

# CARTA *dei* SERVIZI



**Villa Erbosa**  
Gruppo San Donato

***Ospedale Privato Accreditato***

Ed. Ottobre 2025

 **Regione Emilia-Romagna**

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



# Indice

- 4 Lettera delle Direzioni
- 5 La missione
- 6 Come arrivare a Villa Erbosa
- 7 Numeri utili ed orari
  
- 8 **SEZIONE I - LA STRUTTURA**
- 10 La storia ed i principi fondamentali
- 11 Organizzazione e governo aziendale
- 12 Servizi sanitari
- 13 Gli impianti di Villa Erbosa
- 17 Servizi generali
- 17 Servizi di supporto
  
- 18 **SEZIONE II - ATTIVITÀ E PRESTAZIONI**
- 19 Ricovero ospedaliero
- 28 Assistenza sanitaria specialistica ambulatoriale
- 32 Le attività in ricovero – Villa Erbosa
- 35 Ospedale senza dolore
  
- 36 **SEZIONE III - STANDARD DI QUALITÀ**
- 37 Come misuriamo la qualità
  
- 43 **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 Erbosa 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 Erbosa 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.



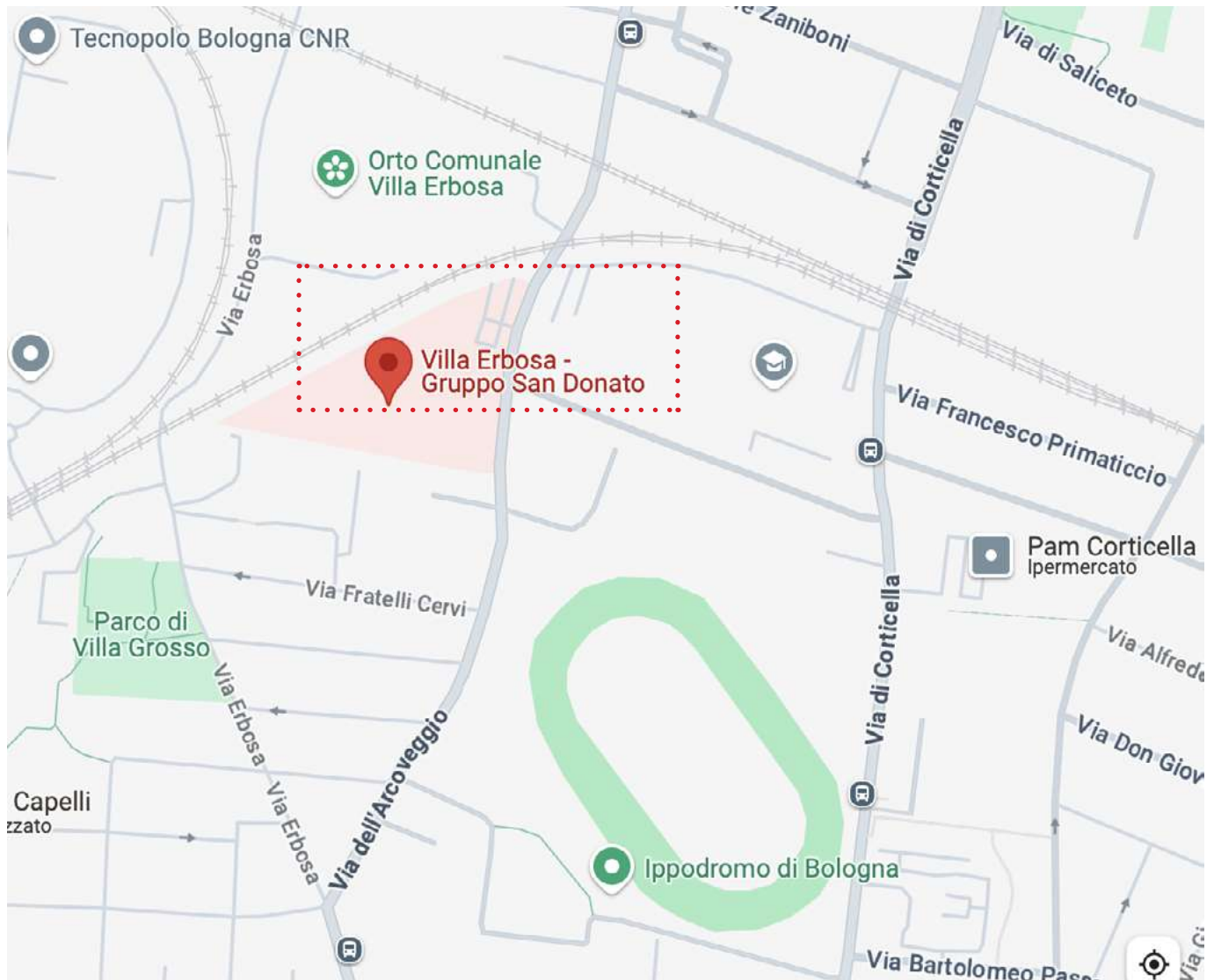
# Come arrivare a Villa Erbosa

Villa Erbosa è situata in Via dell'Arcoveggio n° 50/2, dista meno di 2 km dalla Stazione Centrale di Bologna, è facilmente raggiungibile sia in autobus sia in automobile, inoltre si trova a 15 minuti di automobile dall'aeroporto.

**AUTOBUS:** linea n° 11 (11C in andata, 11B - 11C ritorno) consente di raggiungere agevolmente Villa Erbosa da diversi punti della città, fra cui il centro storico, la stazione ferroviaria e la stazione delle autocorriere.

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

**AUTOMOBILE:** uscita n° 6 della Tangenziale. Ai semafori ubicati in fondo alle rampe di uscita, si trovano le indicazioni stradali per la Struttura. Villa Erbosa dispone di un ampio 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.



# Numeri utili e orari

Centralino	051 631 50 00	
Servizio prenotazione ricoveri	051 631 50 00	7.30 - 19.00 da lunedì a venerdì 7.30 - 13.00 sabato
Servizio prenotazioni ambulatoriali	051 631 50 00	7.30 - 19.00 da lunedì a venerdì 7.30 - 13.00 sabato
Fax	051 35 73 34	
Sito Internet	<a href="https://villaerbosa.grupposandonato.it/">https://villaerbosa.grupposandonato.it/</a>	
Indirizzo E-mail	info.ccve@grupposandonato.it	
Indirizzo E-mail PEC	amministrazione@pec.villaerbosa.com	
Indirizzo E-mail prenotazioni ambulatoriali	poliambulatorio.ccve@grupposandonato.it	
Prenotazioni ambulatoriali online	Tramite sito <a href="https://webappgsd.grupposandonato.it/">https://webappgsd.grupposandonato.it/</a> o app GSD - Gruppo San Donato (compatibile con tutti gli smart phone)	
Indirizzo E-mail ufficio ricoveri (convenzione)	ricoveri.ccve@grupposandonato.it	
Indirizzo E-mail ufficio ricoveri (solventi)	solventi.ccve@grupposandonato.it	
Taxi CAT	051 45 90	
Radio Taxi	051 372 727	
Tper Trasporti Pubblici	051 290 290	
Trenitalia S.p.A. Call Center	89 20 21	
Italo Treno Assistenza	89 20 20	
Aeroporto G. Marconi	051 647 96 15	



# SEZIONE I - LA STRUTTURA

VILLA ERBOSA

Villa Erbosa, inaugurata nel 1965, ha costantemente evoluto e migliorato le sue strutture edilizie e impiantistiche, mantenendo un alto standard di assistenza sanitaria e alberghiera. La struttura è accreditata al Servizio Sanitario Nazionale (SSN) secondo il modello della Regione Emilia Romagna e certificata UNI EN ISO 9001 per l'erogazione di prestazioni sanitarie in regime di ricovero ordinario e day surgery in diverse specialità, come chirurgia generale, ginecologia, ortopedia, oculistica, urologia, medicina interna, e riabilitazione. Nel 2023, ha ottenuto la certificazione ISO 45001:2018, che riguarda la gestione della salute e della sicurezza sul lavoro, a conferma del suo impegno nel garantire ambienti sicuri sia per i lavoratori che per i pazienti. Sempre nel 2023, ha ricevuto la certificazione internazionale Qmentum di Accreditation Canada, che riconosce gli elevati standard qualitativi e organizzativi, in particolare per la sicurezza dei pazienti.

Villa Erbosa ha adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo, in conformità con il Decreto Legislativo 231/2001, che stabilisce principi di trasparenza, correttezza e legalità nelle sue attività. Questo modello è accompagnato da un Codice Etico che regola i comportamenti dei professionisti nei confronti di utenti, fornitori e pubbliche amministrazioni. La struttura è anche sede di tirocinio per corsi universitari di Fisioterapia, Tecniche di Radiologia Medica, Infermieristica e altre scuole di specializzazione in collaborazione con università di prestigio, come l'Università di Bologna e l'Università Vita e Salute San Raffaele di Milano.

Dal punto di vista strutturale, Villa Erbosa si compone di due edifici principali. Il primo, a otto piani, ospita principalmente la degenza, le sale operatorie, i servizi amministrativi e sanitari, come la mensa per il personale, la farmacia e la direzione sanitaria. Il secondo edificio, di più recente costruzione e collegato al primo, ospita il laboratorio di analisi, la fisioterapia e le attività poliambulatoriali. Con 279 posti letto, la struttura offre degenza medica, chirurgica e terapia semintensiva, e tutte le camere sono moderne, dotate di impianti elettrici a norma, TV e servizi igienici privati. Le tecniche costruttive sono state progettate per ridurre al minimo il rumore tra le stanze di degenza.

Villa Erbosa è dotata di impianti tecnologici avanzati, tra cui un sistema di raffrescamento per la struttura e di condizionamento per le sale operatorie e gli ambulatori. È anche in grado di produrre aria medica conforme alle normative CE e ha impianti di ossigeno terapeutico, nonché impianti tecnologici per la distribuzione di energia elettrica, che garantiscono continuità del servizio grazie a sorgenti di alimentazione primaria, secondaria e d'emergenza. Infine, la struttura dispone di moderni sistemi di allarme per la sicurezza e una centrale di cogenerazione per il supporto energetico.



# La storia ed i principi fondamentali

Il principi fondamentali ai quali Villa Erbosa 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 e Risk Manager** Dott. Stefano Liverani  
Coordina le 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

**Reperti:** 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

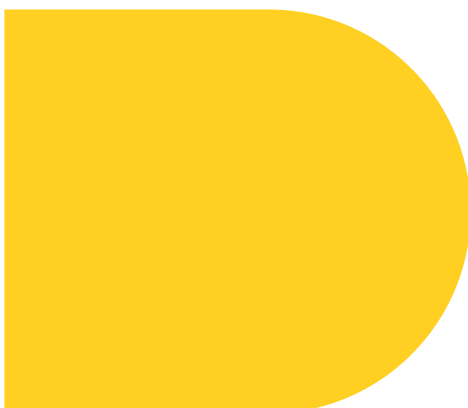
## UFFICIO ACQUISTI, LOGISTICA E FARMACIA INTERNA

## 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 Erbosa, suddividere le attività specialistiche in specialità di ricovero ed in specialità ambulatoriali.

## **SPECIALITÀ DI RICOVERO**

- Medicina Interna;
- Lungodegenza Medica;
- Medicina Fisica e Riabilitazione;
- Chirurgia Generale;
- Ginecologia;
- Oculistica;
- Ortopedia;
- Otorinolaringoiatria;
- Urologia;
- Rianimazione e Terapia Intensiva.

## **SPECIALITÀ AMBULATORIALI**

- Specialità di Allergologia;
- Specialità di Angiologia;
- Specialità di Cardiologia;
- Specialità di Chirurgia Generale;
- Specialità di Dermatologia;
- Specialità di Dietologia;
- Specialità di Endocrinologia;
- Specialità di Fisiatria;
- Specialità di Gastroenterologia;
- Specialità di Medicina Generale;
- Specialità di Medicina del Lavoro;
- Specialità di Neurochirurgia;
- Specialità di Neurologia;
- Specialità di Oculistica;
- Specialità di Oncologia;
- Specialità di Ortopedia;
- Specialità di Ostetricia e Ginecologia;
- Specialità di Otorinolaringoiatria;
- Specialità di Pneumologia;
- Specialità di Psicologia Clinica;
- Specialità di Reumatologia;
- Specialità di Urologia;
- Ambulatorio Chirurgico;
- Ambulatorio Endoscopico.

## **SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

- Attività di Radiologia convenzionale;
- Attività di Tomografia Assiale Computerizzata (TC) e Risonanza Magnetica Nucleare (RM);
- Attività di Ecografia Clinica;
- Attività di Ecografia Specialistica;
- Attività di Diagnostica Senologica.

## **SERVIZIO DI LABORATORIO DI PATOLOGIA CLINICA E CITOISTOPATOLOGIA**

## **PRESIDIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE**

## **SERVIZIO DI ANESTESIA**

## **SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA INTERNA**

## **SERVIZIO DI MEDICINA DI REPARTO**

# Gli impianti di Villa Erbosa

La struttura è dotata di un sistema impiantistico completo e moderno, progettato per garantire continuità, sicurezza e autonomia operativa.

L'approvvigionamento idrico avviene tramite rete di acqua potabile e rete antincendio, supportate da una vasca di accumulo con autonomia stimata di circa 24 ore.

La centrale di cogenerazione, ad alta efficienza energetica, consente la produzione integrata di acqua calda sanitaria, vapore, aria tecnica e medica, oltre a energia elettrica. L'impianto riduce sensibilmente il consumo di gas naturale, sfruttando il calore di recupero per produrre energia "green".

Il sistema elevatore della struttura comprende dodici impianti tra ascensori, montacarichi e montalettighe. La manutenzione è garantita da una ditta specializzata, con servizio di assistenza attivo 24 ore su 24, sia da remoto che in presenza, in caso di emergenza.

Per quanto riguarda i gas medicali, la struttura è dotata di impianti con tripla sorgente (primaria, secondaria ed emergenza) per ossigeno e aria medica. Un ulteriore sistema di sicurezza è assicurato da pacchi di bombole integrativi. La centrale di produzione del vuoto è costituita da tre pompe, una delle quali di riserva. Tutti gli impianti sono provvisti di sistemi di allarme remotizzati e conformi alla normativa europea, con controllo costante della qualità e della continuità del servizio. Le manutenzioni sono affidate a ditte esterne specializzate.

L'impianto elettrico riceve l'energia in media tensione attraverso due cavi armati, uno attivo e uno di riserva. All'interno della cabina di trasformazione, l'energia viene convertita da 15.000 V a 400/220 V tramite due trasformatori da 500 KVA in parallelo, con un terzo trasformatore di backup. In caso di interruzione dell'alimentazione da rete, entrano in funzione due gruppi elettrogeni da 280 e 300 KVA, con attivazione automatica entro 12-13 secondi. Durante questa fase, si attivano le lampade di emergenza in tutti i principali ambienti clinici e tecnici, e vengono rilasciati i dispositivi antincendio REI per garantire la sicurezza delle vie di fuga.

Le lampade scialitiche delle sale operatorie sono alimentate da gruppi di continuità dedicati. Inoltre, le aree ad alta criticità (come le sale operatorie, l'area di terapia semintensiva, il laboratorio, gli ambulatori chirurgici ed endoscopici, il CED e la centrale telefonica) sono protette da sistemi UPS, che garantiscono la continuità dell'alimentazione anche in caso di emergenze estreme.

Settimanalmente vengono eseguite prove a vuoto sui gruppi elettrogeni, mentre ogni trimestre viene effettuato un test sotto carico per verificarne l'efficienza operativa in condizioni reali.



## LA DOTAZIONE TECNOLOGICA

Le Sale Operatorie, la Diagnostica per Immagini, il Laboratorio Analisi ed il Poliambulatorio 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 fornitore 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 SIEMENS MAGNETOM SYMPHONY TIM (Total Imaging Matrix)***

Il Servizio di Diagnostica per Immagini di Villa Erbosa dispone di un Tomografo a Risonanza Magnetica Siemens Magnetom Symphony aggiornato a tecnologia TIM (Total Imaging Matrix) da 1,5 T. I vantaggi derivanti da questo aggiornamento possono essere di seguito riassunti:

- Incremento della qualità dell'immagine per ogni distretto anatomico e contemporanea riduzione del tempo di acquisizione;
- Incremento della risoluzione spaziale e del dettaglio anatomico e possibilità di acquisire sequenze 3D con tempi estremamente contenuti consentendo di utilizzarle nella routine clinica;
- Incremento della produttività e quindi possibilità di offrire un maggior numero di esami/giorno;
- Rapida e semplice preparazione del paziente con incremento del comfort dello stesso.

### ***TOMOGRAFO COMPUTERIZZATO GEMS-IT mod. REVOLUTION EVO a 128 STRATI***

Il GEMS 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 Erbosa è installato un mammografo, dotato di una tecnologia innovativa: la tomosintesi. La tomosintesi rappresenta la compiuta evoluzione digitale della mammografia e consente un vero salto di qualità per la prevenzione secondaria dei tumori mammari, permettendo la diagnosi di un maggior numero di tumori e minore necessità di approfondimenti ("particolari" immagini mammografiche). Inoltre, le classiche immagini mammografiche sono sintetizzate elettronicamente dai dati volumetrici acquisiti con la tomosintesi. Il radiologo ha così a disposizione sia l'immagine digitale "classica", sia gli strati sottili della tomosintesi.

## **RIS / PACS**

Villa Erbosa 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. 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.

## **CHIRURGIA LASER DI PRECISIONE 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 della precisione di un laser. Utilizzando il Sistema laser per la Cataratta, il chirurgo può offrire un trattamento personalizzato con tecnologia di imaging 3D avanzata, accurato e meno invasivo.

Dispositivo medico per idrocolonterapia

L'idrocolonterapia è la forma di lavaggio intestinale più completa perché la regolazione della temperatura e del flusso dell'acqua utilizzata permettono di arrivare a detergere l'intero intestino crasso, dal retto fino al cieco. Villa Erbosa dispone di un dispositivo non collegato alla rete elettrica durante la terapia (alimentato con batteria), con controllo di temperatura acqua e sistema di sicurezza elettronico con allarme acustico, controllo della pressione con pressostato, valvola di sicurezza e allarme acustico.

## **DISPOSITIVO MEDICO PER IDROCOLONTERAPIA**

L'idrocolonterapia è la forma di lavaggio intestinale più completa perché la regolazione della temperatura e del flusso dell'acqua utilizzata permettono di arrivare a detergere l'intero intestino crasso, dal retto fino al cieco. Villa Erbosa dispone di un dispositivo non collegato alla rete elettrica durante la terapia (alimentato con batteria), con controllo di temperatura acqua e sistema di sicurezza elettronico con allarme acustico, controllo della pressione con pressostato, valvola di sicurezza e allarme acustico.

## **LE SALE OPERATORIE**

Le Sale Operatorie di Villa Erbosa, recentemente ristrutturate ed aggiornate, sia per la parte impiantistica sia strutturale, sono dotate di moderne attrezzature medicali adeguate alla tipologia e ai volumi di attività svolta.

## **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 con cappella;
- Servizio mortuario con camera mortuaria e accoglienza dolenti;
- 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.

- Bar con vendita prodotti per igiene personale;
- Distributori automatici di acqua minerale, caffè, bevande e snack;
- Parcheggio a pagamento per utenti e visitatori dotato di Telepass;
- Giardino;
- Salette di attesa e conversazione;
- Telefono pubblico;
- Rete Wi-Fi.



A photograph of a modern hospital lobby. The ceiling is a complex circular design with concentric rings and recessed lighting. A central pillar is white with a green band. The floor is light-colored with colorful markings (yellow, green, blue) and circular signs. In the background, there are glass doors and a sign. A red banner is overlaid on the image.

## SEZIONE II - ATTIVITÀ E PRESTAZIONI

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

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

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 Erbosa 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 Erbosa 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 6315063 dal lunedì al venerdì dalle ore 6.00 alle ore 18.00;  
sabato dalle ore 7.00 alle ore 12.00.

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 Erbosa 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 Erbosa, l'elenco è disponibile presso l'Ufficio prenotazione ricoveri.

Il paziente programma l'accesso al ricovero:

- rivolgendosi personalmente all'Ufficio prenotazione ricoveri;
- telefonando al numero *051 6315937 dal lunedì al venerdì dalle ore 6.00 alle ore 18.00;*  
*sabato dalle ore 7.00 alle ore 12.00.*
- tramite accordi tra Villa Erbosa e Compagnia di Assicurazione.

Sulla base del registro delle prenotazioni, suddiviso per specialità e per professionista, vengono programmati giorno e ora del ricovero e si comunicano al paziente le istruzioni sui percorsi da effettuare prima ed al momento del ricovero stesso.

I documenti necessari da produrre sono:

- tessera dell'assicurazione, se posseduta;
- 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.

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 051 6315937 dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 18.00;  
sabato dalle ore 7.00 alle ore 12.00.

Sulla base del registro delle prenotazioni, suddiviso per specialità e per professionista, vengono programmati giorno e ora del ricovero e si comunicano al paziente le istruzioni sui percorsi da effettuare prima ed al momento del ricovero stesso.

I documenti necessari da produrre sono:

- tessera dell'assicurazione, se posseduta;
- 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.

### **Altre forme di modalità di accesso**

Il paziente può accedere a "Villa Erbosa" 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. Il ricovero è programmato dal Servizio competente dell'Azienda USL di Bologna sulla base di accordi tra Villa Erbosa e le strutture ospedaliere convenzionate che faranno pervenire all'Ufficio preposto la documentazione necessaria.

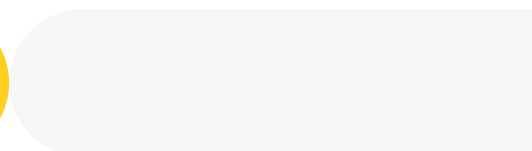
### **MODALITÀ DI ACCOGLIENZA IN REPARTO**

Il paziente viene accolto direttamente dalla Caposala 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 sé 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 sé i propri effetti personali, assumendosene la responsabilità della custodia. La Direzione della Struttura è esente da ogni responsabilità in caso di perdita/danno dei beni trattenuti e personalmente conservati dal 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 Erbosa 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 Caposala di Reparto.

### ***Assistenza infermieristica***

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

### ***Assistenza religiosa e funebre***

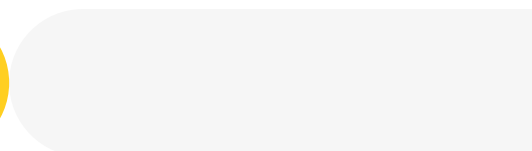
Una Cappella, situata al VI Piano Ala Degenze di Villa Erbosa, è aperta *dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00*. Gli orari di celebrazione della Santa Messa sono indicati sul luogo. La Camera Mortuaria è ubicata al piano seminterrato, con accesso dall'esterno. Nei limiti connessi alla struttura e all'organizzazione dell'Ospedale, si garantisce il rispetto di usanze e riti di ogni culto religioso.

### ***Emergenze non cliniche***

Villa Erbosa 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. 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 Cassa al Piano Rialzato.



### ***Sorveglianza infezioni sito chirurgico***

Villa Erbosa 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 alla Caposala 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 Erbosa 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 Erbosa 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.

### ***Bancomat***

Nell'atrio dell'ingresso principale è presente un Bancomat.

### ***Bar***

Al piano terreno della struttura è a disposizione di pazienti e visitatori un servizio Bar, il cui orario di apertura è:

- *dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 18.30;*
- *sabato e festivi dalle 7.00 alle 12.00;*
- *domenica chiuso.*

Tale servizio è affidato a Ditta specializzata.

### ***Distributori Automatici***

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

### ***Telefoni***

È disponibile un telefono pubblico presso il quarto piano dell'edificio principale. È possibile disporre in camera del telefono a pagamento, previa richiesta al personale di piano.

### ***Telefoni Cellulari***

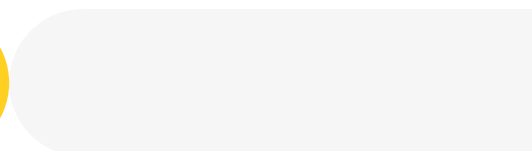
I telefoni cellulari possono essere usati all'interno dei reparti con molta discrezione, perché, oltre a disturbare la quiete, potrebbero interferire con le apparecchiature mediche.

### ***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***

È disponibile un televisore a colori in stanza. Si prega di mantenere basso l'audio del televisore per non disturbare i pazienti che necessitano di riposo.



### **Fumo**

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

### **Segnaletica**

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

### **Pasti**

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

I pasti vengono serviti ai seguenti orari:

- colazione 7.45;
- pranzo 12.15;
- cena 18.00.

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

### **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):

### **MEDICINA:**

#### **Giorni feriali**

dalle 08:00 alle 08:30  
dalle 12:00 alle 13:30  
dalle 18:00 alle 19:30

#### **Giorni festivi**

dalle 08:00 alle 08:30  
dalle 12:00 alle 13:30  
dalle 17:00 alle 19:30

### **CHIRURGIA:**

#### **Giorni feriali**

dalle 07:00 alle 08:30  
dalle 12:00 alle 13:30  
dalle 18:00 alle 19:30

#### **Giorni festivi**

dalle 07:00 alle 08:30  
dalle 12:00 alle 13:30  
dalle 17:00 alle 20:00

### ***Accesso animali d'affezione***

L'accesso in Villa Erbosa di animali d'affezione può avvenire nel rispetto della vigente normativa regionale (DGR 2046/2013).

### ***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 Erbosa 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.

# Assistenza sanitaria specialistica ambulatoriale

Tutti i Cittadini possono richiedere l'assistenza sanitaria specialistica ambulatoriale. In Villa Erbosa 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 Erbosa solo per residenti fuori Bologna);
- previa prenotazione tramite il CUP cittadino (visite specialistiche, prestazioni endoscopiche, 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 dalla nostra Farmacia Interna e non è autorizzabile l'introduzione nell'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 051/6315000.

Sulla base dell'agenda delle prenotazioni 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 7.30 alle ore 19.00;
- il sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.00;

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 Erbosa, 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 051/6315000 (tranne che per prestazioni di Laboratorio Analisi, senza prenotazione, ma con richiesta medica e a digiuno dalla mezzanotte).

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 7.30 alle ore 19.00;
- il sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.00.

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'équipe specialistica**

L'Utente può fare la prenotazione nei modi seguenti:

- presentandosi direttamente allo sportello dell'Ufficio Prenotazioni Ambulatoriali;
- telefonando al Servizio Prenotazioni Ambulatoriali al numero 051/6315000 (tranne che per pre- stazioni di Laboratorio Analisi, senza prenotazione, ma con richiesta medica e a digiuno dalla mezzanotte).

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 7.30 alle ore 19.00;
- il sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.00.

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 Cassa, prima dell'effettuazione della prestazione stessa secondo i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7.10 alle ore 19.45;
- il sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.30.

#### **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 Cassa, prima dell'effettuazione della prestazione stessa secondo i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7.10 alle ore 19.45;
- il sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.30.

### **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 Cassa secondo i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7.10 alle ore 19.45;
- il sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.30.

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 vengono ritirati presso gli sportelli dell'Ufficio Cassa *dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.30, il sabato dalle 8.00 alle 12.00*, ad esclusione di casi particolari.

I referti di TAC e RMN vengono ritirati presso gli sportelli Cassa / Prenotazioni della Diagnostica per Immagini *dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.30, il sabato dalle 8.00 alle 12.00*.

I tempi di attesa per ottenere la refertazione completa saranno indicati dal personale dei servizi interessati; Villa Erbosa 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*.

### **TELEMEDICINA VILLA ERBOSA: LA TELEVISITA E IL CONSULTO MEDICO ONLINE**

È attiva la telemedicina, il servizio di Gruppo che permette di fare televisite con gli specialisti di Villa Erbosa. Gli utenti possono accedere all'app o al sito Gruppo San Donato, registrarsi, selezionare il professionista o il tipo di prestazione desiderata e prenotare la televisita seguendo le indicazioni.

Il servizio è attualmente disponibile per le prestazioni a pagamento e per le specialità di ginecologia, endocrinologia, psicologia clinica, cardiologia, ortopedia, anesthesiologia, endoscopia digestiva, medicina interna. I tempi di rilascio dei referti seguono quanto già indicato per le visite in presenza ed i costi delle televisite 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). Sulla base delle indicazioni regionali in materia, il ruolo di Responsabile Sanitario del servizio di telemedicina è esercitato dal Direttore Sanitario, mentre il Responsabile delle tecnologie e dell'infrastruttura informatica designato è l'IT Manager della Struttura. Per l'inquadramento preoperatorio, è disponibile il servizio di telerefertazione dell'ECG. Il Responsabile sanitario del servizio è il Responsabile dell'Unità Operativa di Anestesia. La responsabilità delle tecnologie utilizzate è dell'Ingegneria clinica, mentre la responsabilità dell'infrastruttura informatica è dell'IT Manager.

# Le attività in ricovero – Villa Erbosa

Villa Erbosa accoglie pazienti per il trattamento di patologie chirurgiche, mediche e riabilitative in un contesto sicuro, professionale e orientato alla persona.

Il ricovero avviene esclusivamente su **prenotazione programmata**, nei seguenti regimi:

**Ordinario**

**Day surgery**

**Lungodegenza medica**

**Riabilitazione ospedaliera**

L'accesso può avvenire in:

**Regime privato** (in solvenza o con assicurazioni/casse mutue)

**Regime accreditato SSN**, con eventuali ticket nei casi previsti

Villa Erbosa **non dispone di Pronto Soccorso**, ma accoglie pazienti trasferiti da altre strutture ospedaliere pubbliche della AUSL di Bologna o inviati dal proprio medico curante, secondo accordi consolidati.

**Assistenza globale e continua**

Ogni paziente ricoverato beneficia di:

**Supporto medico e infermieristico continuativo**, con équipe dedicate per ogni area specialistica

**Diagnostica per immagini**, esami strumentali e laboratoristici interni

**Presenza anestesilogica** garantita per l'intero percorso chirurgico: dalla valutazione pre-operatoria al post-intervento

**Accesso facilitato alla riabilitazione ospedaliera**, quando indicata dopo un intervento

## LE PRINCIPALI AREE DI RICOVERO

### Area Medica

Pazienti con patologie croniche o acute di tipo internistico e cardiovascolare, anche provenienti da presidi pubblici, trovano assistenza dedicata e percorsi clinici personalizzati.

### Lungodegenza medica

Pazienti anziani o fragili ricevono cure mirate al recupero funzionale e al mantenimento dell'autonomia, inclusa la prevenzione delle complicanze da immobilità.

### Ortopedia e traumatologia

Interventi complessi e di routine su anca, ginocchio, colonna e arto superiore, con un'elevata specializzazione nella chirurgia protesica mininvasiva e nella chirurgia vertebrale.

### Oculistica

Trattamento chirurgico della cataratta e delle principali patologie oculari.

### Ginecologia

Chirurgia mininvasiva per patologie benigne dell'apparato genitale femminile, spesso in regime di day surgery.

### Riabilitazione ospedaliera

Percorsi riabilitativi post-operatori e trattamenti per esiti ortopedici, neurologici e reumatologici, con l'obiettivo di garantire un ritorno rapido e sicuro alla quotidianità.

### Chirurgia generale

Interventi su patologie gastroenteriche, epatobiliari, colo-rettali, della parete addominale e proctologiche, anche con tecniche mininvasive.

### Urologia

Chirurgia funzionale e oncologica, con tecniche endoscopiche avanzate.

### Otorinolaringoiatria

Trattamento delle principali patologie ORL, tra cui settoplastica, adenotonsillectomia e chirurgia della voce.



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

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

### **Prestazioni diagnostiche:**

- Cardiologia;
- Ecodoppler venosi arti;
- Ecografie;
- Endoscopie digestive;
- TAC e Risonanza Magnetica Nucleare;
- Urologia.

### **Visite specialistiche:**

- Cardiologia;
- Dermatologia;
- Endocrinologia;
- Gastroenterologia;
- Ginecologia;
- Oculistica;
- Ortopedia;
- Otorinolaringoiatria;
- Urologia.

# OSPEDALE SENZA DOLORE

## Il diritto a non soffrire è parte della cura

Villa Erbosa 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 Erbosa, 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 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.**



## SEZIONE III - STANDARD DI QUALITÀ



# Come misuriamo la qualità

## UN SISTEMA ATTENTO PER GARANTIRE CURE SICURE, CHIARE E COERENTI

A Villa Erbosa, la qualità dell'assistenza non è solo un valore dichiarato, ma un impegno verificabile. Per questo monitoriamo regolarmente i nostri servizi con strumenti precisi, in linea con il D.P.C.M. 19 maggio 1995, per garantire che ogni persona riceva cure efficaci, in un ambiente rispettoso, professionale e ben organizzato.

### Cosa monitoriamo

Abbiamo individuato i fattori che incidono di più sull'esperienza del paziente, e li valutiamo con indicatori misurabili, come:

- Tempi di attesa per visite e ricoveri
- Chiarezza delle informazioni ricevute
- Presenza e disponibilità del personale
- Comfort e igiene degli ambienti
- Controllo del dolore
- Livello di soddisfazione espresso dai pazienti

Questi dati ci aiutano a capire cosa funziona e dove possiamo migliorare.

### Come funziona il sistema

Per ogni area, definiamo uno standard di qualità: un obiettivo concreto da raggiungere.

I dati vengono raccolti periodicamente, confrontati con gli standard previsti e analizzati dalla Direzione e dai referenti di qualità.

Dove serve, interveniamo con azioni correttive.

Dove otteniamo buoni risultati, li consolidiamo.

Il sistema è in continua evoluzione, per restare allineato alle aspettative di chi si affida a noi.

### Le aree che monitoriamo

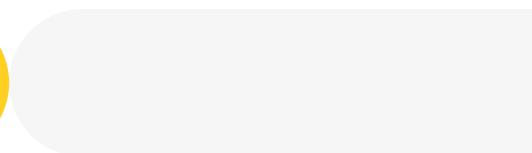
- Accessibilità ai servizi e accoglienza
- Informazione e comunicazione con il paziente
- Assistenza clinica e umanizzazione della cura
- Sicurezza, igiene e organizzazione
- Gestione del dolore
- Soddisfazione dell'utente e ascolto dei bisogni

### Un impegno trasparente

I dati raccolti non restano "interni".

Li usiamo per informare, correggere, migliorare e rendere conto.

Per noi, la qualità è un impegno quotidiano: verso i pazienti, i loro familiari, e tutti coloro che credono in una sanità seria, attenta e responsabile.



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

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI 2024
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 2024
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 “Adeguito” 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 “Adeguito” 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 “Adeguito” alle domande del questionario di gradimento relative al fattore “Privacy e Riservatezza” sul numero totale dei questionari compilati.	≥ 95%	Rispettato

**SCHEDA 3 - AREA PERSONALIZZAZIONE/UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA E PRESTAZIONI ALBERGHIERE**

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI 2024
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
Accessibilità al Servizio Bar	Numero giorni di apertura del Bar	Tutti i giorni feriali	Rispettato

**SCHEDA 3 - AREA QUALITÀ E SICUREZZA**

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI 2024
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

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI 2024
Gestione del rischio	Utilizzo di strumenti di Risk Management (segnalazioni 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 2024
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

A photograph of a hospital hallway with a red banner overlaid. The hallway has yellow walls, a clock on the left wall, and fluorescent lights on the ceiling. Two people are walking away from the camera down the hallway. The person in the foreground is wearing white scrubs, and the person in the background is wearing a dark blue hoodie with 'INFERMIERISTICA' on the back and white pants. A fire extinguisher sign is visible on the right wall.

# SEZIONE IV - TUTELA DEI DIRITTI

## 1. RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Villa Erbosa 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 Erbosa ha provveduto a nominare il Responsabile della Protezione dei Dati Personali (DPO). Al fine di garantire la protezione dei dati personali. Villa Erbosa 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 al piano rialzato presso lo sportello ricoveri;
- 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. 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 Erbosa 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 Erbosa 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.



*«Nel progetto di “Villa Erbosa” tutto è improntato alla massima semplicità; semplicità e simmetria di strutture, semplicità di forma, semplicità soprattutto negli schemi funzionali. Lo schema funzionale semplice consente all’uomo di poterlo percorrere serenamente, da solo, in compagnia o con l’incontro con l’uomo.*

*Niente quindi percorsi separati per il malato, per l’infermiere, per il medico, per il religioso, per il visitatore, ma tutti lineari e paralleli, tutti l’uno accanto all’altro, pur senza possibilità di equivoco, senza confusione.»*

*«Ci siamo sforzati di tenere presente la dimensione dell’uomo, in questo caso dell’uomo malato, senza ceto sociale, il lavoratore del braccio, il bracciante, il contadino, l’agricoltore, il boscaiolo, l’impiegato, il commerciante, il professionista, l’industriale, l’artigiano, l’insegnante, il religioso, il docente. Tutti li abbiamo immaginati uguali, perché malati, perché lontani dall’essere freddo e razionale, tutti vicini a noi, esseri timorosi e spesso scoraggiati, palpitanti di fede in cerca di speranza e di fiducia.*

*A tutti abbiamo cercato di corrispondere secondo le proprie esigenze, secondo le loro abitudini, secondo le loro necessità, predisponendo e prevedendo secondo il nostro intuito e le nostre conoscenze ma con l’animo nostro aperto al bene e con il proposito e la speranza di ottenere il meglio.»*

*Dott. Ing. Francesco Spina  
1965 Opuscolo Villa Erbosa in occasione dell’inaugurazione*





## Villa Erbosa



Via dell'Arcoveggio, 50/2  
40129 Bologna (BO)



Tel: +39 051 6315000



Fax: +39 051 357334



E-mail: [info.ccve@grupposandonato.it](mailto:info.ccve@grupposandonato.it)



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



**Villa Erbosa**

Gruppo San Donato