

Ospedale Privato Accreditato

# **Ai Colli**

## Carta dei servizi





## Indice

|                                   |   |    |
|-----------------------------------|---|----|
| <b>Consorzio Colibrì</b>          | Il consorzio                                | 6  |
|                                   | Le strutture                                | 8  |
| <b>La politica per la Qualità</b> | Principi                                    | 11 |
|                                   | Mission e Vision                            | 12 |
|                                   | Definizione dei servizi                     | 13 |
|                                   | Qualità                                     | 14 |
|                                   | Miglioramento continuo                      | 15 |
| <b>Il percorso del paziente</b>   | Accesso                                     | 17 |
|                                   | Dimissioni                                  | 18 |
|                                   | Orari delle attività e regole di convivenza | 18 |
| <b>La struttura</b>               | Com'è la struttura                          | 23 |
|                                   | I servizi                                   | 26 |
|                                   | Il personale                                | 30 |
| <b>Informazioni pratiche</b>      | Come raggiungerci                           | 33 |
|                                   | Orari visite e servizi                      | 34 |

## Legenda

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

|             |   |
|-------------|---|
| <b>ASO</b>  | Accertamento Sanitario Obbligatorio                           |
| <b>Ausl</b> | Azienda unità sanitaria locale                                |
| <b>CdS</b>  | Carta dei Servizi   |
| <b>CIO</b>  | Comitato Infezioni Ospedaliere                                |
| <b>CSM</b>  | Centro di Salute Mentale                                      |
| <b>DPCM</b> | Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri                 |
| <b>DSM</b>  | Dipartimento di Salute Mentale                                |
| <b>MMG</b>  | Medico di Medicina Generale                                   |
| <b>OA</b>   | Operatore di Assistenza                                       |
| <b>PCAP</b> | Punto di Coordinamento Assistenza Primaria                    |
| <b>PS</b>   | Pronto Soccorso   |
| <b>RLS</b>  | Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza                  |
| <b>RSPP</b> | Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione         |
| <b>RTI</b>  | Residenza Sanitaria Psichiatrica a Trattamento Intensivo      |
| <b>RTIS</b> | Resid. Sanit. Psichiat. a Trattamento Intensivo Specialistico |
| <b>SERT</b> | Servizio Tossicodipendenze                                    |
| <b>SPDC</b> | Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura                      |
| <b>SPOI</b> | Servizio Psichiatrico Ospedaliero Intensivo                   |
| <b>SSN</b>  | Servizio Sanitario Nazionale                                  |
| <b>TSO</b>  | Trattamento Sanitario Obbligatorio                            |
| <b>URP</b>  | Ufficio Relazioni con il Pubblico                             |



### Standard di qualità garantito

All'interno della presente Carta dei Servizi identificheremo con una  quelli che possiamo definire "Standard di qualità garantiti dall'organizzazione". Precisiamo in questa sede che uno di questi standard garantiti (ovvero la Certificazione di Qualità) comporta a sua volta la garanzia di realizzazione ed il raggiungimento di una serie di obiettivi già controllati e verificati dall'Ente Certificatore (Kiwa-Cermet)



Stampato su carta riciclata 100% CyclusOffset di Arjowiggins interno 90g/m2 copertina 250g/m2. Utilizzando CyclusOffset rispetto ad una carta non riciclata, l'impatto ambientale della stampa di questa Carta dei servizi è stato ridotto di:

45  
kg di rifiuti

10  
kg di gas serra CO2

108  
km percorsi mediamente da una macchina europea

1104  
litri d'acqua

139  
kWh di energia

73  
kg di legno

La valutazione dell'impronta carbonio è realizzata da Labelia Conseil conformemente alla metodologia Bilancio Carbonio®. I calcoli vengono da un paragone tra la carta riciclata considerata ed una carta a fibre vergini secondo gli ultimi dati disponibili dell'European Bref (per la carta a fibre vergini).

## Lettera di apertura

Gentile Signora/e,

Le malattie mentali rappresentano ancora oggi uno dei problemi più difficilmente affrontabili da parte della medicina.

Quando questi disturbi compromettono sensibilmente le capacità di una persona di far fronte alle esigenze e alle attività della vita quotidiana si prospetta la necessità di un'assistenza continua e personalizzata da parte di professionisti specializzati.

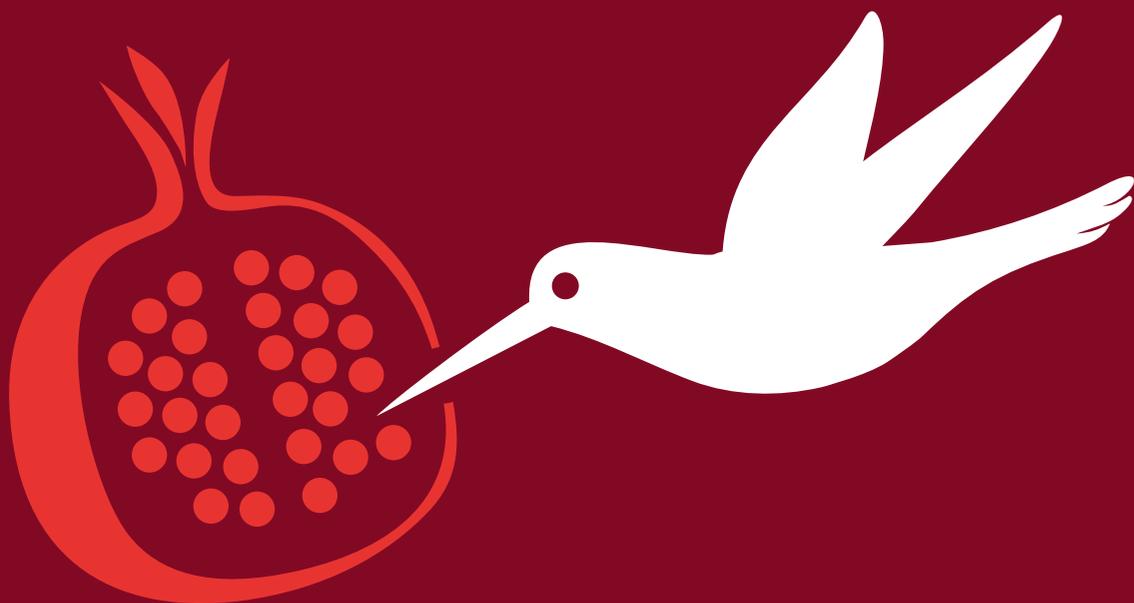
Con cure e terapie adeguate una persona portatrice di malattia mentale può infatti tornare a riprendere le proprie attività regolarmente. Il nostro Ospedale Privato Accreditato mette a disposizione dei propri pazienti un'equipe medico/assistenziale impegnata già da anni nel perseguire tale obiettivo e i risultati ottenuti ci confortano e ci motivano a proseguire su questa via.

La Carta dei Servizi che Le proponiamo rappresenta un utile strumento di informazione relativamente alle nostre attività e alle modalità assistenziali utilizzate che, nell'ottica del miglioramento continuo, ci auguriamo di perfezionare ulteriormente anche e soprattutto grazie ai Suoi suggerimenti.

Il Direttore Sanitario  
dott. Paolo Baroncini

# Consorzio Colibrì

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



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

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

## 1. Gestione centralizzata

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

## 2. Lotta alle infezioni ospedaliere

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

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

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

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

Le concrete iniziative programmate prevedono:

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

## 4. Realizzazione di Piani formativi

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

## 5. Condivisione di progetti di ricerca

dal respiro internazionale

## 6. Strategie di comunicazione integrate

che soddisfino i fabbisogni informativi dei diversi stakeholder

## 7. Gestione della qualità

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



# Consortziati\* fondatori

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



**Villa Bellombra**  
Presidio Ospedaliero Accreditato

via Bellombra 24 - 40136 Bologna  
tel. 051.58.20.95 - fax 051.33.81.03  
[info@villabellombra.it](mailto:info@villabellombra.it)  
[www.villabellombra.it](http://www.villabellombra.it)



**Santa Viola**  
Presidio Ospedaliero Accreditato

via della Ferriera 10 - 40133 Bologna  
tel. 051.38.38.24 - fax 051.41.41.266  
[info@santaviola.it](mailto:info@santaviola.it)  
[www.santaviola.it](http://www.santaviola.it)



**Villa Ranuzzi**  
Casa Residenza Anziani (CRA)

via Casteldebole 12 - 40132 Bologna  
tel. 051.613.76.11 - fax 051.613.76.19  
[info@villaranuzzi.it](mailto:info@villaranuzzi.it)  
[www.villaranuzzi.it](http://www.villaranuzzi.it)



**Ai Colli**  
Ospedale Privato Accreditato  
per malattie mentali

via San Mamolo 158 - 40136 Bologna  
tel. 051.58.10.73 - fax 051.644.80.61  
[casadicura@aicolli.com](mailto:casadicura@aicolli.com)  
[www.aicolli.com](http://www.aicolli.com)



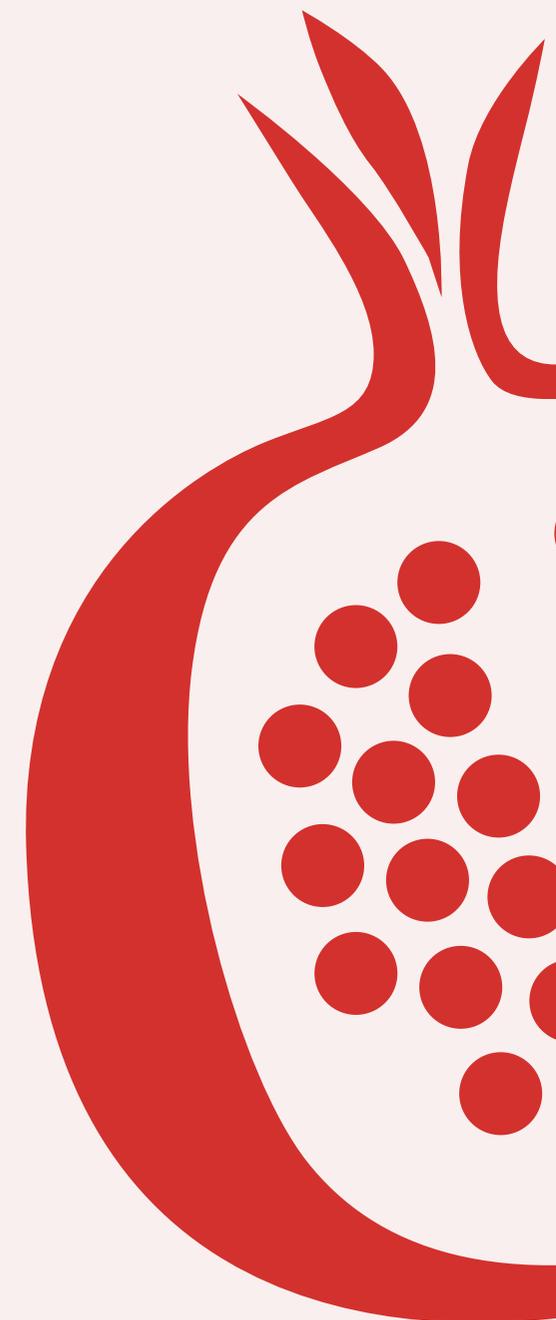
**Clinicadomicilio**  
La clinica a casa tua

via Bellombra 24/2 - 40136 Bologna  
Numero Verde 800.100.670  
[info@clinicadomicilio.it](mailto:info@clinicadomicilio.it)  
[www.clinicadomicilio.it](http://www.clinicadomicilio.it)



**Villa Serena**  
Casa Residenza Anziani (CRA)

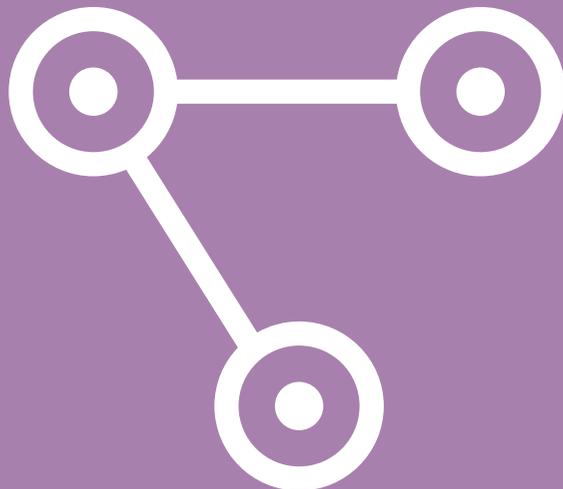
via Toscana 219 - 40141 Bologna  
tel. 051.48.11.94 - fax 051.48.12.01  
[info@villaserena-bo.it](mailto:info@villaserena-bo.it)  
[www.villaserena-bo.it](http://www.villaserena-bo.it)



# La politica per la Qualità

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

Questa la nostra politica in sintesi.



# P

## Principi

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

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

### Eguaglianza <sup>Ⓢ</sup>

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

### Imparzialità ed equità di trattamento <sup>Ⓢ</sup>

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

### Continuità <sup>Ⓢ</sup>

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

### Diritto di scelta <sup>Ⓢ</sup>

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

### Partecipazione e apertura alle istanze della comunità locale

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

### Efficacia ed efficienza

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

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

L'Ospedale Privato Accreditato "Ai Colli" aderisce all'AIOP (Associazione Italiana Ospedalità Privata), seguendone le direttive e gli orientamenti alla qualità dei servizi e al welfare, ovvero benessere del cittadino. Dal dicembre 1994, l'AIOP, che associa più di 500 Ospedali Privati in Italia con oltre 60500 operatori, collabora con il Tribunale per i Diritti del malato per garantire una maggiore corrispondenza tra qualità delle prestazioni offerte e diritti dei cittadini.

## Mission

La patologia psichica viene considerata da organismi nazionali e internazionali una emergenza sanitaria e sociale, che per essere fronteggiata necessita di un impegno congiunto di tutti gli attori pubblici e privati della sanità.

La Ragion d'essere dell'Ospedale Privato Accreditato "Ai Colli" è offrire, in un contesto ospedaliero, valutazioni cliniche e trattamenti accurati ad ogni tipo di disturbo psichico in un ambiente consono. La competenza medica, il comfort ambientale e la qualità dell'assistenza sono pertanto requisiti imprescindibili dell'operare.

## Vision

Nelle scelte dell'Ospedale Privato Accreditato è prioritario il concetto di centralità del paziente che viene perseguito da tutte le professionalità componenti l'equipe con un progressivo processo di adattamento ai bisogni emergenti degli stessi e dei loro care-giver.

Altro principio ispiratore risiede nella costante attenzione alla ricerca e al mantenimento dell'adesione del paziente sia ai trattamenti sia al rispetto delle regole.

Tale principio è per l'Ospedale Privato Accreditato un elemento fondamentale in quanto identifica il paziente quale collaborante e volontario, condizione indispensabile per il ricovero in clinica.

Per la Politica dell'Ospedale Privato Accreditato si ritiene un indirizzo strategico il promuovere la capacità di risposta verso i bisogni/richieste del nostro committente, sia in termini di offerta e di volumi, di tipologia di utenza target verso la quale orientare i prodotti/servizi, restando quindi aderenti e coerenti alla programmazione regionale.

Gli stessi prodotti/servizi messi a disposizione dell'utenza sono frutto di una negoziazione specifica con la Regione Emilia Romagna.

Grande importanza riveste il raccordo e l'integrazione, oltre ed in primo luogo con il nostro committente, con altre realtà sanitarie e non.

# M

# V

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

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

**Per prevenire gli errori in medicina i pazienti sono invitati a...**

**SpeakUP™**

**P** Parlate con il personale sanitario se avete domande o preoccupazioni. Se vi sembra di non avere capito bene, chiedete ancora. È il vostro corpo e avete il diritto di sapere.

**A** Avete domande o preoccupazioni? Assicuratevi sempre di ricevere i corretti trattamenti e farmaci solo dal personale sanitario. Non presumete nulla.

**R** Ricordate di informarvi costantemente sulla vostra malattia. Apprendete nozioni sui vostri test diagnostici e sul vostro piano di trattamento.

**L** La persona di cui più vi fidate in famiglia o a un amico potrebbe essere il vostro consigliere e sostenitore: chiedete il suo supporto!

**A** Apprendete nozioni sui farmaci che assumete e perché li assumete. Gli errori nella somministrazione dei farmaci sono i più comuni in medicina.

**R** Recatevi solo in ospedali, cliniche, centri chirurgici o qualsiasi altro tipo di organizzazione sanitaria che sia stata attentamente verificata/certificata (in Italia ad esempio strutture accreditate e certificate ISO).

**E** Ed infine partecipate a tutte le decisioni che riguardano il vostro trattamento. Voi siete il fulcro attorno al quale ruota il team dei professionisti sanitari.

The Joint Commission

## SpeakUP

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

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

## La qualità ⑤

L'Ospedale Privato Accreditato "Ai Colli" è certificato UNI EN ISO 9001:2015.

Fornire un servizio di qualità significa soddisfare le esigenze del cliente e garantire il soddisfacimento di tali bisogni nel tempo; per questo è necessario prima di tutto, identificare i clienti e le loro esigenze. Solo tale consapevolezza infatti può orientare l'organizzazione alla soddisfazione di tali bisogni, alla qualità e al miglioramento continuo.

L'Ospedale Privato Accreditato "Ai Colli" identifica come "Clienti" coloro che nelle diverse fasi del processo siano direttamente o indirettamente interessati all'erogazione del servizio.

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

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

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

**INVIANI:** CSM, SERT, SPDC, SPOI, MMG, ...;

**COMMITTENTE:** Azienda USL di Bologna che si fa carico, attraverso convenzioni apposite, degli oneri economici relativi ai ricoveri;

**ISTITUZIONI/ENTI** (Regioni, Comuni, Aziende USL, Università, ecc...), in quanto destinatari del debito informativo;

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

**FORNITORI** come indotto della rete produttiva;

**SOCIETÀ** come portatrice di interessi diffusi.

A ogni tipologia di cliente sono stati associati dei bisogni caratteristici

**PAZIENTE** > Assistenza sanitaria, psichiatrica, Supporto amministrativo, Sicurezza, Comfort, Informazioni, Personalizzazione, Rispetto dei diritti, Partecipazione;

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

**INVIANI** > Informazioni, Efficienza, Flessibilità, Integrazione, Disponibilità di posti letto;

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

**ENTI** > Controllo, Accesso, Trasparenza, Informazioni;

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

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

**SOCIETÀ** > Rispetto dell'ambiente, Considerazione del disagio psichico, Efficienza, Congruità e appropriatezza delle prestazioni, Contribuzione fiscale, Sicurezza, Posti di lavoro, Integrazione multi-etnica, Informazioni.

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

## Il miglioramento continuo ⑤

In coerenza con la politica della struttura che pone l'utente al centro del servizio enfatizzando il concetto di "circolo della qualità" come elemento sul quale costruire l'evoluzione del sistema, e al fine di garantire miglioramento continuo e soddisfacimento nel tempo dei bisogni sopra descritti, l'Ospedale si è dotato di strumenti per monitorare e tenere sotto controllo i processi considerati critici:

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

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

Nell'ottica del miglioramento continuo la Direzione Generale e quella Sanitaria, preso atto della doverosa e sempre crescente attenzione da parte delle Istituzioni nazionali e internazionali nei confronti della Gestione del Rischio Clinico e della tutela della sicurezza del paziente, hanno promosso la formazione di un gruppo di lavoro multidisciplinare con l'obiettivo di svilup-

pare competenze in materia di rischio clinico e sicurezza del paziente per essere poi in grado di selezionare le principali problematiche esistenti nell'organizzazione, definire gli obiettivi da raggiungere e valutare l'efficacia degli interventi effettuati.

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

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

Da anni l'Ospedale ha una convenzione con l'Università degli Studi di Bologna per l'organizzazione di un percorso didattico volto al completamento del processo formativo universitario dei laureati in Psicologia ( tirocinii professionalizzanti). La presenza di laureati in Psicologia all'interno dell'Ospedale pone la didattica e, inevitabilmente la ricerca, quale elemento di rilievo qualitativo, sostenuto in maniera costante dai diretti responsabili interni del tirocinio stesso.

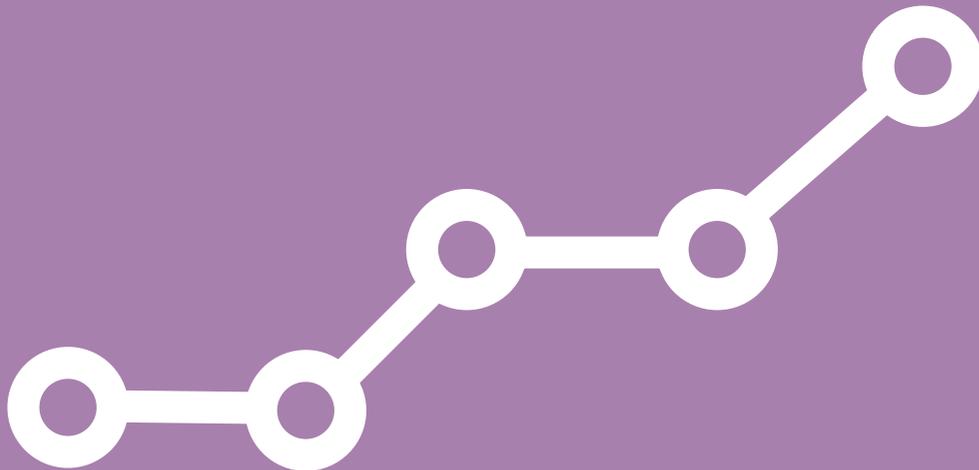
Sempre nell'ottica del miglioramento continuo e con l'obiettivo di introdurre nuovi elementi di stimolo, sono attualmente in atto convenzioni per lo svolgimento di tirocinii con numerose Scuole di Psicoterapia legalmente riconosciute dal M.I.U.R. (Ministero Università e Ricerca).

L'Ospedale collabora con realtà accademiche internazionali nel settore dell'etnopsichiatria e periodicamente, attraverso dei Progetti di Ricerca, con Dipartimento di Psicologia e Istituto di Psichiatria "Ottonello" entrambi dell'Università degli Studi di Bologna

É inoltre attivo all'interno dell'Ospedale Privato un " gruppo di auto mutuo aiuto" per alcolisti condotto dagli Alcolisti Anonimi.

# Il percorso del paziente

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



## Accesso

I ricoveri avvengono tutti in forma volontaria ed ogni paziente può in qualunque momento decidere di interrompere il proprio ricovero, salvo ovviamente che non sussistano elementi per un T.S.O. o che il paziente sia interdetto.

Non sono ammessi ricoveri nelle seguenti situazioni:

- Paziente minorenni;
- Donna in stato di gravidanza (da valutare caso per caso);
- Non autosufficienza;
- Malattie infettive e/o parassitarie che richiedano isolamento sanitario;
- Patologie mediche non psichiatriche che necessitano di interventi specialistici complessi e/o continuativi in fase di acuzie;
- Patologie psichiatriche gravi tali da necessitare il ricovero in SPDC o SPOI;
- Non appropriatezza clinica della richiesta di ricovero;
- Incompatibilità relazionale e/o comportamentale;
- Prescrizioni giuridiche limitative della libertà personale (da valutare caso per caso).

I ricoveri avvengono secondo due modalità:

- In convenzione con il SSN;
- Privatamente.

I posti letto, 50 in totale, sono suddivisi in 3 reparti protetti in cui vengono ricoverati pazienti affetti da patologia psichiatrica primaria e/o secondaria ad abuso/dipendenza da sostanza.

## Ricoveri in convenzione

Per i residenti nella regione Emilia Romagna può essere prenotato da:

- SERT (direttamente),
- CSM, SPOI, SPDC (tramite cabina di regia DSM Ausl BO per I residenti in provincia di Bologna),
- MMG e specialisti privati del territorio Ausl BO (tramite cabina di regia DSM Ausl BO previa visita di valutazione non in convenzione a cura del Primario).

Per i residenti fuori regione Emilia Romagna:

- Medico specialista del servizio pubblico (CSM, SERT, SPOI, SPDC).
- Medico di Medicina Generale.

## Ricoveri non in convenzione

Previo visita di valutazione, a cura del Primario. L'amministrazione è a disposizione per qualsiasi chiarimento negli orari definiti a pag. 34.

La lista di attesa viene gestita secondo criteri concordati con il Committente seguendo un ordine temporale con possibilità di segnalazione di urgenza.



## Accettazione

L'accettazione avviene tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 17.30 ed il sabato dalle ore 08.30 alle 13.00.

Al momento del ricovero è necessario consegnare i seguenti documenti (in corso di validità):

- Per i residenti fuori Regione Emilia Romagna la richiesta del ricovero del medico inviante (impegnativa su apposito modulo del SSN).
- La Tessera Sanitaria.
- La Carta d'Identità o un documento di riconoscimento valido.
- Il Codice Fiscale
- Eventuale documentazione clinica precedente.

Per tutti gli utenti prima che inizi il soggiorno e per rendere il ricovero definitivo, verranno presentati e sottoscritti i seguenti documenti:

- La presente **Carta dei Servizi** per la quale verrà richiesta la firma per ricevuta di avvenuta consegna;
- Il **contratto terapeutico** che prevede prescrizioni, in particolare per i ricoveri in regime di. Sono previsti Programmi Terapeutici Personalizzati.
- **Informativa** relativa al trattamento dei dati personali e consenso al trattamento degli stessi.

Si precisa inoltre che al momento del ricovero non è consentito lasciare in deposito o utilizzare farmaci personali, salvo particolari tipologie quali i farmaci antiretrovirali, di cui il degente deve averne dotazione personale per tutta la durata del ricovero. Al momento dell'ingresso inoltre ad ogni paziente viene affidato un medico psichiatra referente e gli viene consegnata la chiave del proprio armadietto personale.



## Dimissioni

Avvengono al mattino dei **giorni feriali**

da lunedì a venerdì 08:00 > 10:00

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

- mutino le condizioni cliniche tanto da predisporre il trasferimento presso altra struttura
- il paziente non rispetti quanto contenuto nel contratto terapeutico firmato all'ingresso
- venga meno il rapporto di fiducia fra medico e paziente o familiari e struttura;
- il paziente non rispetti le regole riportate nella presente Carta dei Servizi.

Il giorno della dimissione viene consegnata

al paziente la relativa documentazione sanitaria indirizzata per conoscenza anche al medico curante e/o inviante del degente.

Al termine del ricovero è necessario regolare in amministrazione il pagamento di eventuali fatture di degenza.



## Orari attività e regole di convivenza

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

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

### Pasti (serviti nelle stanze)

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| colazione del mattino | 07:30 |
| pranzo                | 12:00 |
| cena                  | 18:00 |

### Terapia

|            |               |
|------------|---------------|
| Mattino    | 08:00         |
| Pomeriggio | 14:00         |
| Sera       | 20:00 > 23:00 |

### Pulizia delle camere ☺

|                |               |
|----------------|---------------|
| tutti i giorni | 08:00 > 11:00 |
|----------------|---------------|

## Chiusura cancelli giardini

tutti i giorni 21:00 > 06:00

## Regolamentazione delle visite di parenti, conoscenti ed assistenti

Per i pazienti affetti da disturbi psichiatrici primari le fasce orarie delle visite sono quelle richiamate a pag. 34 purché le visite non ostacolino l'attività medica e non arrechino disturbo al riposo degli altri pazienti e/o non compromettano il buon esito del Programma Terapeutico. Per i pazienti affetti da abuso/dipendenza da sostanze non sono di norma autorizzate visite. È comunque vietato l'ingresso nei reparti ai minori di anni 12.



## Spostamenti di camera

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



## Oggetti di valore, denaro e protesi

Ogni degente è dotato di un armadietto personale ☺. I pazienti sono tuttavia invitati a non trattenere oggetti di valore e denaro in misura superiore al necessario, in quanto la Direzione non risulterà responsabile del deterioramen-

to, distruzione o sottrazione del denaro o degli oggetti di valore ☺. Analogamente la struttura non è responsabile per gli oggetti personali non affidati espressamente alla direzione (che si riserva comunque di non accettare oggetti di particolare valore, pena la non ammissibilità al ricovero). Particolari esami, accertamenti o altri documenti sanitari di proprietà del paziente saranno presi in visione dal personale Medico della struttura e immediatamente restituiti al paziente ☺: per nessuna ragione verranno trattenute dalla Struttura più del tempo strettamente necessario per valutarle e analizzarle.



## Responsabilità nelle attività svolte da altri

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



## Animali da affezione

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



## Privacy e documentazione consultabile

Come dichiarato nell'informativa illustrata all'ingresso, l'organizzazione tratta i dati sensibili dei pazienti nel pieno rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali Dlg 196 30.06.2003 ©. A tale proposito si ricorda che tutta la modulistica in uso per implementare il Sistema Qualità è strettamente riservata. Pertanto resta consultabile alle persone titolate la documentazione obbligatoria per legge (Cartella Clinica). È possibile richiedere copia della cartella clinica dal paziente (o dai suoi familiari se in possesso di delega o comunque dagli aventi titolo), attraverso la compilazione di apposita modulistica. Tale copia verrà poi consegnata entro i termini di legge ©.

Per la stessa ragione è fatto obbligo ai pazienti di mantenere il massimo riserbo su tutte le notizie apprese nel corso del ricovero riguardanti altri degenti (in particolare sulla loro condizione di salute, su aspetti famigliari, sulla terapia assunta, ecc.).



## Tutela dei diritti

- **Informazione:** l'organizzazione presta grande attenzione al diritto di informazione dell'utente: per tale ragione viene garantita un'informazione adeguata e comprensibile sulla diagnosi, sul Progetto Terapeutico Personalizzato, sulle caratteristiche della struttura sanitaria e sulla sua organizzazione interna ©.
- **Diritto di voto:** La struttura garantisce agli utenti l'esercizio del diritto di voto a loro richiesta e secondo le modalità di legge © (purché in possesso del certificato elettorale e di un documento di riconoscimento valido).

- **Questionario di soddisfazione:** la mattina della dimissione, il Coordinatore del personale infermieristico provvede a consegnare a ogni paziente (parente) un questionario conoscitivo, per la rilevazione del grado di soddisfazione, questionari che andranno poi riconsegnati, compilati, all'IP del reparto (che provvede poi a portarlo in Amministrazione) o imbucati nell'apposita cassetta dei reclami posizionata di fianco all'amministrazione o consegnato direttamente al personale presente nell'ufficio amministrativo. I risultati dei questionari sono importanti elementi di valutazione complessiva e offrono la possibilità di innescare percorsi di miglioramento. Tali risultati vengono anche resi noti al personale, ai pazienti e ai parenti mediante l'affissione nell'apposita bacheca disposta nell'ingresso a fianco dell'ufficio amministrativo ©. All'interno del questionario, è possibile scrivere commenti, suggerimenti e critiche ©.



## Reclamo

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

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

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



## Permessi ed uscite

Le modalità con cui vengono gestiti i permessi di uscita sono descritte all'interno del Contratto Terapeutico, ricordiamo comunque che di norma non sono consentite uscite per i pazienti e che per tutti i degenti è necessario concordare con il medico la possibilità di allontanarsi dall'Ospedale Privato Accreditato. Per l'intero periodo della degenza è vietata la guida di autoveicoli e di qualsiasi altro tipo di mezzo di trasporto.



## Apparecchi radio-televisivi e telefonici

Ogni camera è dotata di televisore ©: l'utilizzo è consentito purché effettuato in modo discreto e non arrechi disturbo agli altri pazienti.

È inoltre consentito l'uso del cellulare personale salvo che lo stesso non crei disturbo e/o non comprometta il buon esito del Programma Terapeutico concordato ©.

I medici, gli psicologi, il coordinatore delle attività infermieristiche, gli infermieri, il manutentore, posseggono un proprio DECT (telefono portatile cordless) per poter essere immediatamente rintracciati in caso di necessità ©.



## Posta/pacchi

È possibile ricevere posta o pacchi (per il cambio biancheria pulita, etc...) salvo che ciò non comprometta il buon esito del Programma Terapeutico concordato; i pacchi devono essere preventivamente controllati dagli operatori, alla presenza dell'interessato, prima della rispettiva consegna.



## Consumo bevande e alimenti

Per specifiche disposizioni igienico-sanitarie e regolamento interno, non è autorizzato ai degenti il consumo all'interno dell'ospedale di alimenti e bevande che non siano distribuiti dai fornitori convenzionati con la struttura (azienda fornitrice pasti e gestore dei distributori automatici). Gli unici alimenti personali di cui è consentito il consumo e la conservazione sono quelli secchi confezionati (biscotti, snack, grissini, etc). Non sono quindi autorizzati l'acquisto, la conservazione ed il consumo di pizza da asporto, bevande, altri alimenti vari (ancorché confezionati). Distributori automatici di bevande e snack sono a disposizione di utenti e visitatori © in ogni piano.



## Divieto di fumo

È proibito fumare per chiunque nei locali non autorizzati (legge 11 novembre 1975 n°584 art.1 e legge del 16.01.2003 n°3) e nelle aree pertinenti esterne (dlgs 6 del 12/01/2016).

I trasgressori saranno sanzionabili con un'amenda variabile da 25€ a 250€ (legge 28 dicembre 2001 n°448 art.52 comma 20).



## Igiene Personale

Quando ritenuto opportuno dall'equipe curante, i degenti dovranno sottoporsi a profilassi antiparassitaria; è obbligatorio lavarsi giornalmente, mantenersi puliti ed attenersi alle più elementari prescrizioni igienico-sanitarie. È obbligatorio mantenere un abbigliamento decoroso.



### Effetti personali

È consentito tenere solo gli effetti personali previamente autorizzati dall'organizzazione ©. È consentito l'uso del PC Portatile.

Si precisa che è obbligatorio mostrare spontaneamente, ogni qualvolta la situazione lo renda opportuno, i propri effetti personali al personale di reparto (in particolare al momento dell'ingresso).

È di fatto vietato detenere materiale di vetro, lamente ed altri oggetti ritenuti pericolosi.

È inoltre vietato effettuare scambi o mercato di oggetti personali con altre persone all'interno o all'esterno dell'Ospedale (se non preventivamente autorizzati dal personale).

Al momento della dimissione non sarà consentito per alcuna ragione lasciare in deposito in reparto e comunque all'interno dell'Ospedale effetti personali (valigie, etc.), che verranno in caso contrario immediatamente gettati, senza alcuna eccezione.



### Rapporti sessuali

All'interno dell'Ospedale non sono autorizzati rapporti sessuali per i seguenti motivi:

1. Tutela rischio malattie sessualmente trasmissibili;
2. rispetto per gli altri degenti e della civile convivenza;
3. spostamento dell'obiettivo del ricovero.



### Gruppi auto-mutuo aiuto

Presso l'Ospedale sono attivi gruppi di auto-mutuo aiuto gestiti da Associazioni senza fini di lucro (narcotici anonimi, alcolisti anonimi, etc)



### Esami di controllo

È obbligatorio accettare tutti gli esami di controllo (urine, anche con controllo a vista e/o sangue) ogni qualvolta il personale medico ritenesse opportuno effettuarli. È inoltre obbligatorio attenersi a tutte le prescrizioni dell'equipe curante.



### Assistenza spirituale

Ai sensi della legge regionale ER 10 aprile 1989, n. 12 questo Ospedale garantisce l'assistenza spirituale a favore di degenti che lo desiderino, secondo le modalità concordate con gli enti religiosi territoriali. La partecipazione di un degente a tali momenti può essere momentaneamente non consentita per problemi di ordine sanitario su disposizione del medico.



### Comunicazione

Consideriamo la comunicazione mezzo indispensabile all'interno dell'Ospedale Privato Accreditato "Ai Colli" per il passaggio e per lo scambio di informazioni necessarie ai bisogni informativi e partecipativi dei clienti/utenti della struttura.

Parlare di comunicazione con il paziente significa:

- Offrire informazioni (sulla organizzazione, sui suoi percorsi/processi, sulle garanzie che ci impegniamo ad offrire, ...);
- Gestire le attese del paziente, ossia dichiarare in quale modo riteniamo di poter rispondere ai suoi bisogni.

## La struttura

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





L'Ospedale Privato Accreditato "Ai Colli" nasce nel 1941, dedicandosi inizialmente alla cura delle malattie interne. Dal 1946 si occupa della diagnosi e della cura delle patologie psichiatriche ed è specializzata nel trattamento dei disturbi psichiatrici sia primari (depressione, psicosi, stati ansiosi, disturbi nevrotici, disturbi di personalità) che secondari da abuso o dipendenza da sostanze (alcool, droghe, psicofarmaci e/o gioco d'azzardo patologico (GAP)).

La struttura, convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale, è accreditata per 50 posti letto ai sensi dell'art. 6.c.6, L. n. 724/94 (DPG Regione Emilia Romagna 2011/2904 del 04/03/11 e determinazione n° 6008 del 20/05/2011). Recentemente attua una profonda ristrutturazione sia per adeguarsi alle normative autorizzative Regionali, sia per migliorare l'aspetto ed il comfort alberghiero. Dal 2008 è parte integrante del progetto Regionale di riorganizzazione della psichiatria, che prevede una maggior specializzazione dell'attività nello spirito di una sempre più stretta e qualificante collaborazione con i Servizi di Igiene Mentale.

A pochi minuti dal centro storico di Bologna, è immersa nel verde in una posizione tranquilla. L'edificio è così strutturato:

- un piano seminterrato con locali di servizio;
- un piano terra con i locali amministrativi, la direzione sanitaria, gli ambulatori dei medici e degli psicologi, le sale

- d'attesa, la sala polivalente, i magazzini, l'office-cucina per il ricevimento dei pasti e la sala osservazione salme;
- un piano primo e secondo con le camere di degenza (singole o doppie), i servizi, le guardiole, le cucinette, le sale comuni per la socializzazione dei pazienti, i cortili riservati.

Ogni reparto è dotato di piccola area esterna e sala fumo.

Ogni camera è dotata di TV e l'intera struttura è coperta dal servizio Wi-Fi gratuito (in funzione dalle ore 7,00 alle ore 23,00).

L'edificio è stato ristrutturato interamente per rispondere alle più recenti normative.

I reparti sono misti (uomini e donne).

L'Ospedale dispone di un ampio giardino in parte dedicato a parcheggio ed in parte a disposizione dei pazienti e dei loro familiari.

Per facilitare l'orientamento dei pazienti sono presenti indicazioni segnaletiche.

Le camere, le sale multifunzionali e gli ambulatori sono dotati di impianto di condizionamento estivo.

Un gruppo elettrogeno assicura la continuità nell'erogazione della corrente elettrica.

I bagni assistiti sono dotati di ausili dedicati per il sostegno e di impianti di chiamata di emergenza. Anche le scale sono dotate di corrimano per agevolare la mobilità dell'utente, la sua autonomia nello svolgimento delle necessità quotidiane e garantirne la sicurezza ☺.



## La sicurezza e le manutenzioni

Anche nel campo della sicurezza l'Ospedale Privato Accreditato Ai Colli ha posto la massima attenzione: a tal fine ha instaurato un rapporto di consulenza con una società di servizi di primaria importanza per l'assolvimento di tutti i requisiti di sicurezza richiesti dalle complesse normative vigenti ☺ inclusa la segnaletica di avvertimento, di prescrizione e di salvataggio. Le vie e le uscite di emergenza sono quindi ben segnalate, libere da ingombri, facilmente raggiungibili, riconoscibili e illuminate.

**Rischio Incendio:** è presente un Certificato Prevenzione Incendi (CPI) rilasciato dai Vigili del Fuoco ed in corso di validità ☺; è presente una Squadra di emergenza periodicamente formata ☺ ed è garantita la presenza di addetti della squadra nelle 24 ore ☺; esistono procedure scritte per le situazioni di emergenza ☺. Viene svolta regolarmente la periodica manutenzione (attestata) dei sistemi di sicurezza ☺ e, a garanzia del miglioramento continuo, una volta all'anno una riunione tra la Direzione, l'RSPP ed l'RLS stabilisce i termini di intervento per migliorare gli aspetti legati alla sicurezza ☺. Ogni reparto è compartimentato da porte REI 120. Nei corridoi e nei locali comuni sono presenti: segnale-

tica indicante le vie di fuga, estintori, naspi, rilevatori di fumo, pulsanti d'allarme e lampade per l'illuminazione d'emergenza. All'esterno è previsto un attacco per motopompa.

**Rischio biologico:** per garantire all'utente la massima protezione verso le infezioni nosocomiali sono stati adottati diversi provvedimenti: la ditta che si occupa del servizio di lavanderia garantisce la disinfezione completa di lenzuola, federe, asciugamani ☺; la ditta che si occupa della preparazione dei pasti garantisce la conformità ai criteri di sicurezza previsti dall'HAC-CP (Dlgs 155/92), l'assoluta sicurezza e qualità dei cibi ed è inoltre Certificata UNI EN ISO 9001:2015 ☺. I pasti vengono inoltre serviti in monoporzioni termo-sigillate. La Direzione Sanitaria, già da diversi anni, ha deliberato l'istituzione di un Comitato per la prevenzione delle infezioni ospedaliere (CIO) ☺ interaziendale insieme alle Consorziati di Colibrì (vedere pag. 6) con le quali collabora in maniera sinergica e nei modi previsti dalla normativa di riferimento (Circolare Ministeriale N° 52/1985 "Lotta contro le infezioni ospedaliere" e Circolare Ministeriale n°8/1988 "Lotta contro le infezioni ospedaliere: sorveglianza") con lo scopo di "... definire una strategia di lotta contro le infezioni ospedaliere, verificare l'effettiva applicazione dei programmi

di sorveglianza, controllare la loro efficacia, curare la formazione culturale e tecnica in materia del personale". Tra le attività promosse dal CIO come prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza, ricordiamo la dotazione diffusa all'interno della struttura di dispenser di soluzione idroalcolica per la disinfezione delle mani ad uso di operatori e familiari ⑤.

**Antinfortunistica:** ogni camera è dotata di un proprio interruttore differenziale, di un nodo di equi-potenzialità ed è classificata Classe 1 secondo la norma CEI 64/7-8. Tutte le apparecchiature elettriche sono conformi alle normative vigenti, dotate di marchio CE, collaudate e controllate secondo quanto previsto dalla Normativa (CEI 62-5) e dalla Procedura interna di gestione delle attrezzature. La Casa di Cura garantisce inoltre una corretta gestione della manutenzione della struttura, degli impianti, dei macchinari e delle attrezzature attraverso piani di manutenzione riepilogativi ⑤ e specifiche schede tecniche per le attrezzature in uso ⑤.

La Struttura è inoltre dotata di un generatore di corrente che entra automaticamente in funzione al venir meno della tensione di rete garantendo la piena disponibilità di energia in tutti gli ambienti e per ogni servizio ⑤.

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



## I servizi

Prima di entrare più nel dettaglio, occorre premettere che quantità e qualità delle prestazioni da erogare per una struttura accreditata come la Casa di Cura Ai Colli sono stabilite da delibere regionali per:

- l'autorizzazione al funzionamento (valida per i posti privati e per quelli accreditati)
  - l'accreditamento (per i posti in convenzione).
- Entrambe determinano l'intensità minima di cura erogabile.

La struttura fornisce due tipologie di servizio:

1. trattamento dei disturbi psichiatrici primari (depressione, psicosi, stati ansiosi, disturbi nevrotici, disturbi di personalità)
2. trattamento dei disturbi psichiatrici secondari dove ai disturbi di cui sopra si associano l'abuso o dipendenza da sostanze (alcool, droghe, psicofarmaci e/o gioco d'azzardo patologico (GAP))

Tra i servizi che la struttura garantisce, ricordiamo:

### Servizi Gestionali e Amministrativi

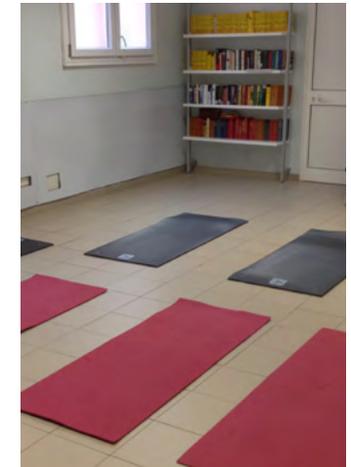
All'ingresso dell'Ospedale si trovano gli uffici della Direzione e dell'Amministrazione.

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

### Assistenza Sanitaria

La struttura garantisce i seguenti servizi:

- Assistenza Medica Psichiatrica
- Assistenza Medica internistica
- Psicodiagnosi: attraverso la somministrazione di test psicodiagnostici, colloqui psichiatrici e psicologici, osservazione clinica.
- Neuropsicologia: attraverso l'effettuazione di test neuropsicologici ed esami strumentali;



- Psicologia clinica: sia individuale che di gruppo attraverso approcci metodologici convalidati a livello internazionale;
- Guardia medica: è garantita la presenza 24 ore su 24 di personale medico.
- Elettrocardiografia.
- Analisi chimico/cliniche (esterno).
- Radiodiagnostica (esterno).
- Consulenze specialistiche (esterno).
- Ambulatoriale: gli specialisti psichiatri dell'Ospedale Privato Accreditato "Ai Colli" sono disponibili su appuntamento per visite specialistiche non in convenzione.

Gli infermieri professionali garantiscono le corrette applicazioni delle prescrizioni mediche diagnostiche e terapeutiche, sono presenti in struttura 24 ore su 24, e 365 gg all'anno, fanno capo a un Coordinatore delle attività infermieristiche (Caposala), che ha anche il compito di gestire gli approvvigionamenti di farmaci e altro materiale, nonché di controllare le scadenze dei farmaci conservati in apposito locale.

### Il Ricovero/Programma Terapeutico

Il Programma Terapeutico si caratterizza per i seguenti interventi principali (seguendo Linee Guida di provata efficacia clinica ed internazionalmente riconosciute):

- Valutazione diagnostica medica e tossicologica.

- Valutazione diagnostica specialistica psichiatrica e psicologica.
- Trattamento dei disturbi psichici sia primari che secondari, comprendente sia terapie farmacologiche che interventi psicologici e psicoterapeutici (sia individuali che di gruppo).
- Trattamento di eventuali patologie mediche acute subentranti nel corso del ricovero o già presenti al momento del ricovero e che non richiedano ricovero o interventi specialistici particolarmente complessi.
- Disintossicazione da sostanze (alcool, droghe, psicofarmaci).



Il ricovero in Ospedale Privato prevede in particolare:

- Apertura cartella clinica;
- Sottoscrizione Consenso Informato e Contratto Terapeutico;
- Eventuale controllo effetti personali;
- Eventuale profilassi igienico-sanitaria;
- Visita medica generale e psichiatrica;
- Raccolta anamnestica;
- Eventuale valutazione quadro tossicologico;
- Approfondimento diagnostico;
- Esami ematochimici e strumentali di routine e/o opportuni;
- Valutazione concordata obiettivi terapeutici;
- Approntamento terapia;
- Eventuale disintossicazione da sostanze, assestamento o disassuefazione dal sostitutivo oppioide;
- Remissione della sintomatologia psichica acuta;
- Eventuali colloqui psicologici di sostegno;
- Informazioni ai familiari (salvo contraria disposizione scritta da parte del degente);
- Definizione progetto post-dimissione;
- Raccordo con Servizio inviante e programmazione condivisa;
- Stesura da parte del Medico di reparto di relazione conclusiva (di dimissione) per il Servizio o per il Medico inviante.

#### **Assistenza Tutelare e Servizi Alberghieri**

- Pasti serviti in contenitori monouso e termosigillati;
- Possibilità di personalizzazione delle diete;
- Sanificazione quotidiana delle camere e delle parti comuni;
- Approvvigionamento e gestione della biancheria per la camera e per il bagno.

#### **Ospedale senza Dolore**

L'Ospedale aderisce ad un Progetto denominato "Ospedale senza Dolore", progetto promosso dal Ministero della Sanità, e condiviso dall'AIOP in ottemperanza alla legge n° 38 del 2010, con l'obiettivo di migliorare il proces-

so assistenziale, rivolgendosi specificamente al controllo del dolore di qualsiasi origine. Il recepimento delle linee guida nazionali da parte delle singole strutture aderenti all'iniziativa, ha portato anche noi (associati AIOP) a riconoscere come idonea la "Rilevazione del dolore in termini soggettivi", ovvero il dolore percepito dal paziente è quello che noi riconosciamo come dolore effettivo. La Scala NRS è lo strumento col quale il paziente quantifica il dolore percepito e l'équipe medica lo rileva. Nella struttura viene monitorato il dolore anche nei soggetti con compromissione cognitiva attraverso scale di rilevazione specifiche (Painad). Non di secondaria importanza è ovviamente la sensibilizzazione e l'educazione di tutti gli operatori nei confronti di un tema spesso sottostimato, come è quello del dolore in Ospedale. Nel questionario consegnato al cliente in fase di dimissione viene invece monitorato il gradimento dell'utente, in merito al trattamento del dolore, da parte dell'organizzazione con domande specifiche.

#### **Attività di Ricerca**

L'équipe ospedaliera è specializzata da decenni nella gestione dei pazienti con gravi disturbi mentali ed ha sviluppato nel tempo un approccio multispecialistico e multiprofessionale in grado di offrire insieme la migliore qualità delle cure ed il continuo miglioramento del servizio offerto. Per questo l'équipe ritiene necessario l'approfondimento dei problemi riguardanti le condizioni cliniche dei pazienti così come l'analisi attenta del contesto familiare. Da questo approccio multidimensionale, negli anni, si è sviluppata l'attività di Ricerca svolta in collaborazione con enti territoriali e con istituzioni scientifiche nazionali ed internazionali. I progetti di Ricerca, approvati dal Comitato Etico, si fondano sulla consapevolezza che se la ricerca scientifica è condotta nell'assoluto rispetto dei principi di eticità, è una dimensione irrinunciabile per un contesto che punta all'eccellenza, ovvero alla motivazione professionale, all'aggiornamento continuo e all'erogazione di sem-

pre migliori prestazioni. Il team lavora dunque, oltre che per la salute del paziente, anche per misurare il carico emozionale, la qualità di vita del caregiver e la sua capacità di fronteggiare i problemi. L'obiettivo è quello di selezionare i maggiori bisogni assistenziali dell'utente, di comparare i diversi modelli di cura e di scegliere infine quello che più allevia lo stress della famiglia. Per questo intendiamo fornire i migliori strumenti per implementare la capacità di "coping" per approfondire le complesse dinamiche psicorelazionali tra paziente con grave disturbo mentale e familiari di riferimento e per individuare gli stimoli cui il paziente stesso risponde più favorevolmente. L'attività di ricerca riveste quindi un ruolo fondamentale nell'approccio globale al paziente e la raccolta dati permette il miglioramento generale nel campo clinico assistenziale.

#### **Risk Management**

La gestione del rischio clinico (Risk Management) è parte di un processo più generale che è la Clinical Governance cioè lo sviluppo sistematico e continuativo, attuato nell'ospedale privato accreditato Ai Colli, della conoscenza e del monitoraggio dei processi clinico-assistenziali. La funzione è in capo alla Direzione Sanitaria che si avvale della collaborazione di referenti professionali specificamente designati, ed ha lo scopo di assicurare la sicurezza delle cure: il rischio clinico è la probabilità che un paziente sia vittima di un evento avverso, cioè subisca un qualsiasi danno o disagio imputabile, anche se in modo involontario, alle cure prestate durante la degenza (sono ivi comprese, per citare alcuni esempi, le cadute del paziente, le reazioni avverse a farmaci, le infezioni correlate all'assistenza...). Lo scopo viene raggiunto presidando in modo strutturato e sistematico tutti gli elementi che ricorrono nell'evento avverso (gli errori latenti, le condizioni di lavoro e gli errori attivi) e predisponendo in modo opportuno efficaci barriere o difese.

Nella gestione del rischio clinico l'ospedale Ai Colli assicura il controllo di ogni singola fase:

dalla identificazione del rischio, all'analisi delle cause, dagli interventi correttivi e preventivi al monitoraggio continuo. La farmacovigilanza ricomprende anche l'incident reporting e la segnalazione degli eventi sentinella. I principali strumenti utilizzati dalla Direzione per garantire la sicurezza sono l'analisi delle cartelle cliniche, la formazione e l'aggiornamento degli operatori, le procedure (sottoposte a periodica revisione) generali e specifiche, la RCA, la valutazione delle segnalazioni, il safety walk around che consentono una accurata mappatura aziendale dei rischi e la verifica continua del loro controllo.

#### **Servizio Psicologico per i parenti dei degenti**

L'organizzazione, attraverso lo psicologo, garantisce lo svolgimento di colloqui di sostegno per i parenti dei degenti affetti da disturbi mentali. I colloqui si propongono di affrontare le eventuali difficoltà nel sostenere il rapporto con le persone affette da disturbo mentale grave, con il fine di rendere questo rapporto sempre più rilassato e profondo.

#### **Sportello psicologico di ascolto per i dipendenti**

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

# Il personale

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

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

## La selezione, l'inserimento e la formazione del personale

La Casa di Cura Ai Colli seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali e alle caratteristiche personali necessarie per svolgere l'attività di assistenza ☺. I nuovi assunti vengono affiancati, nel primo periodo da personale esperto, per facilitare il loro inserimento e il rapporto con i pazienti, con valutazioni periodiche scritte ☺. La Direzione inoltre programma ogni anno un Piano di Formazione ☺ nel quale convergono numerose iniziative formative e di aggiornamento, interne ed esterne, in conformità con quanto previsto dal Sistema di Gestione della Qualità. La formazione e l'aggiornamento rappresentano:

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

Inoltre le attività di Ricerca e Sperimentazione svolte dall'Equipe in collaborazione con le altre strutture del Consorzio o del territorio e rivestono grande importanza per la modalità qualificante di coinvolgimento del personale e per la realizzazione di percorsi di miglioramento che pongano, al centro dell'attenzione, il paziente ed i suoi bisogni.

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

### Personale amministrativo

Si occupa del disbrigo delle pratiche amministrative ed è disponibile a fornire tutte le informazioni e i chiarimenti per l'accesso e la permanenza in struttura. Orari ufficio a pag. 34.

### Direzione Sanitaria

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

### Personale medico

L'assistenza medica è garantita 24h/giorno ☺. Le modalità per contattare i medici dell'Ospedale ed avere informazioni o per prendere un appuntamento per un colloquio personale sono visibili a pag. 34.

### Psicologi

Effettuano colloqui e gruppi con i pazienti e con i familiari.



### Coordinatore del personale infermieristico

(o Caposala) coordina l'attività infermieristica ed è disponibile quotidianamente per informazioni e chiarimenti sugli aspetti legati all'assistenza infermieristica.

[divisa bianca e rossa]



### Infermieri

Svolgono attività di assistenza sanitaria. L'assistenza infermieristica è garantita 7 giorni su 7 e 24 ore al giorno ☺.

[divisa bianca e blu]



### Personale ausiliario

Appaltato ad un fornitore esterno qualificato, è responsabile delle attività di pulizia.

[divisa bianca e verde o tutta bianca]

### Funzione di Governo della formazione

È responsabile della promozione e dell'organizzazione di interventi formativi, in coerenza con l'evoluzione della normativa cogente, con i rapporti di convenzione con la committenza ed in collaborazione con le altre strutture del Consorzio.

### Responsabile aziendale per la Qualità (RAQ)

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

### Servizio di cucina:

L'Ospedale Privato Accreditato "Ai Colli" ha scelto di affidare il servizio di cucina in appalto ad un fornitore esterno qualificato in possesso di certificazione di qualità ed autorizzazione all'esercizio. Per garantire la massima igienicità degli alimenti i pasti vengono serviti in monoporzioni termo-sigillate con materiale usa e getta. Viene garantita un'ampia scelta nel menù e la possibilità di variare le portate.

### Servizio di lavanderia

Tale servizio è affidato in appalto ad un fornitore esterno qualificato in possesso di certificazione di qualità ed autorizzazione all'esercizio. Il servizio non è dedicato alla biancheria personale dei degenti.

### Servizio di disinfezione

Parte del servizio è affidato in appalto ad una ditta esterna qualificata in possesso di certificazione di qualità ed autorizzazione all'esercizio ed in parte è effettuato dal personale interno.

### Servizio smaltimento rifiuti

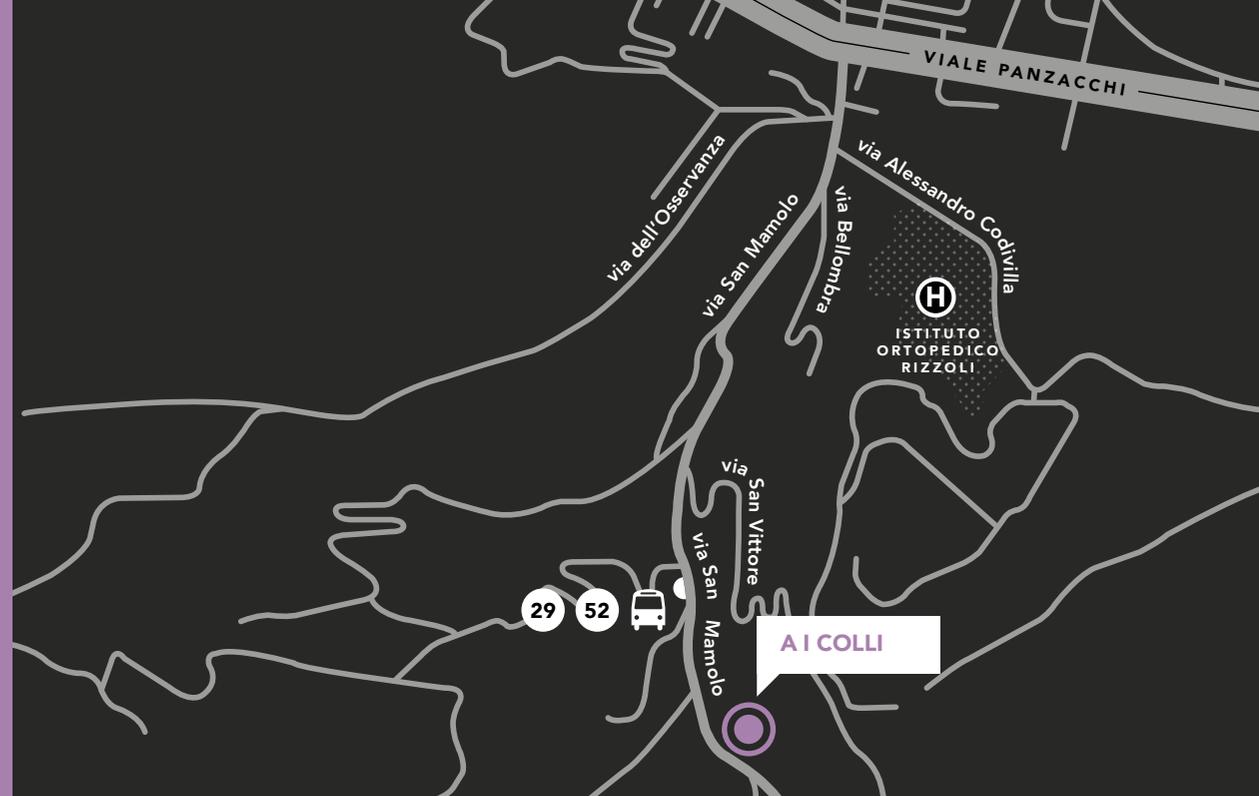
I rifiuti ospedalieri assimilabili agli ordinari urbani e quelli ospedalieri speciali vengono ritirati e smaltiti da una ditta esterna qualificata in possesso di certificazione di qualità ed autorizzazione all'esercizio.

### Servizio di manutenzione

È un servizio interno e si occupa di supervisionare gli impianti e le attrezzature dell'Ospedale.

## Informazioni pratiche

Come raggiungere la Casa di Cura Ai Colli e orari utili ai familiari.



### Come raggiungerci

l'Ospedale Privato Accreditato "Ai Colli" si trova in via San Mamolo 158 a circa due chilometri dal centro di Bologna in una zona dove regnano il verde e la tranquillità.



### Auto

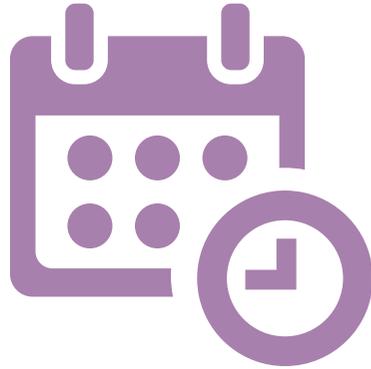
È consigliabile raggiungere i viali di circonvallazione fino a Porta San Mamolo (dove sono posti i cartelli segnaletici di indicazione) per svoltare nell'omonima via San Mamolo e percorrerla per circa 1,5 Km fino al numero 158 dove è situato l'Ospedale Privato Accreditato "Ai Colli"

### Autobus

È facilmente raggiungibile con la linea 29 che partendo dal centro della città effettua una fermata a cento metri dall'Ospedale Privato Accreditato "Ai Colli".

\* dati aggiornati al 31.01.2016. Per maggiori info [www.tper.it](http://www.tper.it)

## Orari utili ai familiari



### Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

dal lunedì al venerdì 08:30 > 17:00

Sabato 08:30 > 13:00

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

### Telefonate in reparto

È possibile ricevere telefonate dall'esterno, attraverso il numero del centralino,

tutti i giorni 17:00 > 20:00

### Ricevimento Medici

Si possono contattare i medici psichiatri dell'Ospedale Privato Accreditato (telefonticamente) dal lunedì al sabato per avere informazioni o prendere un appuntamento per un colloquio personale

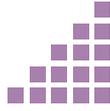
### Visite di familiari, conoscenti ed assistenti autorizzati

tutti i giorni 11:30 > 13:00

17:30 > 19:00

Il medico specialista può decidere di limitare o sospendere le visite nel caso in cui le condizioni cliniche di un paziente lo rendano necessario.





AI COLLI



**Ospedale Privato  
Accreditato Ai Colli**

Via San Mamolo, 158

40136 Bologna

t. 051/58.10.73

f. 051/644.80.61

casadicura@aicolli.com

www.aicolli.com



UNI EN ISO 9001:2015 REG. N. 8540

seguici su 



ASSOCIATA A  
UNINDUSTRIA BOLOGNA