E-mail PEC	amministrazione@pec.villaerbosa.com
Indirizzo E-mail prenotazioni ambulatoriali	prenotazioni.ccvc@grupposandonato.it
Prenotazioni ambulatoriali online	tramite sito https://webappgsd.grupposandonato.it/ o app) GSD – Gruppo San Donato (compatibile con tutti gli smartphone)
Indirizzo E-mail ufficio ricoveri (convenzione)	ricoverichirurgia.ccvc@grupposandonato.it (ricoveri chirurgici) accettazione.ccvc@grupposandonato.it (altre tipologie di ricovero)
Indirizzo E-mail ufficio ricoveri (solventi)	solventi.ccvc@grupposandonato.it
Taxi CAT	051 4590
Taxi Cotabo	051 372727
Tper Trasporti Pubblici	051 290290
Trenitalia S.p.A. Call Center	89 20 21
Italo Treno Assistenza	89 20 20
Aeroporto G. Marconi	051 647 96 15

The image shows the exterior of a multi-story building with a light beige facade and numerous windows with grey roller shutters. A white awning extends over the entrance area. A sign with the name 'Villa Chiara' in a blue cursive font is mounted on the awning. In the foreground, there is a set of stone steps with red metal railings leading to the entrance. To the left of the steps is a large green bush and a low wall made of stacked stone blocks. The ground in front of the steps is paved with dark cobblestones arranged in a pattern of white circles. A red banner is overlaid on the middle of the image, containing the text 'SEZIONE I - LA STRUTTURA'.

Villa Chiara

SEZIONE I - LA STRUTTURA

Stanna

Fondata nel 1922 dal prof. Gennaro Costantini, ordinario di fisiologia presso la facoltà di medicina e Chirurgia dell'Università degli studi di Bologna, Villa Chiara, all'epoca denominata Villa Azzurra, sorse come sanatorio per la cura delle malattie polmonari. Trasformata nel 1954 in struttura polispecialistica convenzionata dal dott. Luciano Costantini, ha nel tempo mantenuto e potenziato tale vocazione. Dal 2024, Villa Chiara è un presidio della società unica Villa Erbosa S.p.A. Situata vicino al centro della città, comodamente raggiunta dagli autobus delle linee urbane ed extraurbane, si trova a pochi minuti dallo svincolo autostradale uscita Casalecchio di Reno. Villa Chiara è struttura accreditata al SSN secondo il modello della Regione Emilia Romagna, aderisce all'A.I.O.P. (Associazione Italiana Ospedalità Privata) ed è certificata secondo la normativa internazionale UNI EN ISO 9001 per erogazione di prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime di ricovero ordinario e day surgery nelle specialità di chirurgia generale, ginecologia, oculistica, ortopedia, otorinolaringoiatria, medicina generale, lungodegenza medica e riabilitazione estensiva, e per erogazione di prestazioni specialistiche e riabilitative ambulatoriali e di diagnostica strumentale e per immagini. Nel corso dell'anno 2023, la Struttura ha conseguito la certificazione internazionale nell'ambito del programma di accreditamento di eccellenza Gmentum International di Accreditation Canada. Tale certificazione risponde ad alti standard qualitativi e organizzativi ed è il riconoscimento del miglioramento della qualità e delle iniziative messe in pratica per la sicurezza dei pazienti. Inoltre si è dotata di un Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231 del 2001. Il Decreto tratta la responsabilità degli Enti rispetto ad alcuni reati amministrativi che possono essere commessi per avvantaggiare lo stesso da parte di persone che vi svolgono attività e prevede l'adozione di un Modello e di un Codice Etico che stabiliscono principi, regolamentano il rispetto di leggi e regole esterne ed interne, definiscono il modo di agire dei professionisti nei confronti di utenti, fornitori, Pubblica Amministrazione, ecc., diffondendo, al contempo, una cultura d'impresa improntata alla correttezza, alla trasparenza ed alla legalità. Il Modello di organizzazione, gestione e controllo e il Codice Etico di Villa Chiara, entrambi approvati dall'Organo Amministrativo, sono reperibili al link <https://www.grupposandonato.it/strutture/casa-di-cura-villa-chiara/trasparenza>.

Nel corso dell'anno 2024, Villa Chiara ha ottenuto l'importante certificazione ISO 45001:2023 che riguarda la gestione della salute e sicurezza sul lavoro. È la prima norma internazionale a definire gli standard minimi di buona pratica per la protezione dei lavoratori e, di conseguenza, dei pazienti e dei visitatori. Stabilisce un quadro per migliorare la sicurezza, ridurre i rischi in ambito lavorativo e migliorare la salute e il benessere dei lavoratori, permettendo così di aumentare le performance in materia di salute e sicurezza. Villa Chiara, inoltre, è sede di tirocinio per il corso di laurea in fisioterapia dell'Università di Bologna nonché sede di tirocinio per il Corso di Laurea Magistrale in Infermieristica e Ostetricia e sede di tirocinio del Master in Infermieristica forense, legale e delle assicurazioni dell'Alma Mater Studiorum, Università di Bologna. La struttura è costituita da un edificio principale che accoglie le degenze, 1 Blocco Operatorio (per un totale di 4 sale operatorie e 1 Ambulatorio chirurgico) ed i servizi tecnici e sanitari, quali Diagnostica per Immagini (Radiologia, TC, RM e Diagnostica Senologica, Ecografia), 1 C.A.L. (centro dialisi ad assistenza limitata), Centrale di Sterilizzazione.



Un secondo corpo, collegato al preesistente, dà sistemazione alla Fisiocinesiterapia ed al Poliambulatorio, autorizzato per numerose branche specialistiche. Infine un ultimo edificio ospita l'Armadio Farmaceutico e il Guardaroba interno.

Villa Chiara dispone di 118 posti letto autorizzati per la degenza medica (Medicina Generale e Lungodegenza Medica e Riabilitazione Estensiva, Dermatologia), per la degenza chirurgica (Chirurgia Generale, Ginecologia, Oculistica, Otorinolaringoiatria, Ortopedia). Nel 2007 Villa Chiara si è dotata di un Centro Dialisi ad Assistenza Limitata che dispone di 12 letti tecnici convenzionati con l'AUSL e l'AOSP di Bologna. Tutte le camere di degenza sono ad uno, due o tre letti e vengono periodicamente ristrutturare ed ammodernate. Sono dotate di impianti elettrici e impianti di chiamata adeguati alle vigenti normative, nonché di TV e di propri servizi igienici completi di doccia. Le tecniche costruttive consentono di evitare la trasmissione dei rumori fra le camere di degenza e fra un piano e l'altro Villa Chiara è dotata di un efficace sistema di raffrescamento, mentre sale operatorie, la centrale di sterilizzazione, gli ambulatori, ed i servizi diagnostici dispongono di un sistema di condizionamento d'aria.

Nella struttura è presente un blocco operatorio di nuova realizzazione, costituito complessivamente da quattro sale operatorie ed un ambulatorio chirurgico. Di recente costruzione è anche una Centrale di Sterilizzazione dotata delle più moderne tecnologie impiantistiche e biomediche. Fra gli impianti tecnici di maggiore rilevanza in termini di efficienza energetica, si segnala che Villa Chiara è dotata di un sistema di produzione di energia elettrica "green" mediante pannelli fotovoltaici, dispone di un impianto di erogazione dell'ossigeno terapeutico, è dotata di impianti tecnologici per la distribuzione di energia elettrica. Questi impianti sono dotati di sorgenti di alimentazione primaria, secondaria e d'emergenza. La struttura è inoltre dotata di moderni sistemi di allarme previsti dalla legge e dalle normative comunitarie.



La storia ed i principi fondamentali

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

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



Eguaglianza ed imparzialità

nei confronti di tutti gli assistiti, ovvero senza discriminazione di sesso, ceto, razza, lingua, ideologia e religione;



Continuità e regolarità

delle attività medico-assistenziali;



Diritto di scelta

il paziente ha il diritto di scegliere liberamente la struttura in cui ricevere i servizi medico-assistenziali ed i trattamenti, tra diverse scelte possibili;



Qualità

delle cure grazie ad una dotazione tecnologica all'avanguardia, ad un'organizzazione efficiente e alla cortesia e disponibilità del personale impiegato;



Partecipazione ai processi di sviluppo

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



Valorizzazione

favorire la piena partecipazione, una migliore valorizzazione e quindi il benessere individuale e collettivo di tutte le persone che lavorano in Ospedale, promuovendo una sempre maggiore attenzione alla prospettiva di genere nei vari ambiti dell'attività clinica e di ricerca, in coerenza con l'evoluzione normativa nazionale ed europea.

Organizzazione e governo aziendale

Villa Erbosa S.p.A. è una azienda sanitaria articolata su due presidi: **Villa Erbosa** e **Villa Chiara**, entrambi privati e accreditati con il Servizio Sanitario Regionale Emilia-Romagna. La struttura opera con un modello organizzativo orientato alla qualità, alla sicurezza e all'efficienza dei servizi. La direzione è affidata all'**Amministratore Unico**, che definisce gli indirizzi strategici e garantisce il governo complessivo dell'organizzazione, avvalendosi di un sistema coordinato di funzioni cliniche, amministrative e tecniche.

DIREZIONE SANITARIA

Direttore Sanitario Dott. Georgios Vertsonis

Risk Manager Dott. Giorgio Martelli

Coordinamento delle attività clinico-sanitarie e la gestione del rischio clinico

SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA

Attivo **24 ore su 24 – 7 giorni su 7**

Coordinato dalla Direzione Sanitaria

Garantisce la **continuità dell'assistenza** ai pazienti ricoverati

PERSONALE MEDICO E SANITARIO

Medici specialisti

Responsabili del percorso clinico-assistenziale

PERSONALE SANITARIO NON MEDICO

Reparti: Infermieri, Operatori Socio Sanitari (OSS)

Servizi specialistici: Biologi, Tecnici Sanitari, Fisioterapisti, Farmacisti

Funzioni organizzative: Dietro l'attività clinica, un sistema efficiente garantisce qualità, sicurezza e continuità

AREA AMMINISTRAZIONE, CONTABILITÀ E BILANCIO

AREA TECNICA E INGEGNERIA CLINICA

UFFICIO ACQUISTI, LOGISTICA E FARMACIA INTERNA

SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE (RSPP)

DIREZIONE DEL PERSONALE

UFFICIO TRASPARENZA AMMINISTRATIVA E AFFARI GENERALI

UFFICIO QUALITÀ, ACCREDITAMENTO E FORMAZIONE



Servizi sanitari

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

SPECIALITÀ DI RICOVERO

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

SPECIALITÀ AMBULATORIALI

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

SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

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

CENTRO DIALISI AD ASSISTENZA LIMITATA

- Bicarbonato dialisi convenzionale;
- Emodiafiltrazione.

PRESIDIO AMBULATORIALE DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

SERVIZIO DI ANESTESIA

SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA INTERNA

SERVIZIO DI MEDICINA DI REPARTO

SERVIZIO DI LABORATORIO DI PATOLOGIA CLINICA

Villa Chiara si avvale del laboratorio convenzionato di Villa Erbosa ed altri laboratori esterni sulla base di convenzioni formalizzate.



Servizi tecnici, impiantistica e apparecchiature

GLI IMPIANTI DI VILLA CHIARA

Impianto idrico

La Struttura è servita dalle seguenti reti:

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

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

Centrale termica

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

Ascensori

Villa Chiara dispone di n. 8 impianti elevatori formati da ascensori, monta-carichi e monta lettighe. Per la manutenzione di tali impianti e l'assistenza in situazioni di emergenza ha stipulato un contratto con due ditte specializzate, responsabili dell'assistenza 24 ore su 24, con un breve tempo d'intervento.

Impianto gas medicali

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

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

Tali impianti sono dotati di sistemi di allarme remotizzati previsti dalla legge e dalle normative comunitarie. I sistemi d'allarme, in linea alle normative vigenti, controllano la qualità e la disponibilità dei gas alle utenze finali. Per tali impianti Villa Chiara ha stipulato contratti di manutenzione con ditte specializzate.



Impianto elettrico

L'energia elettrica viene fornita dall'ente erogatore (ENEL) in media tensione fino alle apparecchiature di misura poste all'interno della cabina di trasformazione della Struttura. La trasformazione dell'energia elettrica da 15.000 V a 400/220 V avviene tramite due trasformatori da 1250 KVA collegati uno in riserva all'altro.

Quando manca l'alimentazione elettrica per qualsiasi motivo (guasti sulle linee, guasti sui trasformatori di cabina) l'energia viene comunque garantita da un gruppo elettrogeno da 1400 KVA con motore diesel. Il tempo intercorso tra quando viene a mancare l'energia elettrica fornita dall'ente erogatore e quando avviene la commutazione RETE-GRUPPO è di circa 12-13 secondi. Durante questa fase si accendono le lampade di emergenza (nei corridoi, all'interno di ogni camera di degenza, nei locali medicazione, nelle guardiole, nel blocco operatorio, nella centrale di sterilizzazione, nel vano scale, ecc.) e i magneti delle porte REI rilasciano le porte per la chiusura.

Le lampade scialitiche delle sale operatorie sono alimentate da un proprio gruppo di continuità. Inoltre, a supporto della sicurezza di ambienti ad elevata criticità sono stati installati gruppi UPS che garantiscono un mantenimento senza interruzioni dell'erogazione di energia elettrica anche in casi estremi d'emergenza per un tempo limitato. Al ripristino della normale alimentazione, la centralina del gruppo elettrogeno effettua la commutazione automatica da GRUPPO a RETE e tutta la Struttura torna ad essere alimentata dall'ente erogatore. Al fine di garantire il massimo livello di sicurezza elettrica, il gruppo elettrogeno viene testato con prove a vuoto con cadenza settimanale e con prove sotto carico con cadenza trimestrale.

LA DOTAZIONE TECNOLOGICA

Le Sale Operatorie, la Centrale di Sterilizzazione, il Centro Dialisi, la Diagnostica per Immagini e gli Ambulatori sono dotati di moderne apparecchiature che rispecchiano lo stato dell'arte delle tecnologie sanitarie più avanzate. La gestione delle apparecchiature avviene secondo le indicazioni del produttore per la formazione del personale e per le manutenzioni e nel rispetto delle vigenti norme di sicurezza.



Tomografia assiale computerizzata e risonanza magnetica nucleare

Tomografo a risonanza magnetica esaote o-scan

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

Tomografo computerizzato gems-it mod. Revolution evo a 128 strati

Il GE mod. REVOLUTION EVO è un Tomografo Computerizzato "total body" a scansione elicoidale con acquisizione simultanea di 128 strati per ogni rotazione completa, caratterizzato da soluzioni tecniche in grado di garantire la massima qualità delle immagini con la minima emissione di dose possibile. Tale sistema produce immagini trasversali del corpo mediante ricostruzione computerizzata di dati di trasmissione a raggi X rilevati a diversi angoli e piani, con o senza contrasto. Il sistema è indicato per applicazioni di tomografia computerizzata a raggi X di testa, corpo intero, cardiache e vascolari in pazienti di tutte le età e rappresenta un valido strumento medico per la diagnosi di patologie, traumi o anomalie e per la pianificazione, l'orientamento e il monitoraggio della terapia.

Tecnologie d'avanguardia per la diagnosi precoce dei tumori mammari:

Mammografo con "Tomosintesi"

Presso il Servizio di Diagnostica per Immagini di Villa Chiara è installato un mammografo Fujifilm AMULET Innovality. Questo strumento impiega il nuovo detettore a pannello piatto con pixel esagonali, che raccoglie efficacemente i segnali elettrici convertiti dei raggi X, offrendo risultati ad alta risoluzione e basso rumore. Questo consente di ottenere un maggiore indice DQE (Detective Quantum Efficiency) rispetto ai detettori TFT convenzionali. Utilizzando i dati raccolti dal detettore HCP, il sistema mammografico AMULET Innovality crea immagini ad alta definizione, con dimensione dei pixel pari a 50 µm. È inoltre dotato di sistema intelligente per il controllo automatico dell'esposizione (iAEC) che ottimizza la dose di raggi X usata per esaminare ciascun tipo di mammella.

RIS / PACS

Villa Chiara è dotata di un sistema per la gestione digitale delle immagini diagnostiche e dei referti. Il sistema si basa sulla creazione e successiva gestione di due database specifici (RIS/PACS) che, in linea alla normativa regionale, garantiscono la gestione in sicurezza degli esami e dei relativi referti. L'utilizzo di software già in uso presso le strutture pubbliche garantisce l'affidabilità del sistema e la facile interattività tra le strutture, nel corso del 2025 è stato sostituito il software RIS con una versione aggiornata e completa della raccolta automatica dei dati sulla dose erogata ai pazienti, come da D. Lgs. 101/2020. La gestione attraverso due livelli di accettazione (amministrativa e diagnostica), la creazione di work list univoche consentono (con gli appositi applicativi installati) la gestione dei casi di omonimia e quindi la sicurezza nell'assegnazione dei referti agli studi specifici. L'archiviazione su server specifici presso il datacenter di Gruppo garantisce che lo storico degli esami del singolo paziente siano disponibili all'atto degli esami successivi.

Ecotomografi

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

Chirurgia per la Cataratta

La chirurgia della cataratta comporta la rimozione della stessa e la sua sostituzione con un cristallino artificiale. Molti dei passaggi di un intervento di chirurgia della cataratta tradizionalmente effettuati con strumenti manuali possono essere completati avvalendosi di un apparecchio facoemulsificatore, che effettua la rimozione del cristallino opacizzato mediante frammentazione ad ultrasuoni. A Villa Chiara è presente un facoemulsificatore Alcon Centurion e un faco-vitrectomo Alcon Constellation in modo da garantire la completa attività anche in caso di primo guasto dello strumento e la possibilità di intervenire sia sul segmento anteriore che posteriore.

DIAGNOSTICA OCULISTICA

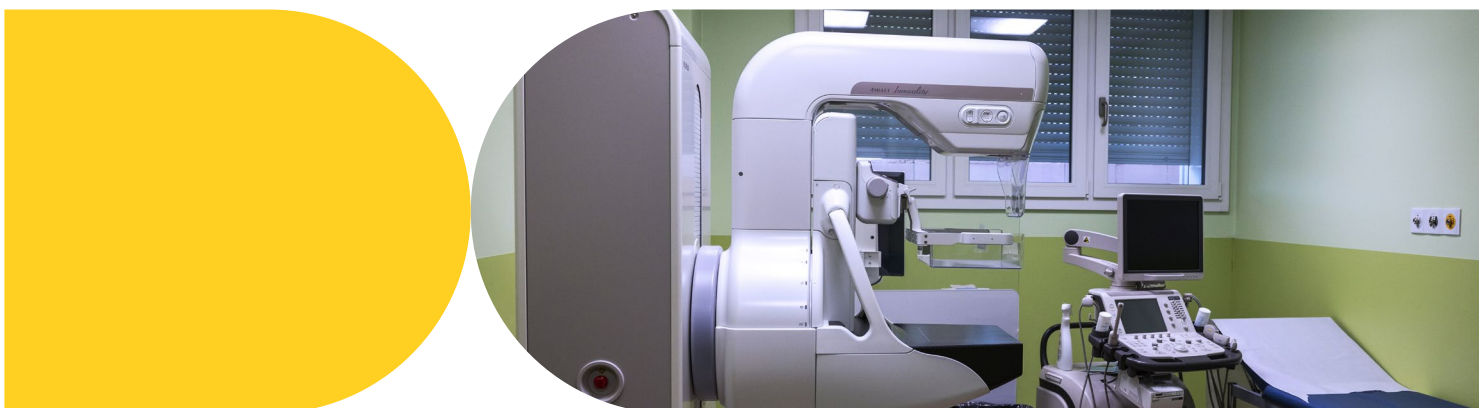
Gli ambulatori oculistici di Villa Chiara comprendono un'ampia gamma di apparecchiature per la diagnostica e due laser terapeutici, di cui uno al neodimio YAG. In particolare negli ultimi anni, nell'ambito del processo continuo di aggiornamento tecnologico, si è provveduto a sostituire le seguenti apparecchiature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

LE SALE OPERATORIE

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

LE CAMERE DI DEGENZA

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



Servizi generali

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

- Portineria ed ufficio informazioni;
- Ufficio prenotazioni ricoveri e ambulatoriali;
- Servizio religioso;
- Servizio di prenotazioni ambulatoriali tramite app o telefonico.

Servizi di supporto

Sono quei servizi con la funzione di rendere più gradito il soggiorno in Ospedale, sia che il paziente rimanga ricoverato, sia che debba usufruire di sole prestazioni ambulatoriali.

- Distributori automatici di acqua minerale, caffè, bevande e snack;
- Parcheggio a pagamento per utenti e visitatori;
- Salette di attesa e conversazione;
- Rete WI-FI.

A photograph of a modern, curved glass-walled room. The interior features warm wood paneling on the walls and ceiling. A white bookshelf is visible on the left, holding several books and papers. The floor is made of light-colored wood in a herringbone pattern. The room is illuminated by warm, recessed lighting. A red banner with white text is overlaid on the bottom half of the image.

SEZIONE II - ATTIVITÀ E PRESTAZIONI

Attività e prestazioni

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

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

Per qualsiasi forma di accesso, il paziente a nessun titolo è tenuto a corrispondere direttamente al professionista il pagamento del servizio/ prestazione ricevuta.

Ricovero ospedaliero

Villa Chiara garantisce il ricovero per la diagnosi e la cura delle malattie che richiedono terapia medica, riabilitativa o chirurgica con interventi nell'ambito delle specialità elencate. Le informazioni contenute in questa parte della Carta dei Servizi, descrivono le modalità di accesso, di accoglienza, e di assistenza per il ricovero e le prestazioni effettuate. Villa Chiara non è dotata del servizio di Pronto Soccorso. Pertanto garantisce, tramite ricovero in regime ordinario e di Day Surgery, il percorso diagnostico-terapeutico per patologie non urgenti.

MODALITÀ DI ACCESSO

Fatta eccezione per i casi che ricadono nella fattispecie di cui al punto "*altre forme di modalità di accesso*" ai fini della prenotazione del ricovero è necessaria una proposta da parte del Medico che ha in carico il paziente. Infatti, il medico che esegue la visita stabilisce diagnosi e indicazione al ricovero e definisce la classe di priorità, quindi compila una richiesta di ricovero programmato che deposita presso l'Ufficio prenotazione ricoveri per l'inserimento del paziente in lista d'attesa. Le modalità di accesso sono le seguenti.

Modalità di accesso a carico del SSN

Il Paziente programma l'accesso al ricovero:

- rivolgendosi personalmente all'Ufficio prenotazione ricoveri;
- telefonando al numero 051 2984900 *dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 16.00.*

L'operatore programma il giorno e l'ora del ricovero, sulla base della lista di attesa, e fornisce al paziente le istruzioni sui percorsi da effettuare prima e al momento del ricovero stesso. Se trattasi di ricoveri per interventi chirurgici, al Paziente vengono programmati gli appuntamenti per effettuare gli esami di laboratorio preoperatori previsti, la consulenza per l'idoneità cardiologica e la visita di idoneità anestesiologicala all'intervento.

I documenti necessari da presentare sono:

- tessera sanitaria;
- codice fiscale;
- documento di riconoscimento;

- richiesta in originale del proprio MMG/PLS (medico di famiglia/pediatra di libera scelta) o del medico specialista pubblico, aventi data non antecedente i sei mesi;
- esami e documentazione sanitaria precedenti;
- elenco datato e firmato dei farmaci in uso.

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

Modalità di accesso a carico di Compagnie di Assicurazione Sanitaria convenzionate

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

Il Paziente programma l'accesso al ricovero:

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

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

I documenti necessari da presentare sono:

- tessera dell'assicurazione per chi ne è provvisto;
- codice fiscale;
- documento di riconoscimento;
- richiesta del medico su proprio ricettario.

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

Modalità di accesso a pagamento

Il Paziente programma l'accesso al ricovero:

- rivolgendosi personalmente all'Ufficio prenotazione ricoveri;
- telefonando al numero 0512984946 *dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00*.

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

I documenti necessari da presentare sono:

- codice fiscale;
- documento di riconoscimento;
- richiesta del medico su proprio ricettario.

Altre forme di modalità di accesso

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



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

MODALITÀ DI ACCOGLIENZA IN REPARTO

Il paziente viene accolto direttamente dal Coordinatore Infermieristico o da un infermiere del Reparto in cui deve essere ricoverato. Gli verrà assegnato un letto in camera a due o tre letti.

Potrà usufruire di una camera singola, pagando la sola differenza di retta alberghiera. Accordi specifici sono in essere con le diverse Compagnie di Assicurazione. In reparto, il paziente troverà un opuscolo contenente le informazioni utili per la degenza, gli orari dei pasti e di visita dei familiari, sia per ricovero ordinario sia per ricovero a ciclo diurno.

Oltre ai documenti sopra elencati, è utile consegnare al personale sanitario la documentazione clinica riguardante altri eventuali ricoveri, lastre, refertazione di esami strumentali effettuati recentemente; è opportuno, inoltre, segnalare eventuali allergie e terapie farmacologiche in atto. Relativamente agli effetti personali, suggeriamo al paziente di portare con sé solo gli oggetti strettamente necessari e quelli da toilette, quali spazzolino da denti, dentifricio, sapone, deodorante, biancheria personale, vestaglia, pantofole.

Il denaro e preziosi, per ragioni di sicurezza, vanno ridotti al minimo indispensabile durante il soggiorno ed è sconsigliabile portare con se oggetti di valore. La custodia dei beni personali da parte della struttura può avvenire solo su esplicita richiesta del paziente, in assenza di familiari, accompagnatori o tutori o qualora lo stesso sia impossibilitato a farsene carico e solo in questo caso la struttura sarà responsabile di eventuali perdite/danni.

Qualora non si evidenzi un' esplicita richiesta, la struttura riterrà valida la volontà del paziente di trattenere con se' i propri effetti personali, assumendosene la responsabilità in caso di perdita/danno dei beni trattenuti e personalmente conservati da parte del paziente. Nel caso in cui il paziente sia portatore di protesi acustiche o dentarie, potrà richiedere al personale di reparto un apposito contenitore per la conservazione della protesi quando non utilizzata. Il contenitore, perché non venga smarrito, dovrà essere conservato in luogo protetto (ad es. nel cassetto del comodino o all'interno dell'armadietto personale). Villa Chiara declina ogni responsabilità correlata allo smarrimento della protesi dentaria/acustica successivamente alla spiegazione sull'utilizzo ed alla consegna dell'apposito contenitore. Per ogni altro chiarimento o manifestazione di volontà, il paziente potrà coinvolgere il personale sanitario che lo supporterà per eventuali soluzioni inerenti all'argomento trattato.



MODALITÀ DI ASSISTENZA

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

Assistenza medica in reparto

La presenza del medico è garantita nei giorni feriali. Nei giorni festivi l'assistenza medica è garantita dal medico di guardia interna. Poiché è un diritto del Paziente essere adeguatamente informato sulle proprie condizioni di salute, i Medici di Reparto sono disponibili in orari prestabiliti per fornire tutti i chiarimenti necessari al Paziente ed ai suoi familiari. Per informazioni chiedere al Coordinatore Infermieristico di Reparto.

Assistenza infermieristica

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

Presenze continuative al letto del paziente non autosufficiente

La presenza continuativa al letto del paziente può essere autorizzata solo per compagnia, conforto psicologico, disbrigo di piccole commissioni come l'acquisto di giornali o bevande. La presenza negli orari notturni di familiari o altre persone al letto del malato deve essere autorizzata.

Bambini in ospedale

I bambini, minori di 10 anni, sono assistiti secondo le indicazioni della legge regionale. Un familiare ha la possibilità di rimanere accanto al bambino per l'intero arco delle 24 ore. La degenza si propone di rendere l'esperienza di ricovero più serena possibile, ponendo al centro dell'attenzione i bisogni dei piccoli pazienti e dei genitori.

Allontanamento del paziente dal reparto di degenza o dall'ospedale

Il paziente che abbia necessità o desiderio di allontanarsi dal reparto, restando comunque all'interno dell'Ospedale o dell'area ospedaliera (per esempio giardino, parcheggio), deve darne preventiva comunicazione al personale sanitario di reparto. Ugualmente, se il paziente intende allontanarsi dall'Ospedale deve darne comunicazione al personale sanitario del reparto.

Assistenza in urgenza/emergenza clinica

Villa Chiara dispone di un servizio di Guardia Medica Interna attivo h 24, in grado di intervenire sui pazienti ricoverati in caso di necessità, in assenza dei Medici curanti di Reparto. Il Medico di Guardia ha facoltà di contattare il Medico curante, quando e se lo ritiene opportuno, di attivare i diversi servizi di pronta disponibilità e di trasferire il paziente al Pronto Soccorso di un Ospedale cittadino, in caso necessità.

Assistenza religiosa e funebre

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

Emergenze non cliniche

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

La dimissione

Nel giorno della dimissione, stabilito preventivamente dal Medico durante la visita, il paziente dovrà lasciare libero il letto o la stanza generalmente entro le ore 10.00 della mattina, salvo diversi accordi con il medico di riferimento. Al momento della dimissione verrà rilasciata al paziente la lettera di dimissione contenente informazioni dettagliate sui principali accertamenti clinico-diagnostici effettuati, sulla diagnosi formulata, sul decorso della malattia e le indicazioni relative ad eventuali terapie consigliate da proseguire a domicilio ed ai giorni di prognosi previsti. La prima visita post dimissione chirurgica è compresa nella tariffazione DRG e quindi per il paziente è gratuita (analogamente per il paziente solvente è ricompresa nella tariffa predeterminata). Il pagamento dei ricoveri e degli eventuali servizi aggiuntivi si effettua la mattina della dimissione presso lo sportello Ufficio Ricoveri Solventi al piano terra.

Sorveglianza infezioni sito chirurgico

Villa Chiara partecipa al progetto Regionale per lo sviluppo di un sistema di sorveglianza permanente delle infezioni del sito chirurgico. Sono incluse nella sorveglianza le tipologie di procedura chirurgica afferenti alle categorie di intervento indicate dalla Regione. La sorveglianza inizia il giorno dell'intervento chirurgico e prosegue durante tutto il ricovero. Post dimissione possono essere previsti periodi di Follow-up telefonico da parte del personale sanitario della struttura e ulteriori visite ambulatoriali. La sorveglianza viene conclusa alla data dell'ultimo contatto (telefonico o visita) con il degente.

Certificato di degenza e di malattia

Il certificato di degenza può essere richiesto al Coordinatore Infermieristico del Reparto durante la degenza o alla dimissione. Anche il certificato di malattia rilasciato in forma cartacea può essere espressamente richiesto dal paziente dimissionario e verrà inoltrato da Villa Chiara a chi di competenza.

Richiesta e ritiro copia cartella clinica

Una copia della documentazione sanitaria (Cartella Clinica corredata degli esami effettuati) può essere richiesta alla dimissione presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri, tramite apposito modulo, o successivamente secondo le modalità descritte nel sito web.

La copia può essere ritirata dal paziente stesso o dai suoi familiari, previa esibizione di delega firmata. A richiesta la copia della Cartella può essere spedita a domicilio, con spese in contrassegno.

I COMFORT

Comfort alberghieri

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

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

Gestione delle proprietà del cliente

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

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

In ogni reparto in cui si prevede l'uso di proprietà del Cliente, queste vengono trattate in modo da consentirne il miglior uso, e ove necessario, proteggerle e salvaguardarle da perdite o danneggiamenti, anche ai fini, se prevista, della loro restituzione. Per quanto riguarda effetti personali si consiglia di non lasciarli incustoditi, ma di riporli nell'apposito armadio a disposizione dei pazienti, chiuso a chiave, o consegnarli ad un familiare. Un'attenzione particolare viene posta da tutto il personale in caso di pazienti soli e/o non collaboranti.

Distributori automatici

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

Telefoni cellulari

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

Wi-Fi

È disponibile all'utenza una rete wi-fi (GSD-guest). Per le modalità di utilizzo rivolgersi al personale del piano/reparto/servizio.

Televisione

In ogni camera di degenza è disponibile un televisore a colori. Si prega di mantenere basso l'audio del televisore per non disturbare i pazienti che necessitano di riposo.

Fumo

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

Segnaletica

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

Pasti

Tale servizio è affidato a Ditta specializzata.

È nostro impegno offrire cibi il più possibile gradevoli, puntando su qualità e varietà. Tutti i piatti sono cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità. Sono previsti protocolli nutrizionali per pazienti con specifiche necessità.

I pasti vengono serviti ai seguenti orari:

- colazione 07.45;
- pranzo 12.15;
- cena 18.00.

Il menù è articolato in sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo sia per la cena, con indicazione degli ingredienti ed evidenza di eventuali allergeni presenti.

Durante la permanenza in Ospedale non è consentito integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno. Per alcune categorie di pazienti i cibi provenienti dall'esterno sono sempre proibiti. L'accompagnatore che assiste il degente può richiedere di usufruire dei pasti. Per informazioni ulteriori, rivolgersi al Coordinatore Infermieristico.

Le visite di parenti e amici

Ogni paziente può ricevere visite da parte di parenti e amici. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività mediche e che non rechino disturbo al riposo degli altri pazienti ricoverati. Per questo motivo non è possibile ricevere più di un visitatore per volta, è sconsigliata la visita dei bambini. Durante la visita medica o in caso di attività di cure infermieristiche i visitatori sono invitati a lasciare il Reparto. Le visite ai degenti sono consentite nei seguenti orari (in caso di situazioni epidemiologiche particolari, quale alta diffusione di patologie infettive, le modalità di accesso dei visitatori potranno variare, in base alle indicazioni Regionali e Ministeriali).

Servizio lavanderia

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

La salute e sicurezza di operatori ed utenti

Villa Chiara si occupa della salute e della sicurezza dei lavoratori, degli appaltatori, dei tirocinanti, dei visitatori e di tutti quei soggetti che concorrono alla costituzione della popolazione afferente la struttura, tramite l'assunzione degli incarichi di Delegato del Datore di Lavoro e di Responsabile del Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute sul Lavoro (RSGSSL - ISO 45001:2023) ed il costante monitoraggio del sistema con il supporto del SPP interno. All'interno della Struttura sono apposte segnalazioni conformi ai requisiti di Legge per quanto riguarda sia i segnali di divieto sia quelli di avvertimento, di prescrizione e di salvataggio. Le vie e le uscite di emergenza sono quindi ben segnalate, libere da ingombri, facilmente raggiungibili, riconoscibili e illuminate. Gli estintori e gli idranti sono distribuiti in modo uniforme, accessibili, visibili e segnalati.

MEDICINA:

lunedì - domenica
dalle 12:00 alle 13:30
dalle 17:00 alle 18:30

CHIRURGIA:

lunedì - domenica
dalle 17:00 alle 18:30

Assistenza sanitaria specialistica ambulatoriale

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

Le prestazioni sono erogate secondo le seguenti forme:

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

Il personale abilitato, amministrativo o sanitario, può fornire anche preventivamente ogni informazione in merito alle tariffe applicabili e alle modalità di svolgimento delle prestazioni. Si precisa che i farmaci ed i dispositivi medici sono forniti dal nostro armadio farmaceutico interno e non è autorizzabile l'introduzione dell'ospedale di farmaci e dispositivi medici da parte dei pazienti. Per nessuna forma di erogazione il paziente è tenuto a corrispondere direttamente al professionista il pagamento del servizio/prestazione ricevuta. I seguenti punti descrivono le modalità di accesso, pagamento e ritiro dei referti per usufruire delle prestazioni cliniche e diagnostiche del Poliambulatorio.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

Modalità di prenotazione in convenzione con il SSN

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

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

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

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

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



Gli orari di prenotazione sono i seguenti:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00; App e Webapp solo per pazienti privati.

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

L'Utente può fare la prenotazione nei seguenti modi:

- recandosi direttamente ad uno sportello CUP.

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

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

Modalità di prenotazione a carico di Compagnie di Assicurazione Sanitaria convenzionate

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

L'Utente può fare la prenotazione nei modi seguenti:

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

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

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

- richiesta di un Medico con relativo quesito clinico.

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

Gli orari di prenotazione sono i seguenti:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

In alternativa, è possibile prenotare una prestazione specialistica ambulatoriale tramite App o WebApp GSD - Gruppo San Donato, accessibili 24h/24. Dopo essersi registrati, gli utenti possono selezionare il professionista o il tipo di prestazione desiderata e prenotare la prestazione seguendo le indicazioni.



Modalità di prenotazione con pagamento in proprio, di visita del singolo specialista o dell'equipe specialistica

L'Utente può fare la prenotazione nei modi seguenti:

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

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

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

- richiesta di un Medico con relativo quesito clinico.

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

Gli orari di prenotazione sono i seguenti:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

In alternativa, è possibile prenotare una prestazione specialistica ambulatoriale tramite App o WebApp GSD - Gruppo San Donato, accessibili 24h/24. Dopo essersi registrati, gli utenti possono selezionare il professionista o il tipo di prestazione desiderata e prenotare la prestazione seguendo le indicazioni.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Modalità di pagamento della tariffa per prestazioni specialistiche in convenzione con il SSN

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

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

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



Modalità di pagamento della tariffa per prestazioni specialistiche a carico di Compagnie di Assicurazione Sanitaria convenzionate

Per quanto concerne le prestazioni ambulatoriali previste dalle convenzioni, il pagamento deve essere effettuato a seconda degli accordi previsti con le suddette compagnie convenzionate. Nel caso si applichi una franchigia a carico dell'utente, il pagamento avviene in Struttura.

Modalità di pagamento della tariffa per prestazioni specialistiche a pagamento in proprio

Il pagamento delle tariffe previste avviene, presso l'Ufficio Prenotazioni Ambulatoriali. Le tariffe delle prestazioni del singolo specialista e dell'équipe specialistica sono predeterminate. I costi delle prestazioni a pagamento sono visibili già in fase di selezione dell'appuntamento. Il pagamento avviene al momento della prenotazione ed è disponibile tramite le modalità elettroniche più diffuse (carta di credito, PayPal e Amazon Pay).

MODALITÀ DI RITIRO DEI REFERTI

I referti di Laboratorio Analisi, Radiologia/TAC/RMN e tutte le altre tipologie di referti, vengono ritirati presso gli sportelli dell'Ufficio Accettazione *dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00*. I tempi di attesa per ottenere la refertazione completa saranno indicati dal personale dei servizi interessati; Villa Chiara garantisce, comunque, un servizio rapido. Gli utenti possono ricevere i referti di visite ed esami sul proprio Fascicolo Sanitario Elettronico. Per utenti privati i referti sono disponibili anche tramite app GSD – Gruppo San Donato.

OSPEDALE SENZA DOLORE

Il diritto a non soffrire è parte della cura

Villa Chiara aderisce al programma “Ospedale Senza Dolore”, in linea con la **Legge 38/2010** e le linee guida regionali. Per noi, alleviare il dolore non è solo un dovere professionale: è un gesto di rispetto verso la persona. Il dolore non è solo un sintomo: è un’esperienza complessa e personale, che può essere ascoltata, valutata e trattata. Ogni paziente ha diritto a ricevere cure adeguate per il dolore in ogni fase dell’assistenza, in tutte le età e in ogni condizione clinica.

Ascoltiamo, misuriamo, interveniamo

Il dolore è un’esperienza personale. A volte si fa fatica persino a spiegarlo. Per questo ti chiediamo di parlarcene, senza esitazione. Anche un dolore lieve merita attenzione. Utilizziamo strumenti semplici per valutare insieme l’intensità del dolore, così da poterlo trattare nel modo più adeguato, sia con farmaci che con strategie di sollievo personalizzate.

Una cura per ogni situazione

Dopo un intervento chirurgico, ti accompagneremo con terapie mirate per ridurre il dolore e favorire una guarigione più serena. In caso di dolore cronico o oncologico, il nostro impegno è continuo e personalizzato. I bambini sono ascoltati con strumenti dedicati e parole adatte alla loro età.

Un impegno concreto, un team dedicato

A Villa Chiara, la lotta al dolore non è affidata al caso. È portata avanti con determinazione da un Comitato “Ospedale Senza Dolore”, composto da medici, infermieri e professionisti sanitari altamente qualificati, uniti da un unico obiettivo: fare in modo che nessun paziente venga mai lasciato solo davanti alla sofferenza. Questo team non si limita ad applicare protocolli: promuove una vera e propria cultura del sollievo, forma il personale in modo continuo, ascolta la voce dei pazienti e monitora costantemente la qualità dell’assistenza legata al dolore.

Il dolore si può curare. E noi lo curiamo, insieme. Ogni giorno. Con competenza, empatia e responsabilità.



A photograph of a hospital room. In the foreground, a bed is covered with a grey and white striped sheet. To the left, a metal stand holds a wooden arm with a triangular metal ring hanging from it. A window in the background offers a view of a town built on a hillside, a stone bridge over a river, and green hills under a cloudy sky. A red banner with white text is overlaid on the middle of the image.

SEZIONE III - STANDARD DI QUALITÀ

Villa Chiara, per uniformarsi al disposto del D.P.C.M. del 19 maggio 1995 (Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”), ha adottato un sistema di indicatori in grado di misurare il livello di qualità delle prestazioni erogate. Sono stati definiti parametri, sia per le prestazioni erogate in regime di ricovero, sia per le prestazioni erogate in regime ambulatoriale, in modo tale da rendere l’indagine più accurata possibile e maggiormente in grado di rappresentare la realtà organizzativa con cui si interfaccia quotidianamente l’utente.

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

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

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

La sistematicità dell’analisi e la semplicità dei valori proposti rendono, comunque, l’analisi di facile lettura per il potenziale utente dei servizi erogati da Villa Chiara e per tutti gli stakeholders che a vario titolo sono interessati a valutarne la qualità. Vogliamo, in ultima istanza, ricordare che il sistema di indicatori, proprio in virtù della sua caratterizzazione di strumento dinamico e non statico, sarà costantemente modificato e migliorato per soddisfare in maniera sempre più esaustiva il bisogno informativo dell’utente. Nelle schede seguenti sono raccolti i fattori di qualità rilevanti, gli indicatori, gli standard e i relativi risultati, raggruppati in aree:

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



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

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI 2025
Identificabilità degli operatori	Presenza del tesserino di riconoscimento ben visibile per ogni operatore.	Presente	Presente
Punto di informazione	Presenza di un punto di informazione presso la Portineria.	Presente	Presente
Semplicità di inoltro di reclami ed elogi	Possibilità di inoltrare reclami ed elogi presentandoli personalmente al Referente dell'Area interessata, per via telefonica, fax, mail o lettera in carta semplice, depositando l'apposito modulo nella buchetta reclami centralizzata.	Presente	Reclami pervenuti in tutte le forme descritte
Tempo di risposta ai reclami	Tempo massimo di prima risposta ai reclami.	Entro 30 giorni	Tempo massimo rispettato
Informazioni sul percorso ambulatoriale al momento della prenotazione della prestazione	Presenza di informazione scritta su data e ora dell'appuntamento, locazione dell'ambulatorio o del servizio, nominativo dello specialista scelto, eventuali informazioni sanitarie.	Presente	Presente
Informazioni sulle modalità di ricovero, sui professionisti e sulle prestazioni alberghiere	Presenza di informazioni scritte sulle modalità del ricovero, elenco dei professionisti per ogni singola specialità e chiarimenti sulle prestazioni alberghiere.	Presente	Carta dei Servizi, Sito Web
Informazioni principali sull'organizzazione di Reparto/Servizio	Presenza di informazioni scritte dettagliate relative ai singoli Reparti/Servizi.	Presente	Opuscoli informativi disponibili presso Reparti e Servizi
Infermieri ed altro personale di assistenza presenti in numero adeguato alle esigenze specifiche del Reparto	Presenza di personale infermieristico ed assistenziale sufficiente ad assicurare adeguate assistenza, cure igieniche, sostegno all'alimentazione e alla mobilitazione per i pazienti non autosufficienti.	Presente	Pianta Organica rispettata

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI 2025
Possibilità da parte del paziente e dei familiari di ricevere informazioni adeguate sullo stato di salute, il decorso della malattia, le terapie in corso	Percentuale di “Molto adeguato” e “Adeguato” alle domande del questionario di gradimento relative al fattore “Disponibilità e chiarezza di informazione, coinvolgimento dei pazienti” sul numero totale dei questionari compilati.	≥ 90%	Rispettato
Visita di familiari	Presenza di fasce orarie chiaramente indicate per ogni Reparto.	Presente	Presente (in base al contesto epidemiologico)
Attenzione alle necessità del paziente (da parte del personale infermieristico e di supporto)	Percentuale di “Molto adeguato” e “Adeguato” alle domande del questionario di gradimento relative al fattore “Attenzione ai bisogni dei pazienti” sul numero totale dei questionari compilati.	≥ 90%	Rispettato
Documentazione sanitaria alla dimissione	Numero di lettere di dimissione consegnate al Paziente contenenti tutti gli elementi richiesti dalla vigente normativa sul numero totale dei Pazienti dimessi.	100%	Rispettato
Semplicità di ottenimento della Cartella Clinica e documentazione sanitaria	Tempo massimo per l’ottenimento di copia di Cartella Clinica o estratti.	7 giorni	Rispettato (in caso di urgenze)
Rapidità della refertazione per prestazioni ambulatoriali	Tempo di ritiro referti.	Da 0 a 7 giorni in rapporto alla tipologia di prestazione	Tempo massimo rispettato
Tutela della privacy e della riservatezza	Percentuale di “Molto adeguato” e “Adeguato” alle domande del questionario di gradimento relative al fattore “Privacy e Riservatezza” sul numero totale dei questionari compilati.	≥ 95%	Rispettato

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

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI 2025
Pulizia degli ambienti	Percentuale di “Molto adeguato” e “Adeguato” alla voce del questionario di gradimento “Come valuta gli ambienti per quanto riguarda la Pulizia dei locali, bagni inclusi” sul numero totale dei questionari compilati.	≥ 90%	Rispettato
Puntualità e qualità del servizio distribuzione pasti	Percentuale di “Molto adeguato” e “Adeguato” alla voce del questionario di gradimento “Come valuta i servizi alberghieri per gli aspetti sotto elencati” relativamente al servizio distribuzione pasti (qualità del cibo, possibilità di scelta del menù, orari dei pasti) sul numero totale dei questionari compilati.	≥ 75%	Rispettato

SCHEDA 3 - AREA QUALITÀ E SICUREZZA

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI 2025
Selezione del personale tecnico-infermieristico	Superamento delle prove di selezione (curriculum, colloqui, valutazione durante il periodo di inserimento).	100%	Rispettato
Efficacia della formazione	Numero corsi organizzati dalla struttura valutati efficaci/molto efficaci sul numero totale dei corsi valutati.	≥ 85%	Rispettato
Efficienza delle apparecchiature biomediche e degli impianti	Numero di manutenzioni preventive effettuate nel periodo previsto sul numero di manutenzioni preventive programmate.	100%	Rispettato Apparecchiature biomediche Rispettato Impianti

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI 2025
Gestione del rischio	Utilizzo di strumenti di Risk Management (segnalazioni di Incident Reporting, ADR e DM, analisi FMEA/FMECA, SEA, ecc.).	Applicazione sistematica	Rispettato
Gestione del rischio	Identificazione del paziente.	Braccialetto identificativo per ogni singolo paziente	Rispettato
Gestione del rischio	Sicurezza in Sala Operatoria.	Controlli registrati su una Check-List che accompagna il paziente	Rispettato
Gestione del rischio	Sicurezza in Sala Operatoria: presenza check list SSCL per tutte le procedure per le quali ne è previsto l'utilizzo.	≥ 94 %	Rispettato
Gestione del rischio	Sorveglianza infezioni del sito chirurgico: procedure chirurgiche sorvegliate sul totale delle procedure chirurgiche da sottoporre a sorveglianza.	≥ 94 %	Rispettato
Gestione del rischio	Infezioni del sito chirurgico: tasso di incidenza cumulativo.	≤ 0,4 %	Rispettato
Gestione del rischio	Monitoraggio cadute pazienti in ospedale: numero di cadute ogni 1.000 giornate di degenza.	≤ 2	Rispettato
Gestione del rischio	Lesioni da Pressione insorte: percentuale di pazienti nei quali sono insorte lesioni da pressione durante la degenza.	≤ 2%	Rispettato
Gestione del rischio	Terapia trasfusionale: incidenti gravi sui pazienti durante o dopo la trasfusione ogni 1.000 unità trasfuse.	≤ 1	Rispettato

SCHEDA 4 - AREA OSPEDALE SENZA DOLORE

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI 2025
Informazioni sulle modalità di trattamento del dolore a tutti gli operandi	Presenza di informazioni scritte sulle modalità di trattamento del dolore a tutti gli operandi.	Presente	Presenza di Carta dei Servizi, Sito Web, Opuscoli informativi, Note informative
Rilevazione della soddisfazione dell'utenza in merito al trattamento del dolore	Percentuale di "Del tutto adeguato", "Molto adeguato" e "Adeguato" alla voce del questionario di gradimento "Come valuta la terapia del dolore che ha ricevuto" sul numero totale dei questionari compilati.	≥ 90 %	Rispettato



SEZIONE IV - TUTELA DEI DIRITTI

1. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

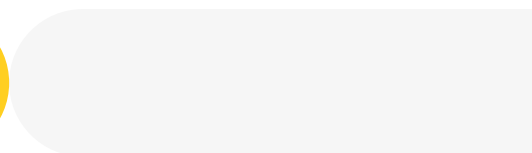
Villa Chiara garantisce il rispetto della Privacy degli utenti ai sensi della vigente normativa che, in aderenza alla disciplina dell'Unione Europea, intende garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali (tutelati, in generale, dalla Costituzione della Repubblica), nonché della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. Villa Chiara ha provveduto a nominare il Responsabile della Protezione dei Dati Personali (DPO). Al fine di garantire la protezione dei dati personali Villa Chiara adotta misure tecniche ed organizzative appropriate, idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio del trattamento, con l'obiettivo di evitare distruzione accidentale o illecita perdita, modifica, rivelazione, accesso non autorizzato.

2. RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gli Utenti possono sporgere reclami nelle seguenti modalità:

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

Tra le segnalazioni, solo i reclami sono oggetto di specifica procedura di gestione. Essi ricevono una risposta entro il termine di 30 giorni nel caso si tratti di problematiche di pronta e veloce risoluzione, oppure una prima risposta interlocutoria in attesa di ulteriori verifiche e/o informazioni in altri casi particolari. Al termine degli opportuni accertamenti, viene inviata all'utente una risposta motivata, nel più breve tempo possibile, e comunque sempre entro 90 giorni. Anche i reclami anonimi sono presi in esame e sono trattati nelle medesime modalità, ad esclusione ovviamente della risposta scritta. La revisione dei reclami offre la dimensione della qualità percepita della prestazione da parte del cliente e, quindi, assume una duplice finalità in quanto consente di agire sia come filtro per risolvere le incomprensioni tra cliente e sanitari prima che si traducano in contenzioso, sia di identificare i fattori di rischio presenti in una determinata area.



3. VERIFICA DEGLI IMPEGNI

Relazione sullo stato degli standard

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

Indagini sulla soddisfazione dei Pazienti/Utenti

Con il supporto di personale dedicato e l'impiego di soluzioni digitali avanzate, Villa Chiara è attivamente impegnata nel monitoraggio e nel miglioramento continuo del percorso di cura, con l'obiettivo di rendere l'organizzazione sempre più attenta alle esigenze degli utenti e offrire servizi che rispondano pienamente ed efficacemente alle loro necessità.

L'ascolto attivo delle opinioni dei pazienti, integrato attraverso diversi strumenti, consente di raccogliere dati significativi per perfezionare i processi, migliorare la qualità dei servizi, garantire la sicurezza delle cure e consolidare la fiducia degli utenti.

Sono stati implementati vari strumenti di rilevazione, tra cui i totem digitali "Happy or Not", le recensioni online e i questionari di soddisfazione. I totem, dislocati in punti strategici all'interno della Struttura, permettono ai pazienti di esprimere, in modo rapido e anonimo, il loro livello di soddisfazione. Le recensioni online rappresentano uno strumento complementare per raccogliere feedback, monitorare la qualità percepita del servizio e rispondere in modo tempestivo alle esigenze degli utenti. Parallelamente, i questionari somministrati durante e al termine del percorso di cura consentono di ottenere valutazioni puntuali sulle diverse fasi dell'assistenza.

L'analisi integrata di tutti questi strumenti permette di identificare tempestivamente le aree da migliorare, agire su eventuali criticità e valorizzare gli aspetti positivi. Grazie a questo approccio, ogni dato raccolto diventa parte di un processo continuo di miglioramento, che garantisce un'esperienza sempre più soddisfacente e personalizzata per ogni paziente, dalla prima visita alla dimissione.

I risultati dell'analisi complessiva vengono condivisi con le figure professionali coinvolte, sia sanitarie che amministrative, che partecipano attivamente alla valutazione e all'implementazione delle azioni di miglioramento sotto la supervisione della Direzione, per garantire un processo di miglioramento basato sui dati, condiviso e coerente in tutte le aree della Struttura.

Villa Chiara



Via Porrettana, 170
Casalecchio di Reno (BO)



Tel: +39 051 2984900



Fax: +39 051 560102



E-mail: info.ccvc@grupposandonato.it



grupposandonato.it