Ospedali
Privati Forlì

BILANCIO SOCIALE 2018

Ospedali Privati Forlì

SOMMARIO

Il Gruppo 2

L'attività 10

Comunicazione e campagne di sensibilizzazione 22

Qualità, ricerca e formazione 32

I risultati economici 40

Gli obiettivi di miglioramento 48

Il documento è stato realizzato con il contributo di:

Direzione amministrativa Ospedali Privati Forlì
Ufficio comunicazione Ospedali Privati Forlì
Integra Solutions, agenzia di comunicazione integrata

IL GRUPPO

Organizzazione

Ospedali Privati Forlì ha vissuto nel 2018 un'importante crescita sotto diversi aspetti, a partire da quello organizzativo: uno sviluppo determinato e collegato in gran parte all'apertura della quarta sede sanitaria di proprietà del Gruppo, **Villa Orchidee**. Nonostante l'attività della clinica abbia preso il via dal 15 settembre, l'intera struttura aziendale si è preparata a questo importante passaggio sin dalla fine del 2017.

L'introduzione di un poliambulatorio specialistico privato non ha determinato solo un rafforzamento complessivo del Gruppo, ma anche una parallela crescita delle altre strutture sanitarie esistenti, che hanno proseguito il loro percorso di specializzazione attraverso l'introduzione di nuovi servizi, la **collaborazione con nuovi specialisti** di elevata caratura e profonda esperienza e l'ampliamento delle opportunità di accesso alle prestazioni da parte degli utenti.

Villa Serena

Villa Igea

Villa Orchidee

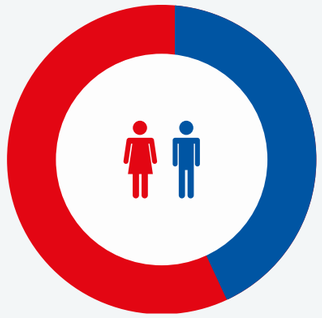
Centro Medico Cervia

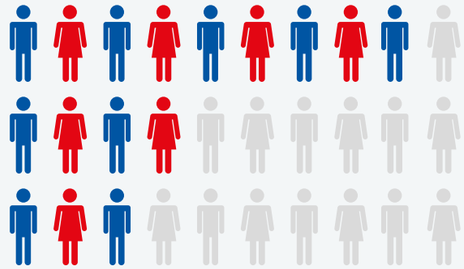
Lo Staff

Sotto il profilo occupazionale, a fine 2018 le persone impiegate all'interno del Gruppo **sono risultate 389**, così composte:

193 dipendenti

196 collaboratori





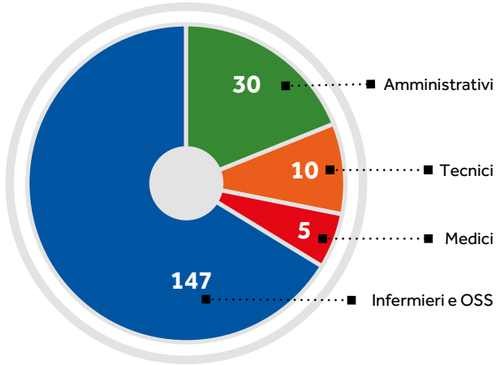
46 Età media dipendenti

15 Anni di anzianità media dipendenti

10 N. stagisti e tirocinanti

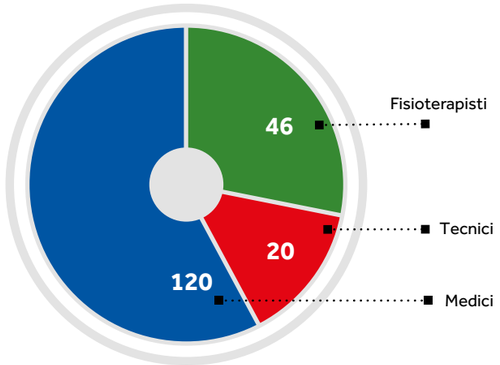
Tipologia di dipendenti

- 147 Infermieri e OSS
- 5 Medici
- 10 Tecnici
- 30 Amministrativi



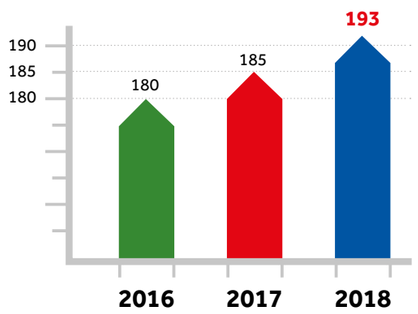
Tipologia di professionisti

- 120 Medici
- 20 Tecnici
- 46 Fisioterapisti



Andamento del personale dipendente

- 193 2018
- 185 2017
- 180 2016



Nell'ultimo triennio c'è stato un incremento medio annuo del 3,2% del personale dipendente, per effetto di stabilizzazioni e di nuovi ingressi; nel 2018 la variazione è stata pari a +4,3%.

Per l'azienda la centralità della persona si esprime anche sotto forma di attenzione nei confronti del personale di **Ospedali Privati Forlì spa** e del suo benessere lavorativo. In questo senso la direzione aziendale attua annualmente piani di **welfare aziendale** che, attraverso un contratto integrativo, offrono una vasta gamma di servizi a favore del dipendente e dei suoi familiari, per il **loro benessere** e una **migliore qualità della vita**.

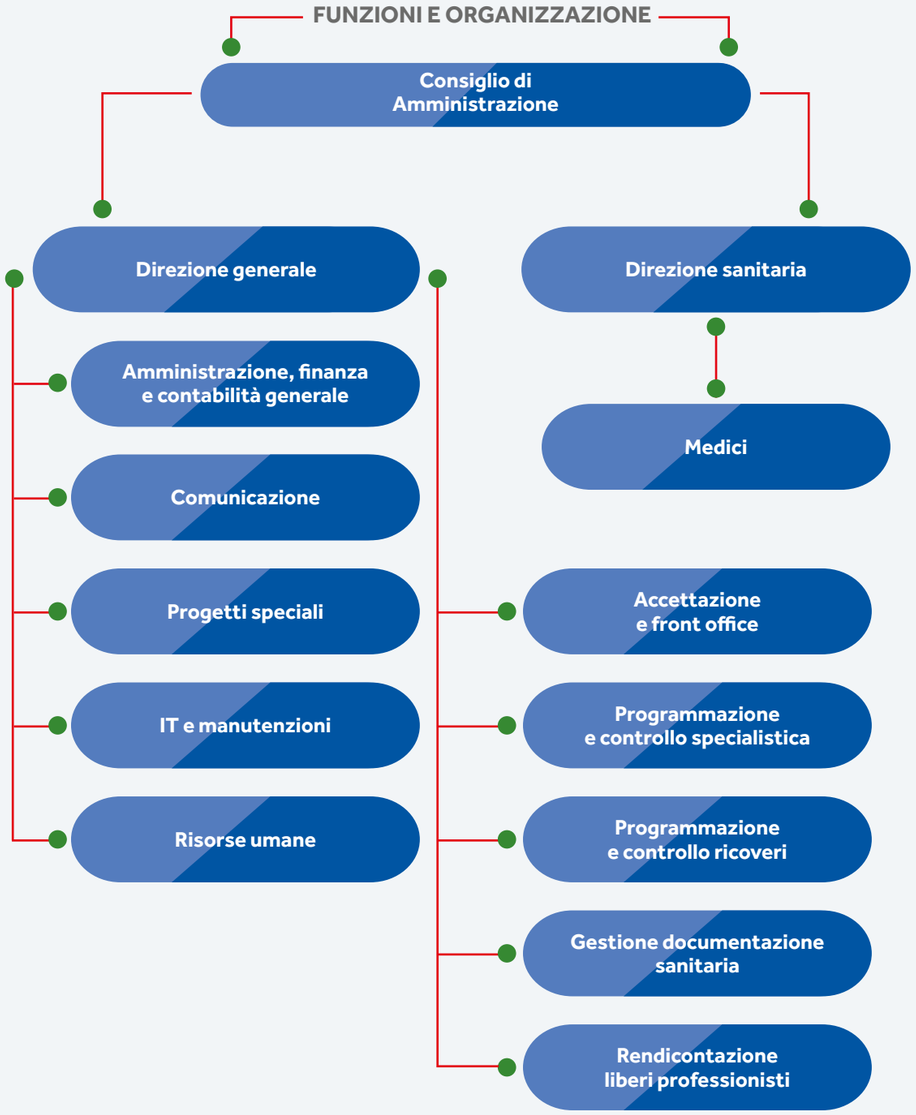
Si tratta di tutele e incentivi che sono stati realizzati in collaborazione con alcuni provider del settore e che riguardano in particolare:

- assistenza medico-sanitaria;
- rimborsi per spese scolastiche, universitarie o attività formative;
- copertura dei costi relativi a rette di iscrizione all'asilo, al trasporto pubblico, all'assistenza ad anziani non autosufficienti e a baby sitter.

Il piano prevede anche **benefit** per un valore complessivo di **115.000 Euro** a favore dei **193 dipendenti** del Gruppo.

Nei loro confronti sono poi attuati **progetti di sviluppo** e valorizzazione di professionalità, competenze e abilità *(vedi capitolo "Qualità, ricerca e formazione")*.

Funzionigramma



Stakeholders e relazioni istituzionali

Il ruolo che Ospedali Privati Forlì ha raggiunto nel contesto territoriale e sociale ne fa un soggetto di riferimento per un ampio panorama di **stakeholder**. Con ciascuno di questi vengono mantenute relazioni costanti, condivisi progetti, realizzate iniziative di sensibilizzazione e prevenzione; in altri casi ne vengono sostenuti e diffusi attività e programmi, abbracciandone finalità e motivazioni per il benessere psicofisico della comunità. I nostri interlocutori sono:

- Utenti
- Dipendenti e collaboratori
- Istituzioni e Enti
- Università, Istituti di ricerca e società mediche
- Comunità locale
- Volontariato e associazioni
- Soci e finanziatori
- Partner e fornitori
- Media

L'ATTIVITÀ

Il contesto

Con un **incremento del 10%** circa negli ultimi 5 anni, la spesa sanitaria privata in Italia interessa un numero sempre maggiore di persone: 2 italiani su 3 vi fanno ricorso almeno una volta all'anno, per un importo totale di quasi 40 miliardi di Euro (circa 650 Euro in media per ogni cittadino).
Nonostante la qualità dei servizi e l'efficienza del sistema pubblico in Emilia Romagna, la nostra Regione è una delle prime per spesa sanitaria privata: questo anche grazie alla sua **forte capacità attrattiva** (insieme a Lombardia e Veneto), che porta nelle sue strutture sanitarie private molti utenti da altre regioni d'Italia.

È il caso anche di **Ospedali Privati Forlì**, che nel 2018 ha visto il **27%** dei propri utenti ricoverati provenire da fuori Area Vasta Romagna (province di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini) e il **20%** da fuori regione, con punte del **42%** per i ricoveri metabolici gestiti dal Centro Obesità e Nutrizione Clinica. Il Gruppo si conferma così in grado di erogare una ampia varietà di prestazioni con un alto livello di qualità: oggi sono oltre **70 le specialità mediche** e i servizi di diagnostica e cura, grazie anche all'apertur,a nel 2018, di Villa Orchidee, la clinica del benessere del Gruppo, dove stanno trovando "casa" numerose prestazioni dedicate alla cura del corpo e della mente, per qualsiasi età.

Cosa offriamo

Grazie anche alla disponibilità dei nuovi spazi di Villa Orchidee, oggi il Gruppo Ospedali Privati Forlì offre complessivamente:

235	posti letto
71	ambulatori
18	box per la fisioterapia
5	sale operatorie
3	palestre
2	piscine
3	giardini per attività outdoor

Attività del 2018

195.156	Prestazioni ambulatoriali
7.179	Interventi
7.983	Ricoveri
43.692	Giornate di ricovero

Rispetto al 2017, prestazioni specialistiche e interventi chirurgici sono cresciuti in maniera simile (rispettivamente **+6% e +7%**), confermando il trend degli ultimi anni. Dall'altro lato, prosegue il tentativo di contenere ricoveri e giornate di degenza, queste ultime solo in lieve aumento, segno di un sempre maggiore efficientamento della gestione degli utenti e di efficacia degli interventi stessi. In termini di attività residenziale, sono stati **226 i ricoveri programmati** nelle 4 differenti tipologie proposte (Check up con degenza, Riabilitazione, Riabilitazione metabolica e Ricovero medico), che hanno risposto alle esigenze di assistenza medico-infermieristica continua da parte di personale specializzato.

I servizi più richiesti nel 2018

AMBULATORIALE

50.573	Diagnostica
23.220	Fisioterapia
19.296	Oculistica
18.216	Cardiologia
15.342	Ortopedia

CHIRURGICO

3.491	Oculistica
1.501	Ortopedia
906	Chirurgia generale
523	Urologia
270	Ginecologia

L'attività chirurgica si riferisce a Villa Igea e Villa Serena.

Radiodiagnostica e ortopedia risultano, tra i primi 5, i servizi che hanno fatto registrare l'aumento più significativo in termini di prestazioni effettuate (rispettivamente **+ 10%** e **+6%**). Mentre, sotto il profilo dell'attività di sala operatoria, l'aumento più deciso interessa **l'urologia (+60%)**, seguita dall'**oculistica (+13%)**, che si confermano eccellenze riconosciute grazie anche alle professionalità di chiara fama che vi operano.

Tra gli altri servizi presenti nelle strutture del Gruppo, che integrano differenti professionalità secondo un ormai riconosciuto modello interdisciplinare, i **check up** rappresentano un'offerta ormai consolidata, che nel 2018 ha visto confermati i numeri dell'anno precedente. Grazie a una proposta strutturata, con differenti tipologie calibrate sull'età e ulteriori programmi personalizzati di diagnosi e cura a seconda delle problematiche dell'utente, nel 2018 vi hanno fatto ricorso in particolare uomini di età compresa tra i 50 e i 70 anni (38%), seguiti dalle donne della stessa fascia d'età (14%).

Tra i servizi più richiesti nel 2018, anche per effetto di un importante potenziamento, con ampliamento dell'équipe e delle strumentazioni a disposizione, spicca quello di **medicina e chirurgia estetica**, ospitato a Villa Orchidee. I professionisti del Gruppo offrono prestazioni ambulatoriali e chirurgiche attraverso le tecniche più avanzate e sicure: dall'epilazione ai trattamenti di inestetismi di varia natura (rughe, cellulite, capillari...), fino agli interventi di rimodellamento di corpo, seno e viso (in particolare, naso e orecchie). Tutto questo per permettere all'utente di ritrovare il benessere e l'armonia con il proprio aspetto fisico, spesso senza ricorrere ad un intervento chirurgico: dai laser per epilazione, trattamento di inestetismi

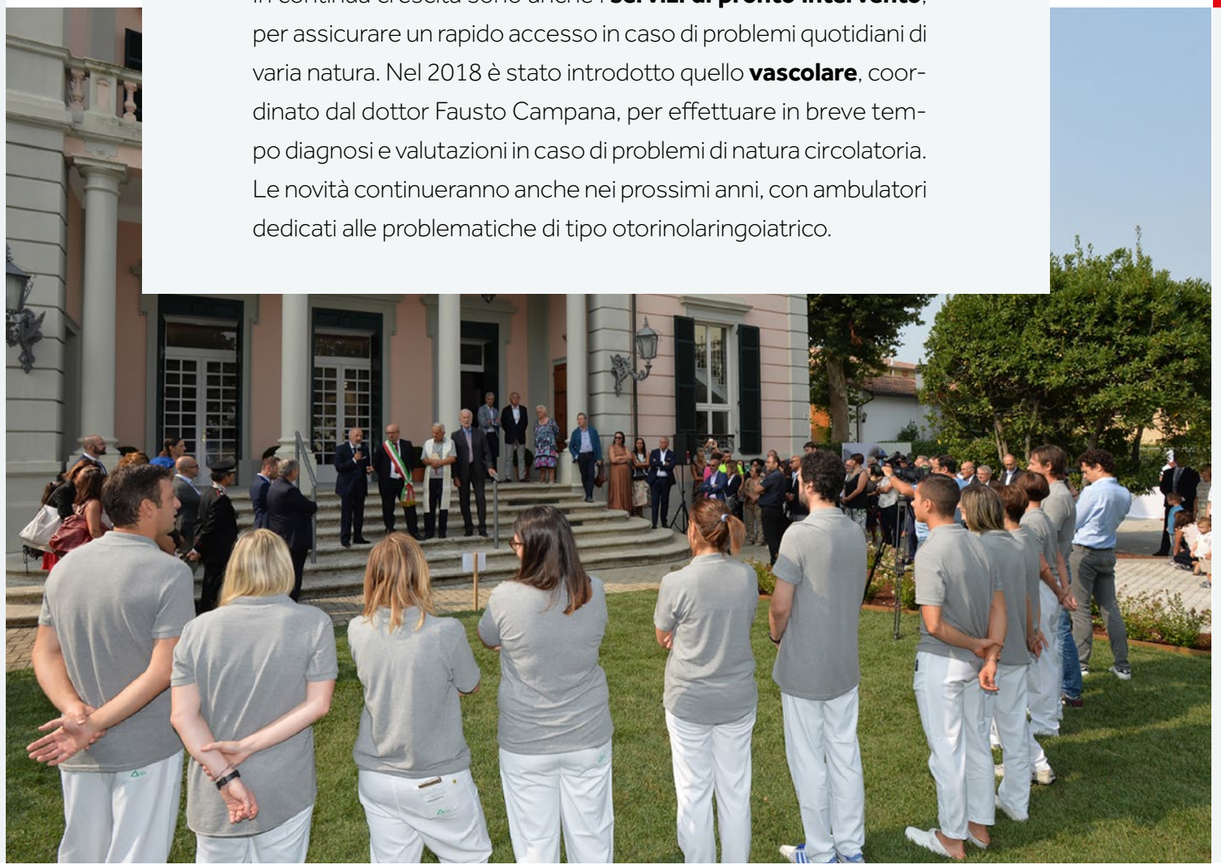
vascolari e fotoringiovanimento, fino ai disturbi della donna (Monnalisa Touch®), al sistema ONDA, primo al mondo in grado di effettuare trattamenti di body shaping attraverso l'azione di particolari microonde, tante sono oggi le attrezzature all'avanguardia disponibili a Villa Orchidee, che consentono all'utente di effettuare trattamenti mininvasivi.

Citiamo inoltre, la conferma dell'unità dedicata al trattamento della salute del **pavimento pelvico**, complesso sistema di muscoli e tessuti connettivali che interviene nel benessere sessuale, nella funzione riproduttiva, urinaria e fecale, oltre a preparare il corpo alla gravidanza e al parto: una regione che, per il suo trattamento, necessita di un team multidisciplinare come quello messo a disposizione da Ospedali Privati Forlì, che comprende specialisti ginecologi, fisioterapisti, psicologi, proctologi, urologi e medici di chirurgia generale e di chirurgia plastica ricostruttiva. Questo approccio rende possibile percorsi di screening o terapeutici di tipo farmacologico, chirurgico, fisioterapico o psicologico, anche integrati, a seconda dei casi.

Lo staff di Ospedali Privati Forlì si è poi arricchito di **nuove professionalità**, a partire da un **preparatore atletico** accreditato FIF Federazione Italiana Fitness, che a Villa Orchidee è a disposizione degli utenti e degli sportivi di ogni livello che vogliono riacquistare la forma fisica ideale, migliorare le loro prestazioni in vista di gare e obiettivi specifici o recuperare in seguito ad un infortunio. Valutando le singole esigenze, egli definisce

percorsi individuali che, spesso, coinvolgono altri specialisti del Gruppo, come cardiologi, medici dello sport, nutrizionisti, dietisti e fisioterapisti, come accade per i nuovi programmi personalizzati di **Remise en forme**. Ad ospitare gli utenti di questo servizio sono la piscina e la palestra della clinica, quest'ultima è stata attrezzata con macchinari professionali, cardio e isotonici, per avere stazioni multifunzione e comporre circuiti, anche con l'ausilio di funzioni tecnologiche per guidare l'atleta nell'allenamento, monitorarne i parametri e misurarne i progressi.

In continua crescita sono anche i **servizi di pronto intervento**, per assicurare un rapido accesso in caso di problemi quotidiani di varia natura. Nel 2018 è stato introdotto quello **vascolare**, coordinato dal dottor Fausto Campana, per effettuare in breve tempo diagnosi e valutazioni in caso di problemi di natura circolatoria. Le novità continueranno anche nei prossimi anni, con ambulatori dedicati alle problematiche di tipo otorinolaringoiatrico.



Accanto a tutto questo, i servizi già attivi si confermano estremamente richiesti: il pronto intervento ortopedico coordinato dalla dottoressa Lorena Sangiorgi ha visto quasi raddoppiare gli accessi rispetto all'anno precedente, da parte di utenti alle prese con problemi all'apparato muscolo-scheletrico; il servizio di **emergenza oculistica** ha registrato anche quest'anno oltre **400 contatti** e richieste di intervento per infortuni o disturbi che interessano gli occhi.

Tra le altre specialità, l'**endoscopia digestiva** è stata oggetto di un importante potenziamento, con l'apertura di nuovi locali che oggi portano a circa 200 mq gli spazi dedicati all'interno di Villa Serena, rinnovati e attrezzati con strumentazione di ultimissima generazione. È possibile farvi ricorso per indagini e trattamenti anche in **sedazione profonda** farmacologica, per l'indagine e la cura dei disturbi dell'apparato gastro-intestinale e per soluzioni mininvasive nella terapia chirurgica di alcune patologie di stomaco, colon e retto, anche in supporto alle adiacenti sale operatorie della clinica. Anche grazie a queste implementazioni, il servizio ha fatto registrare un notevole incremento nelle prestazioni effettuate rispetto al 2017 (+47%): tra le più richieste figurano colonscopie diagnostiche (1.073), visite specialistiche gastroenterologiche (1.047) ed esofagogastroduodenoscopie con biopsia (816).

Anche il **centro proctologico** di Ospedali Privati Forlì si conferma un'eccellenza a cui fanno ricorso sempre più utenti, per effetto dell'elevata specializzazione del servizio, della grande esperienza dell'équipe e delle apparecchiature dedicate dispo-

nibili per diagnostica e trattamenti mininvasivi. Nel 2018, grazie anche a questi investimenti, l'attività è praticamente raddoppiata rispetto all'anno precedente: oltre alle visite specialistiche (pari al 68% delle prestazioni complessive), vengono richieste, in particolare, indagini di rapida esecuzione come la manometria anale (anopress THD) e ecografie della regione ano-rettale.

Lo stesso vale per la **diagnostica per immagini**: qui gli investimenti hanno riguardato in particolare l'arrivo di una nuova apparecchiatura per la **risonanza magnetica** ad alto campo (1,5 Tesla), che consente tra le altre cose, combinando le immagini con quelle di un ecografo 3D, di effettuare screening dell'apparato urinario tramite la tecnica della **fusion biopsy**. Si tratta di una specialità che continua a far registrare numeri importanti, con circa 50mila prestazioni nel 2018, tra le quali spiccano ecografie (26mila), indagini radiologiche (13mila) e risonanze magnetiche (6mila).

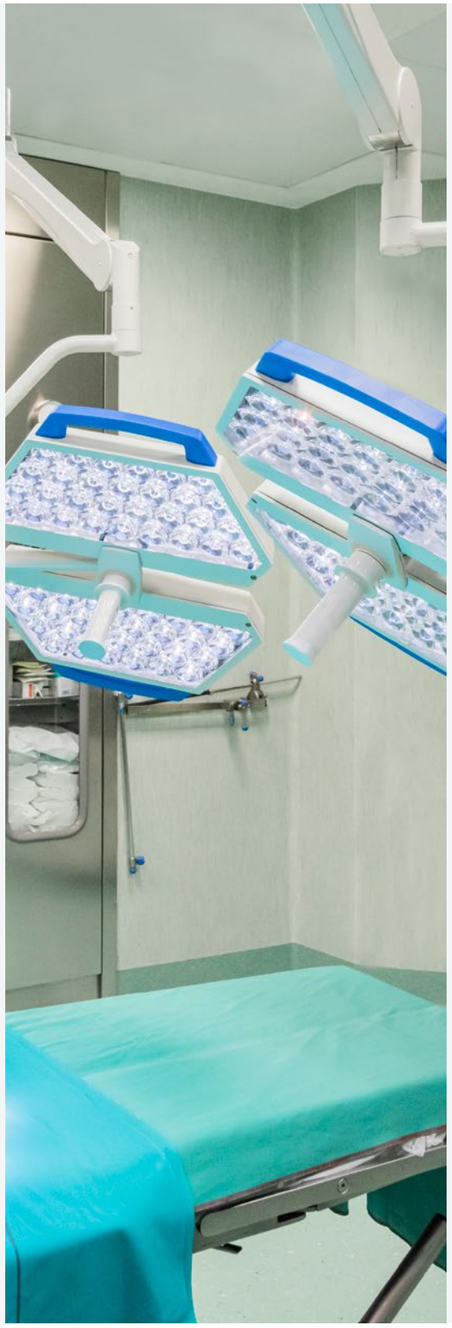
Tra le eccellenze riconosciute del Gruppo, il servizio di **fisioterapia e fisiatria** si conferma uno dei più richiesti, con oltre **21mila prestazioni** tra terapie manuali e strumentali, idrochinesiterapia, potenziamento atletico, attività motoria di gruppo e rieducazione posturale globale, per la quale oggi Ospedali Privati Forlì rappresenta uno dei 3 centri riconosciuti in tutta la Romagna certificato dall'AIRPG, organismo ufficiale italiano per l'insegnamento e la diffusione di questa pratica.

Il servizio di **oculistica**, dal canto suo, forte di professionisti riconosciuti a livello internazionale, come confermano i frequenti fellowship e percorsi di perfezionamento che vedono la partecipazione di specialisti stranieri, continua a rappresentare un punto di riferimento nel settore: lo testimonia anche la Società Oftalmologica Italiana, che annualmente conferma a Villa Igea la certificazione di qualità SOI. L'unità rappresenta uno dei primi centri europei per il **trapianto di cornea**, con **553** cheratoplasti-

che eseguite nel 2018, tra i quasi 3.500 interventi chirurgici complessivi. Le prestazioni ambulatoriali hanno sfiorato le 19mila unità, mentre in relazione all'attività chirurgica, risultano 1.521 ricoveri, equamente divisi tra ordinari e day hospital.

Si conferma un'eccellenza riconosciuta anche l'**ortopedia**, che nel 2018 ha erogato quasi mille prestazioni ambulatoriali in più rispetto all'anno precedente (+6%): merito anche dei suoi specialisti riconosciuti nel trattamento di differenti distretti, dalla spalla all'anca e al ginocchio, passando per piede e caviglia, ai quali è riservata un'unità dedicata. Tra gli interventi effettuati, la chirurgia protesica ha rappresentato circa il 20% del totale: particolarmente interessati anca, ginocchio, spalla e caviglia. I ricoveri, infine, sono stati 1.523.

Sempre maggiormente apprezzato, in particolare dagli utenti da fuori regione, è il **Centro Obesità Nutrizione Clinica** di Villa Igea, specializzato nel dimagrimento clinico e nella consulenza nutrizionale. Anche nel 2018, sono state circa 8mila le prestazioni ambulatoriali effettuate, a cui si aggiungono 240 ricoveri a cui continuano a far ricorso in maggioranza utenti che vivono al di fuori dell'Area Vasta Romagna (58%). Con l'apertura di Villa Orchidee, inoltre, il servizio ha visto un ampliamento dei propri spazi, con la disponibilità in via esclusiva della piscina attrezzata per i pazienti metabolici di Villa Igea. Nel corso dell'anno, numerosi sono stati i progetti condotti dal Centro in collaborazione con studenti delle scuole di diverso ordine e grado della provincia, gli incontri di sensibilizzazione sui temi della corretta nutrizione, delle abitudini alimentare ed anche dell'alimentazione negli sportivi, questi ultimi condotti in collaborazione con preparatore atletico e specialisti di medicina interna o cardiologia. Notevole interesse, da parte della comunità medica, ma anche da parte degli organi di informazione, ha destato un progetto sul decluttering e l'obesità: in questo caso, psicologi, nutrizionisti, dietisti, architetti e operatori olistici hanno lavorato insieme sul rapporto dei pazienti obesi con lo spazio abitativo, partendo dalla correlazione tra casa e corpo (inteso come casa dell'anima) e affrontando i temi della rimozione del superfluo e dell'accumulo degli oggetti.



L'attività del Gruppo e, in particolare, anche quella dei singoli servizi e specialità include anche collaborazioni e progetti con organizzazioni di varia natura, con cui Ospedali Privati Forlì condivide le finalità per il benessere della comunità locale. Rientrano in questo le collaborazioni con **sportivi professionisti** come Fabio Lombini e Beatrice Siboni, campioni italiani di nuoto in varie specialità e con società sportive tra cui il Forlì FC (calcio serie D), il Softball Forlì (campionato serie A), il Porto Robur Costa (SuperLega Volley), Ravenna Women FC (Serie A calcio femminile), Pallacanestro 2.015 (Serie A2 Pallacanestro). Nella quasi totalità dei progetti, l'attività, comprende affiancamento agli atleti della prima squadra e anche ai settori giovanili, per un supporto completo ai vivai nel percorso di sviluppo dei più piccoli. Lo stesso ruolo di partner medico è svolto da Villa Orchidee nei confronti di oltre 40 ASD del territorio locale.

COMUNICAZIONE E CAMPAGNE DI SENSIBILIZZAZIONE

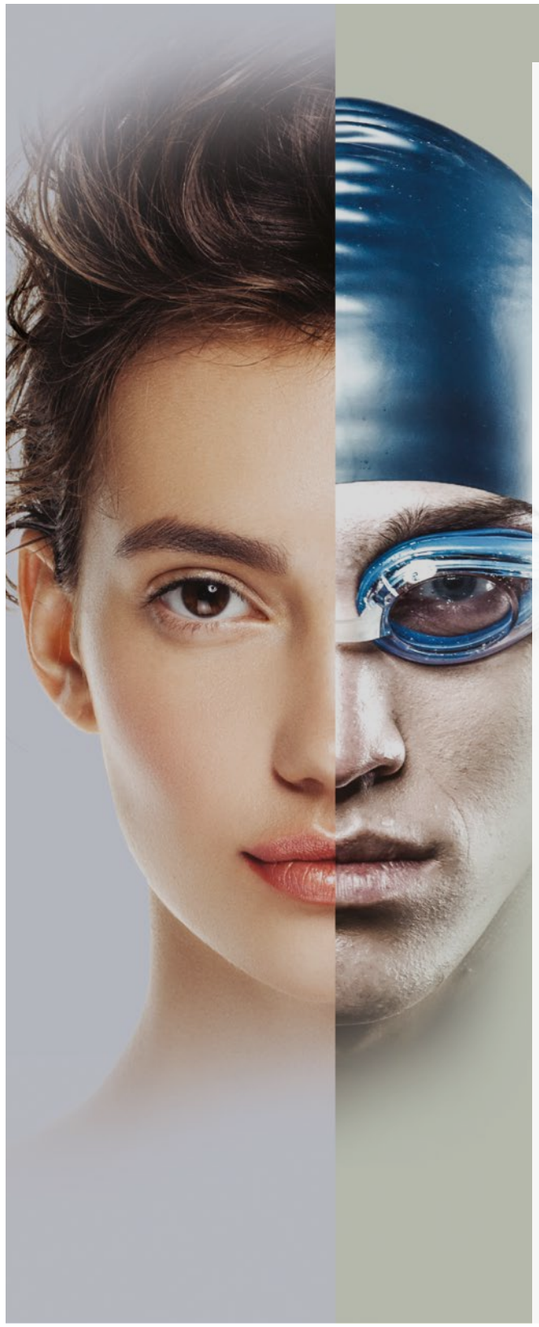
L'attività informativa

L'attività informativa e di comunicazione di Ospedali Privati Forlì si rivolge a cittadini, stakeholder e media, sia all'esterno che all'interno delle proprie strutture, con l'obiettivo primario di promuovere una cultura della prevenzione e della salute. Per farlo, informa sui propri servizi in maniera chiara e dettagliata, favorendo – come da mission aziendale – una scelta consapevole del percorso di cura da parte dell'utente.

Tra le iniziative di maggiore interesse, c'è **"Educazione alla salute"**, la rubrica prodotta da Ospedali Privati Forlì che vede protagonisti i suoi specialisti: i video nei quali questi fanno divulgazione su patologie e sintomatologie specifiche, oppure illustrano servizi di cura e ricovero disponibili presso le strutture del Gruppo, vengono diffusi all'interno delle cliniche, così come attraverso canali TV, radiofonici ed anche online. Anche nel 2018 sono stati realizzati nuovi episodi che hanno coinvolto alcuni professionisti di Ospedali Privati Forlì.

Nel corso dell'anno, poi, sono state realizzate numerose **campagne di sensibilizzazione**, che hanno impegnato il Gruppo in investimenti continuativi. Media tradizionali, locali e nazionali (stampa, radio, TV...), ma anche canali online (dai social media ai motori di ricerca) e progetti di web marketing, hanno veicolato nel corso dell'anno diversi messaggi su altrettante tematiche e servizi. Di seguito quelle più significative condotte:

- la promozione di **Villa Orchidee**, nuova clinica del Gruppo dedicata al benessere, per la quale è stato realizzato un progetto di branding completo, che è stato diffuso sin dall'inaugurazione della struttura e nei mesi successivi: focalizzata sulle differenti tipologie di destinatari (dalla donna alla famiglia, passando per anziani e sportivi), la comunicazione ha presentato la struttura riportata a nuova vita come un'innovativa proposta che intende guardare "oltre il benessere";
- il lancio del portale di prenotazione online **Home Clinic**, accompagnato da una campagna e da un progetto di video storytelling che racconta come il servizio consenta agli utenti di risparmiare una delle risorse più preziose che tutti noi abbiamo, ovvero il tempo;
- il progetto **Summer Health** realizzato da Centro Medico Cervia in collaborazione con la Cooperativa Bagnini Cervia, e volto a fornire un servizio di assistenza medica ed infermieristica in tempi brevi per i turisti e i residenti della zona di Cervia durante i mesi estivi;
- la promozione del nuovo servizio di **medicina estetica** ospitato a Villa Orchidee, attraverso una campagna multisoggetto che illustra i benefici per sé e per il proprio corpo, per la donna e per l'uomo;



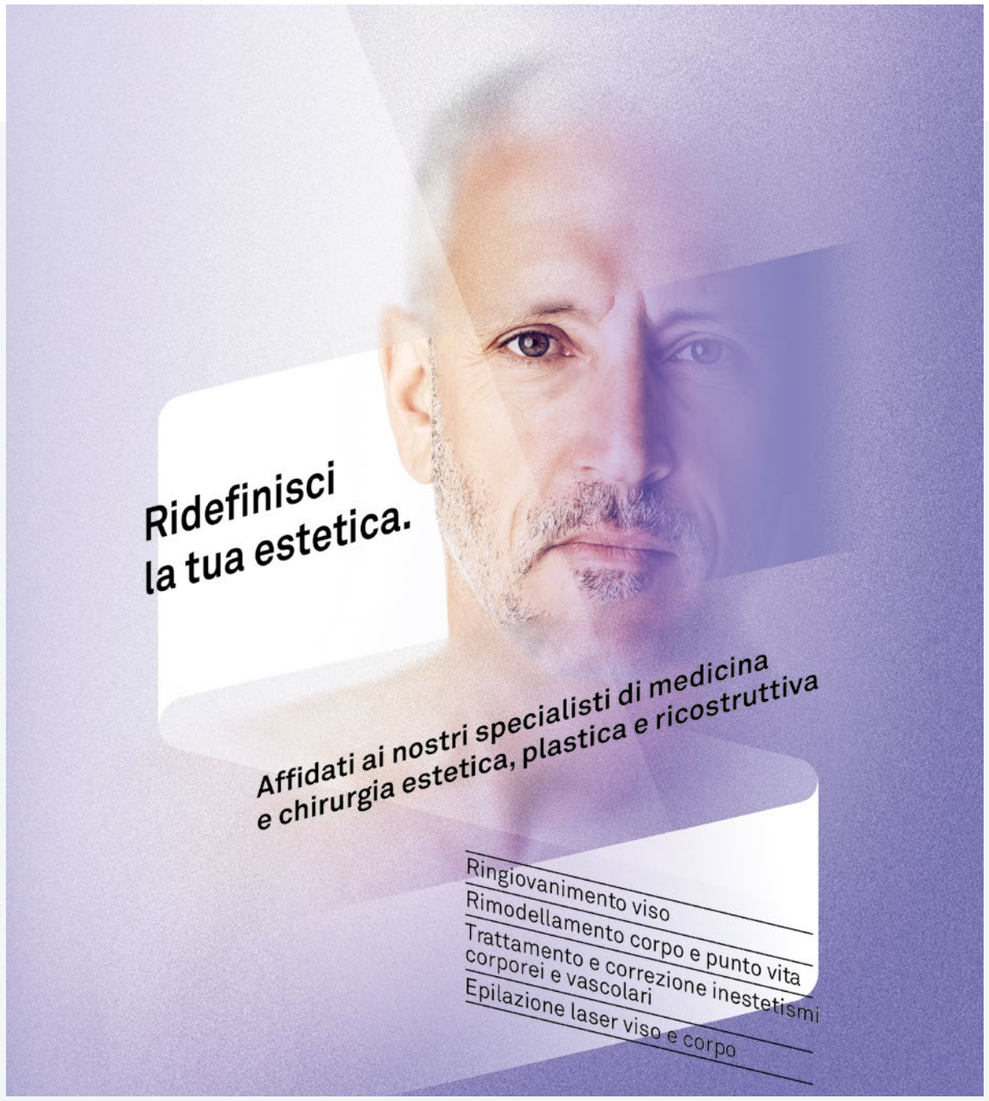
- **Salute allo sport**, il servizio dedicato agli sportivi in collaborazione con palestre e società sportive del territorio (professionistiche e amatoriali), i cui iscritti possono godere di numerose prestazioni specialistiche a condizioni particolarmente vantaggiose;
- il servizio di **ricoveri programmati**, rivolto a tutti quegli utenti che in varie circostanze della propria vita possono aver bisogno di un'assistenza medica e infermieristica continua, all'interno di un percorso di riabilitazione (a seguito di un intervento chirurgico, per completare una convalescenza, per un percorso di dimagrimento o in numerosi altri casi);
- la promozione del benessere attraverso il programma **Remise en forme**, che si propone di far recuperare un rinnovato rapporto con il proprio corpo tramite percorsi nutrizionali, sportivi ed estetici.

Grande spazio viene dato ancora oggi agli strumenti informativi tematici del Gruppo che, distribuiti in forma cartacea all'interno e all'esterno delle strutture, illustrano percorsi e servizi tematici, offrono una panoramica sui programmi di ricovero, ambulatoriali e di screening e prevenzione. Oltre a svolgere una funzione informativa e di sensibilizzazione, brochure, depliant e leaflet consentono anche un più agevole e informato accesso ai servizi delle cliniche del Gruppo, per un'esperienza in struttura semplificata e anche più consapevole.

Il sito **www.ospedaliprivatiforli.it** rappresenta il cuore della comunicazione online del Gruppo, grazie ad aggiornamenti puntuali su servizi e specialità mediche, professionisti e attrezzature disponibili nelle strutture; con l'apertura di Villa Orchidee e l'implementazione del servizio di prenotazioni online (Home Clinic), in particolare, il portale ha visto rinnovarsi la propria offerta di contenuti e servizi e diventare, progressivamente, il canale privilegiato per l'accesso alle prestazioni.

Anche grazie a questo, nel 2018 esso ha registrato un notevole incremento dei propri numeri: traffico e visitatori sono aumentati del 31% rispetto all'anno precedente, con una maggiore durata della permanenza dell'utente sulle pagine, all'interno di nuovi e specifici percorsi di navigazione che guidano verso approfondimenti e dettagli sui servizi.

Milano, Forlì e Roma risultano essere le principali zone di provenienza dei visitatori, con le prime due città italiane che fanno registrare rispettivamente un incremento del 62% e del 53%, a conferma della rilevanza nazionale acquisita dal Gruppo. Se la pagina più visitata è ovviamente la home page, al secondo posto è balzata la sezione Home Clinic, che si conferma una risorsa gradita e utilizzata dagli utenti.



Tra le fonti di traffico, uno degli incrementi più rilevanti (37%) viene dai **canali social**: attraverso questi hanno una grande visibilità i servizi di diagnosi e cura e gli approfondimenti sui percorsi proposti agli utenti, che sempre più spesso utilizzano la pagina Facebook come punto di contatto con le strutture, per richiedere informazioni e lasciare commenti o recensioni sul servizio. Facebook resta il canale principale e più utilizzato, come testimonia il deciso incremento di follower (+72%) della pagina ufficiale del Gruppo: un trend di crescita che continua anche in questo 2019, e che è confermato dalle tante interazioni (like, commenti, condivisioni) ottenute dai contenuti pubblicati periodicamente. A questo si affianca YouTube, canale privilegiato per la condivisione di contenuti video (produzioni originali e non solo), e dal 2019 anche LinkedIn, per un contatto mirato con i professionisti e gli stakeholder che rappresentano il target principale di questo social media.

Completa il panorama degli strumenti online la **newsletter** periodica di Ospedali Privati Forlì, ed oggetto nel 2018 di un importante restyling che ha voluto migliorarne la fruizione e la diffusione dei contenuti principal. Essa riceve un ampio consenso dai diversi pubblici a cui viene rivolta: utenti, medici di medicina generale, pediatri e farmacie del territorio, società sportive, oltre che lo staff, i dipendenti e i collaboratori delle strutture, ai quali vengono inviate comunicazione mirate e personalizzate, con informazioni utili e aggiornamenti sui servizi del Gruppo e consigli per la salute, il benessere e la prevenzione.

Ai canali digitali si affiancano strumenti ormai consolidati come **Articolo 32**, la rivista ufficiale del Gruppo che, semestralmente, presenta novità, approfondimenti di carattere scientifico e consigli sulla salute a cura degli specialisti che collaborano con Ospedali Privati Forlì; disponibile nelle tre cliniche forlivesi, ne viene pubblicata anche una versione dedicata per il Centro Medico Cervia.
Così come il coordinamento redazionale di questo periodico, anche il dialogo con i media, specializzati e generalisti, è affidato a un **ufficio stampa** dedicato, gestito da giornalisti dell'agenzia di comunicazione che affianca il Gruppo. Anche nel 2018 i giornalisti sono stati coinvolti nelle principali novità del Gruppo, che sono state trattate all'interno di giornali e riviste, radio, TV e portali informativi online: in particolare, le segnalazioni hanno riguardato l'apertura della nuova clinica, Villa Orchidee; il potenziamento del servizio di diagnostica, con l'introduzione di nuove apparecchiature di ultima generazione come la risonanza magnetica ad altissimo campo; l'inaugurazione dei nuovi locali dedicati all'endoscopia digestiva a Villa Serena; la presentazione del Bilancio sociale del Gruppo e l'annuncio di nuove collaborazioni, in particolare con il mondo sportivo del territorio.

Anche sul **fronte interno**, Ospedali Privati Forlì prosegue nello sviluppo di un sistema di comunicazione chiaro e coordinato: ne fanno parte, tra le altre, le informative rivolte ai degenti sulle norme di comportamento da tenere nelle strutture e sulle buone pratiche suggerite per evitare cadute e infortuni al loro interno.
Inoltre, si interviene per il continuo miglioramento del sistema di segnaletica interna delle cliniche, che ha visto coinvolta anche Villa Orchidee: percorsi chiari e riconoscibili ed elementi multimediali facilitano l'accessibilità ai servizi ospitati nelle varie strutture. A questo si accompagna il costante aggiornamento del sistema di **digital signage** e del palinsesto informativo nei monitor all'interno delle cliniche, con messaggi e comunicazioni dettagliate sui servizi e sulle principali novità del Gruppo.

L'attività di comunicazione e promozione della salute di Ospedali Privati Forlì ha riguardato anche eventi e iniziative, soprattutto in collaborazione con Enti e organizzazioni del mondo culturale, sportivo e volontaristico: anche nel 2018 hanno coinvolto numerosi attori, del territorio e non solo, come CONI e Federazione Medici Sportivi, per la sensibilizzazione nei confronti della salute del cuore e della sua prevenzione, con l'iniziativa (giunta alla seconda edizione) "La salita del cuore": un momento dedicato alla misurazione delle funzionalità cardiache prima e dopo uno sforzo fisico (la salita del campanile di San Mercuriale di Forlì). La lotta contro la poliomielite è invece l'obiettivo di "Run to End Polio Now", manifestazione podistica organizzata dal Club Rotary e alla quale Ospedali Privati Forlì continua ad aderire.

L'attenzione al benessere si è concretizzata poi anche nello scorso anno con la partecipazione del Gruppo alla Settimana del Buon Vivere, rassegna che da tempo ha raggiunto un carattere nazionale e durante la quale Ospedali Privati Forlì propone iniziative legate al benessere fisico, in particolare attraverso il proprio Centro Obesità e Nutrizione Clinica.
Le cliniche del Gruppo hanno poi aderito a varie **iniziative nazionali e giornate tematiche**, come l'Obesity Day promosso da ADI (Associazione Italiana di Dietetica e Nutrizione Clinica) o la Giornata Nazionale del Mal di Testa, con open day, campagne informative e iniziative di confronto e sensibilizzazione.

QUALITÀ, RICERCA E FORMAZIONE

Qualità del servizio

Il Gruppo continua a fare della qualità un elemento distintivo del proprio servizio agli utenti, impegnandosi costantemente e investendo nel miglioramento sotto questo aspetto: a testimoniarlo, sono anche le tante certificazioni che le strutture e i vari servizi ricevono da enti accreditanti.

Innanzitutto, Ospedali Privati Forlì opera da anni secondo gli standard ISO: nell'ultimo anno ha effettuato l'aggiornamento alla nuova norma **ISO 9001:2015**, che attesta la ricerca dell'eccellenza nell'ambito dei servizi, della sicurezza delle procedure e delle competenze degli operatori, introducendo l'analisi dei rischi e delle opportunità in funzione dei fattori interni ed esterni derivanti dall'analisi del contesto in cui opera il Gruppo.

A questa si aggiungono altre certificazioni riferite ai singoli servizi: l'unità di **oculistica** di Villa Igea vede annualmente confermarsi la certificazione di qualità erogata dalla Società Oftalmologica Italiana (SOI), che valuta i migliori centri di oculistica italiani in termini di livello delle prestazioni e dell'attività diagnostica, ambulatoriale e chirurgica (accessibilità, requisiti dei locali chirurgici, procedure di gestione, dotazione tecnologica e aspetti organizzativi del servizio ordinario e di quello di emergenza).

Inoltre, il **Centro di Procreazione Medicalmente Assistita** con sede a Villa Serena è titolare dell'autorizzazione regionale all'esercizio dell'attività secondo i requisiti fissati dalla Regione Emilia Romagna, che include l'erogazione di trattamenti di fecondazione di I e II livello (omologa ed eterologa); il **Centro Obesità e Nutrizione Clinica** di Villa Igea fa parte della rete dei centri accreditati della Società Italiana di Obesità, che include alcune strutture specializzate, dotate di professionalità, attrezzature e servizi specifici per il trattamento del paziente obeso.

Infine, il servizio di **fisioterapia** ha siglato una convenzione con l'AIRPG, organismo ufficiale italiano per l'insegnamento e la diffusione della **Rieducazione Posturale Globale**, e ora rappresenta ora uno dei 3 centri riconosciuti in tutta la Romagna per lo svolgimento di questa pratica.

Da qualche anno, inoltre, Ospedali Privati Forlì ha adottato un **modello di organizzazione e gestione** che assicura la piena correttezza e trasparenza nello svolgimento delle attività aziendali, in conformità al Decreto Legislativo 231/2001. Il documento viene sottoposto a periodici aggiornamenti sotto la responsabilità della Direzione amministrativa, che è incaricata anche della sua attuazione. Al tempo stesso, la società ha adottato anche un **Codice etico** nel quale vengono definiti principi, diritti e doveri, ma anche modelli di comportamento nei rapporti esterni ed interni (utenti, partner, fornitori, fino a Enti e Istituzioni) e modalità di gestione delle risorse finanziarie e di rendicontazione.

Ospedali Privati Forlì, inoltre, rivolge particolare attenzione alla tutela della salute di utenti ed operatori all'interno delle strutture sanitarie, a partire dalla revisione di protocolli interni (sulla base di evidenze scientifiche e delle raccomandazioni delle linee guida) e da un programma per la **prevenzione e la gestione del rischio** clinico, fino al **piano per la prevenzione delle cadute** all'interno dei vari reparti. Nel 2018, a tal proposito, sono stati 12 gli **infortuni** registrati (contro i 9 nel 2017); le giornate complessive di assenza per infortunio sono state 129 (112 nel 2017), mentre le ore lavorate risultano 286.056 rispetto all'anno precedente (275.089 nel 2017).

La soddisfazione degli utenti

Ospedali Privati Forlì attua una verifica puntuale dell'efficacia del sistema di gestione della qualità attraverso **monitoraggi diretti**, **audit** interni e un'attenta valutazione dell'opinione degli utenti, con **indagini di soddisfazione** mirate, rivolte a coloro che accedono a diversi servizi del Gruppo (ricoveri, programmi di checkup, prestazioni ambulatoriali) al fine di misurare la qualità dei servizi offerti, la facilità e la rapidità di accesso, ma anche il rapporto con gli utenti e i processi interni all'azienda.

Il questionario di soddisfazione somministrato agli utenti nel corso dell'intero anno contiene una serie di quesiti in cui viene chiesto di valutare aspetti strutturali, assistenziali, di servizio e di comunicazione, mediante una scala di gradimento su quattro livelli.
Anche nel 2018, la percentuale degli utenti che ha fornito un giudizio positivo (buono oppure ottimo) è stata decisamente elevata e superiore agli standard prestabiliti, come si può vedere nella pagina seguente.

Percorso prericovero — 92%

Accoglienza, disponibilità, cortesia e professionalità, organizzazione del percorso e chiarezza di informazioni

Degenza — 91%

Rispetto della riservatezza, qualità dei pasti, pulizia e igiene, ambiente e comfort, coinvolgimento del percorso di cura, chiarezza indicazioni e materiale informativo alla dimissione, organizzazione complessiva del reparto

Personale Medico e assistenziale — 93%

Chiarezza delle informazioni, disponibilità, cortesia e professionalità

Gestione del dolore — 91%

Informazione e soddisfazione trattamento del dolore

Servizi di diagnostica e fisioterapia — 93%

Chiarezza delle informazioni, disponibilità, cortesia e professionalità

Ospedali Privati Forlì presta grande attenzione ai feedback degli utenti, anche e soprattutto quando questi sono negativi: in particolare, la **gestione dei reclami** è oggetto di una procedura specifica, che coinvolge Direzione sanitaria e responsabile della qualità, oltre ovviamente al personale interessato; essa prevede che ogni caso venga analizzato e trattato con una risposta motivata all'utente (tramite mail, lettera o telefonicamente); a questo si aggiungono ovviamente azioni correttive, preventive e di miglioramento. Nel 2018 i reclami presentati sono stati 11 (in calo rispetto al 2017, quando erano stati 20.

Ricerca e formazione

Nell'ottica di migliorare costantemente il livello della propria offerta e di rappresentare un punto di riferimento in ambito sanitario a livello nazionale, Ospedali Privati Forlì promuove **progetti di ricerca** da parte dei propri specialisti e **collaborazioni** con strutture ospedaliere e centri medici, istituti universitari italiani ed esteri, scuole di specializzazione e centri di ricerca.

In particolare, l'**Università degli Studi di Ferrara** ha da tempo scelto Ospedali Privati Forlì, e in particolare Villa Igea, come sede per la propria Scuola di Specializzazione in Oftalmologia, che ospita annualmente una decina di specializzandi guidati dal professor Massimo Busin, già direttore dell'unità di oculistica di Ospedali Privati Forlì. A questa, si aggiungono collaborazioni con le **Università di Bologna, Milano, Parma, Urbino e Genova**: quest'ultima in particolare ha scelto il Centro Obesità e Nutrizione Clinica di Villa Igea come sede di tirocinio all'interno del proprio master di specializzazione sui temi della nutrizione. In totale, nell'ambito delle varie collaborazioni con gli atenei italiani, sono stati 10 gli stagisti e i tirocinanti accolti nelle strutture del Gruppo nel corso del 2018.

I professionisti e le strutture di Ospedali Privati Forlì offrono, inoltre, opportunità di apprendimento e perfezionamento per il personale medico-sanitario, grazie a **fellowship** per specializzandi o medici, italiani e

stranieri, ma anche **workshop e seminari tematici**: nel 2018, in particolare, sono state organizzate diverse giornate di formazione con momenti di approfondimento tecnico in aula e live surgery. Due differenti sessioni, ad esempio, sono state dedicate alla diagnosi ed al trattamento della malattia emorroidaria e all'utilizzo di laser e di moderne strumentazioni in proctologia, mentre un altro incontro, rivolto a medici di base e pediatri e condotto dal dottor Riccardo Scagni, responsabile dell'unità piede e caviglia di Ospedali Privati Forlì, ha interessato l'approccio e il trattamento del piede piatto valgo nel bambino.

Non mancano nemmeno occasioni di **divulgazione per gli utenti**, come i cicli di incontri ospitati a Villa Orchidee del progetto "Crescere insieme", rivolto ai genitori per sensibilizzarli sulle problematiche collegate al sovrappeso e all'obesità nei più piccoli (6-18 anni), non solo dal punto di vista alimentare ma anche relazionale.

Al tempo stesso, anche lo staff di Ospedali Privati Forlì è a sua volta coinvolto in un intenso **piano di formazione e aggiornamento triennale**, dove sono indicati il programma di ECM da acquisire, gli obiettivi aziendali e gli indirizzi previsti dai piani sanitari nazionale e regionale. La modalità è quella dell'aggiornamento professionale continuo, differente a seconda dei singoli profili (es. coordinatori e capi servizio, personale di accettazione ed amministrazione...).

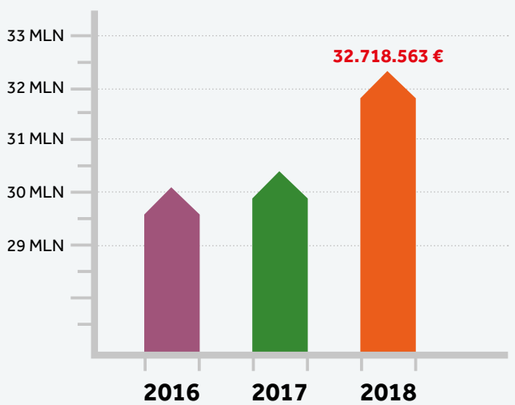
Nel 2018 sono stati 180 i dipendenti coinvolti in attività di formazione, per un totale di **2.466 ore** erogate (di cui 2.226 rivolte al personale sanitario, oltre il 10% delle quali sui temi della sicurezza) e di 2.048 crediti ECM maturati complessivamente nel corso dell'anno.

I RISULTATI ECONOMICI

Valore della produzione

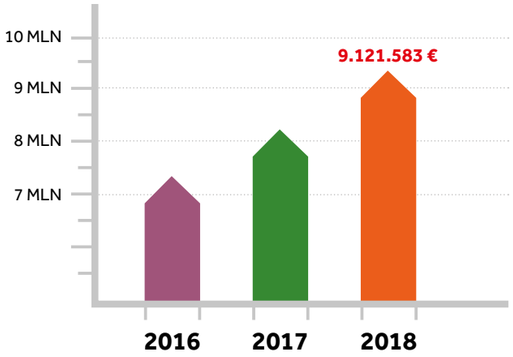
L'attività caratteristica del Gruppo, che nel 2018 tiene conto di quella delle 4 strutture sanitarie di proprietà, ha prodotto effetti positivi anche sotto il profilo dei risultati di esercizio. Alla luce degli indicatori di performance che riportiamo qui a fianco, è possibile affermare che il valore della produzione continua ad essere in aumento, con una **variazione (+ 4,9%)** rispetto all'anno precedente: questo grazie ad un incremento generale dei ricavi derivanti sia dall'attività specialistica, che dall'ospedalità. Ulteriore crescita ha, inoltre, registrato la quota-parte relativa alle attività a pagamento rispetto a quella derivante dalle prestazioni erogate in convenzione con il SSN, tendenza che è in atto da oramai 5 anni. Questo andamento positivo è riconducibile all'efficacia della formula Contratto Amico+, che permette agli utenti di avere accesso ai servizi in maniera semplificata: senza la necessità di prescrizioni, con tempi di attesa ridotti e a un prezzo contenuto. In questo modo, professionisti esperti e servizi altamente specialistici vengono messi a disposizione degli utenti per le proprie necessità di diagnosi e cura. Accanto a questo, più ampi e vari accordi con fondi sanitari integrativi e con assicurazioni permettono a un numero sempre maggiore di utenti di accedere alle prestazioni, facendo fronte ad una riduzione progressiva della copertura sanitaria da parte dello Stato (strettamente correlata alle sue politiche economiche).

Indicatori 2018



Valore Produzione	32.718.563 €
EBITDA	14%
EBIT	4%
Valore aggiunto	21.198.426 €

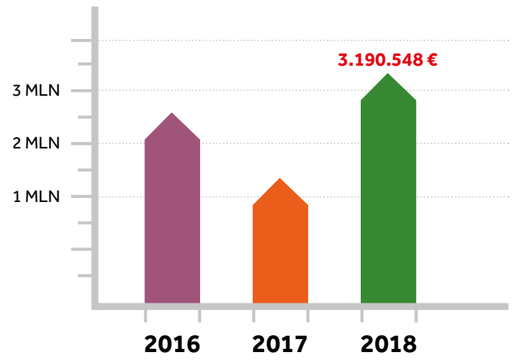
Andamento valore attività in regime privato



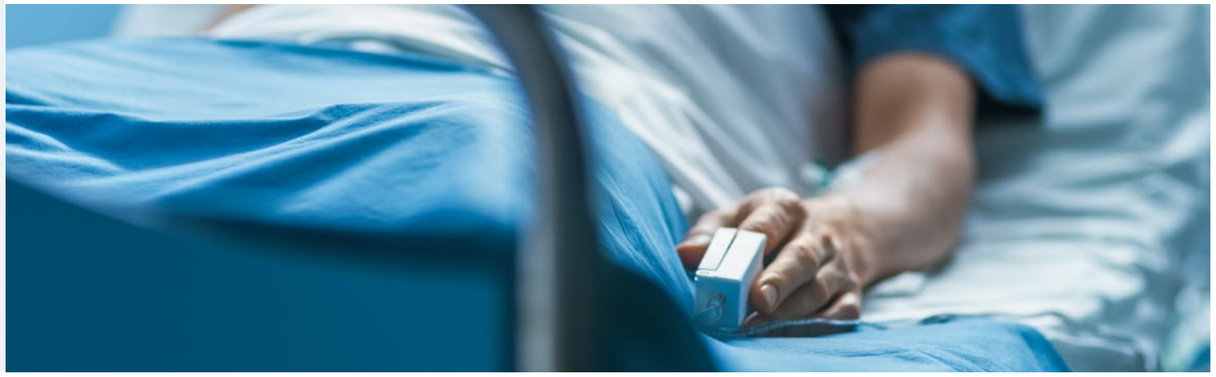
2018	9.121.583 €
2017*	8.105.532 €
2016	7.326.327 €

* Dal 2017 il Valore della produzione del Gruppo include anche quello relativo all'attività del Centro Medico Cervia, acquisito nel febbraio dell'anno.

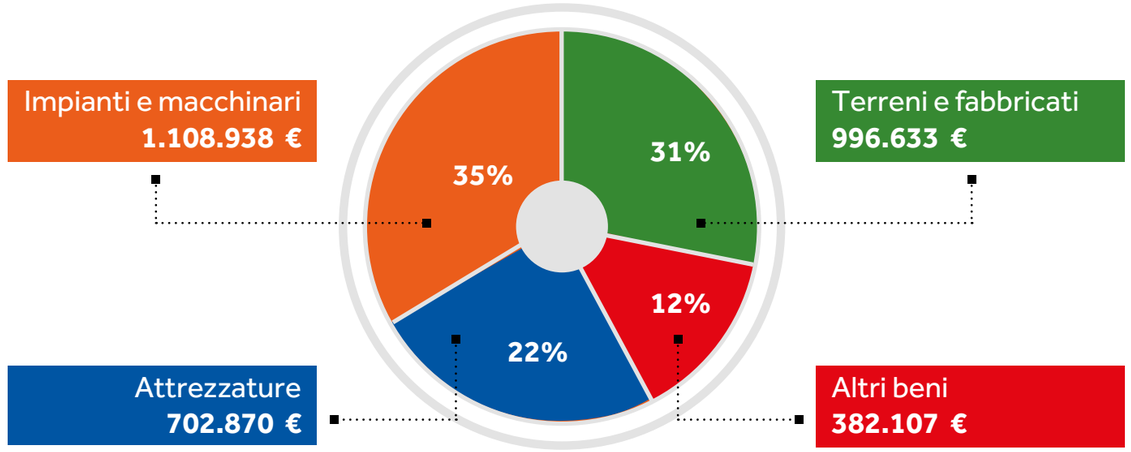
Andamento investimenti



2018	3.190.548 €
2017	1.293.037 €
2016	2.658.179 €



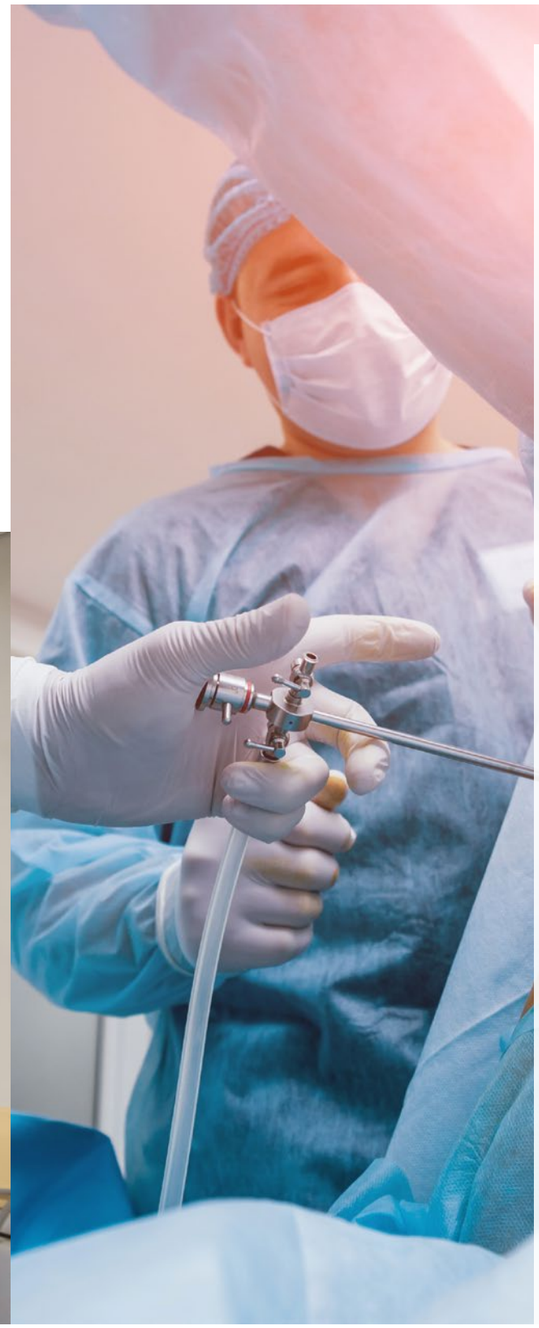
Composizione degli investimenti 2018



Anche per il 2018 è stato approntato e realizzato un programma di **investimenti** per innalzare la qualità dei servizi proposti e per ampliare l'offerta medico-sanitaria, nei confronti non solo della comunità locale, ma anche dei cittadini di altre Regioni.
Se negli anni precedenti l'attenzione è stata dedicata alla sistemazione ed alla riapertura di Villa Orchidee, nel 2018 lo sviluppo è andato soprattutto in direzione di un ampliamento dei servizi e di una progressiva specializzazione. A supporto di questo, l'introduzione di nuove attrezzature, impianti e macchinari: prima fra tutte una nuova apparecchiatura per la **risonanza magnetica nucleare total body** ad alto campo (1,5 T) che trova applicazione anche nelle più innovative procedure multiparametriche, in particolare di screening in ambito angiografico e vascolare, cardiologico, neurologico, anche avanzato, odontoiatrico e ortodontistico, osteoarticolare, senologico e urologico. Grazie a questa nuova apparecchiatura, Ospedali Privati Forlì si inserisce nel novero delle moderne strutture sanitarie che effettuano indagini con la

metodologia della **fusion biopsy**, per la diagnosi precoce del tumore alla prostata.
A fini diagnostici, ma non solamente, sono stati introdotti **nuovi ecografi** di ultima generazione, destinati in particolare alle procedure di endoscopia digestiva e proctologia, oltre che a tutte quelle inerenti il benessere femminile, all'interno dei servizi dell'Area donna.

Per supportare l'attività medica e chirurgica ambulatoriale, sono state acquistate **apparecchiature laser** (CO2 e Nd:YAG) che vengono impiegate per trattamenti di medicina e chirurgia estetica, ma anche in dermatologia, fisioterapia, flebologia e medicina vascolare, ginecologia e proctologia. Tra queste figurano anche il Monnalisa Touch®, utilizzato per i disturbi della menopausa,



e il sistema Onda, un procedimento di body shaping che oggi rappresenta la principale alternativa alla chirurgia plastica per il rimodellamento corporeo.
Per quel che riguarda, in particolare, gli **ambienti chirurgici**, sono stati effettuati interventi di rimodernamento e adeguamento funzionale all'interno del blocco operatorio di Villa Igea. Infine, anche il servizio di fisioterapia e riabilitazione, in particolare le palestre attrezzate, è stato potenziato con nuove macchine e attrezzi per lo svolgimento dei programmi motori personalizzati.

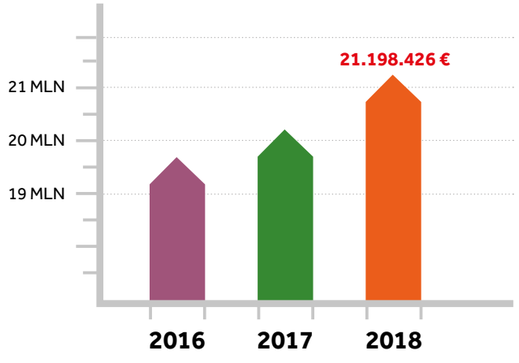
Accanto all'impegno per garantire un'assistenza medico-sanitaria di qualità ad una popolazione la più ampia possibile, Ospedali Privati Forlì si propone anche di produrre ogni anno **Valore aggiunto** che possa essere distribuito ai suoi portatori di interesse. È con questo che soci ed amministratori misurano la capacità di creare valore, che non è da intendersi unicamente come ricchezza economica, ma come risorsa, che gli stakeholder possono utilizzare per le proprie attività. Anche il 2018 è stato un anno particolarmente prospero sotto il profilo del Valore aggiunto, che ha subito un incremento del 4,6% rispetto all'anno precedente, raggiungendo un importo complessivo di 21.198.426 Euro. Il Valore aggiunto viene completamente distribuito tra stakeholder istituzionali (Pubblica Amministrazione, ma anche istituti di credito, finanziatori e soci) e tra coloro che contribuiscono allo svolgimento dell'attività del Gruppo, in particolare i suoi dipendenti e collaboratori e i partner e fornitori.
Ai primi vengono in questo modo garantiti retribuzio-

ne, benefit, incentivi, premi e programmi di perfezionamento e di crescita personale. Per quel che riguarda invece il rapporto con le imprese del settore, Ospedali Privati Forlì da sempre privilegia collaborazioni ed accordi di fornitura con aziende del proprio territorio di riferimento, nell'ottica di restituire anche al tessuto economico locale parte del valore generato.

L'indotto per i fornitori nel 2018 è stato pari a 13.975.827 Euro ed ha riguardato aziende produttrici di beni di consumo e di servizi, che hanno supportato il Gruppo nell'erogazione delle proprie prestazioni. Il 51% delle imprese ha sede nella Regione Emilia Romagna e ben il 27% nella provincia di Forlì-Cesena, sede di Ospedali Privati Forlì.

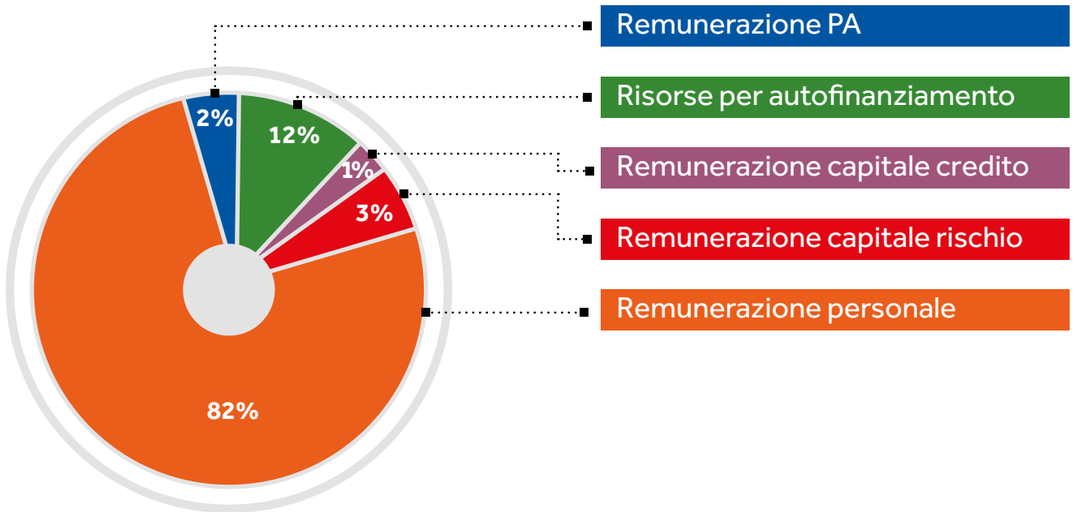
Una parte del Valore aggiunto, infine, è destinata a sostenere gli investimenti e i progetti di sviluppo dell'anno successivo, mantenendo un circolo virtuoso improntato alla crescita e al potenziamento.

Andamento Valore aggiunto

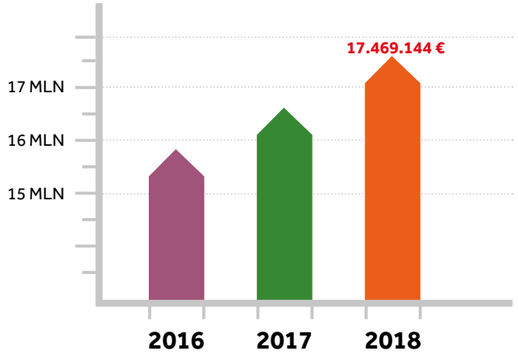


2018	21.198.426 €
2017	20.255.113 €
2016	19.843.166 €

Distribuzione del Valore aggiunto



Remunerazione del personale



2018	17.469.144 €
2017	16.551.707 €
2016	15.941.778 €

Composizione dell'indotto fornitori

- 27% Provincia Forlì Cesena
- 51% Emilia Romagna
- 100% Italia

GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Programma 2018

	OBIETTIVO	RISULTATI OTTENUTI
1	**Apertura Villa Orchidee**	▪ Apertura della quarta struttura del Gruppo con implementazione di nuovi servizi e attività. ▪ Campagne permanenti di promozione e comunicazione delle iniziative. ▪ Definizione di percorsi specifici per fasce di utenti e per esigenze mirate. ▪ Posizionamento della struttura come luogo di riferimento per sportivi professionisti del territorio romagnolo (avvio sinergie con nuove società sportive, team dedicato con nuovi specialisti...).
2	**Servizio endoscopia digestiva**	▪ Definizione di percorsi di screening e terapia. ▪ Promozione dell'elevata specializzazione dell'Unità, sia in ottica diagnostica che terapeutica.

	OBIETTIVO	RISULTATI OTTENUTI
3	**Certificazione ISO 9001:2015**	▪ Mantenimento della certificazione per Villa Serena e Villa Igea.
4	**Sviluppo Home Clinic**	▪ Ottimizzazione tecnologica della piattaforma (identificativi prestazioni e specialisti).
5	**Esternalizzazione servizio di ristorazione**	▪ Affidamento del servizio ad una società esterna specializzata per ottimizzare i costi ed efficientare i processi. ▪ Introduzione di preparazioni a ridotto impatto ambientale e di elevato standard nutrizionale grazie alla cottura sottovuoto.
6	**Consolidamento Centro Medico Cervia**	▪ Ampliamento dei servizi ed incremento degli specialisti a disposizione degli utenti. ▪ Consolidamento e rilancio dei servizi di medicina e chirurgia estetica e di remise en forme. ▪ Implementazione di servizi di pronto intervento estivi, rivolti ai turisti (e ai residenti).
7	**Tutela privacy**	▪ Adeguamento di procedure e standard in relazione al nuovo Regolamento europeo.
8	**Convenzione con Università di Ferrara**	▪ Realizzazione di nuovi progetti scientifici e attività congiunte in collaborazione con l'Ateneo, compresa la presenza di specializzandi che si perfezionano nelle cliniche del Gruppo.

	OBIETTIVO	RISULTATI OTTENUTI
9	**Umanizzazione cure**	▪ Ottimizzazione dei percorsi terapeutici per un approccio al paziente nella sua dimensione fisica/sociale e psicologica. ▪ Implementazione di nuovi programmi di cura secondo i principi di diritto alla salute. ▪ Introduzione di nuove modalità di indagine della soddisfazione dell'utente. ▪ Ottimizzazione dei percorsi all'interno delle strutture tramite un sistema di segnaletica chiaro ed intuitivo.
10	**Intranet aziendale**	▪ Attivazione delle funzioni di condivisione documenti e procedure tramite la intranet aziendale.
11	**Ammodernamento servizio diagnostica**	▪ Acquisizione di una nuova apparecchiatura per Risonanza magnetica.

Programma 2019

	OBIETTIVO	AZIONI
1	**Sviluppo servizi pronto intervento**	▪ Implementazione pronto intervento urologico. ▪ Implementazione pronto intervento otorinolaringoiatrico. ▪ Ottimizzazione pronto intervento vascolare.
2	**Confort utenti**	▪ Nuovi servizi di confort alberghiero (servizio quotidiani, pay TV e menù a scelta). ▪ Aumento numero stanze ad uso singolo. ▪ Organizzazione di un'area dedicata ai ricoveri a pagamento.
3	**Medicina del lavoro**	▪ Organizzazione del servizio (procedure e dotazione). ▪ Definizione di un team dedicato (medico specialista e personale di supporto). ▪ Comunicazione e diffusione del nuovo servizio. ▪ Creazione di pacchetti completi di servizi alle aziende.
4	**Accesso ai servizi**	▪ Valorizzazione dell'accesso con modalità di credito al consumo ▪ Promozione delle convenzioni con fondi e assicurazioni integrative.

	OBIETTIVO	AZIONI
5	**Potenziamento servizi wellness**	▪ Implementazione dei servizi e dell'équipe di medicina e chirurgia estetica. ▪ Ideazione di un nuovo servizio di personal training per sportivi con obiettivi specifici. ▪ Rilancio promozione dei servizi Area donna e PMA. ▪ Promozione del servizio di remise en forme attraverso campagne dedicate.
6	**Nuovi servizi per le aziende**	▪ Potenziamento dei servizi di welfare aziendale tramite collaborazioni con provider nazionali. ▪ Introduzione dei servizi di medicina del lavoro.
7	**Sviluppo servizi online**	▪ Potenziamento Home Clinic. ▪ Realizzazione di un'anagrafica utente in cui sono raccolti i dati sanitari, storico delle prestazioni, referti... ▪ Introduzione di servizi di telemedicina. ▪ Consolidamento servizi online per le farmacie.
8	**Cartella clinica informatizzata**	▪ Implementazione della cartella.
9	**Certificazione qualità**	▪ Rinnovo certificazione qualità ISO 9001:2015 per Villa Igea e Villa Serena. ▪ Conseguimento certificazione ISO 9001:2015 per Villa Orchidee.

integrasolutions.it

Ospedali
Privati Forlì

VILLA SERENA

VILLA IGEA

VILLA ORCHIDEE

CENTRO MEDICO CERVIA

www.ospedaliprivatiforli.it
www.centromedicocervia.it