



carta dei servizi



OPF

OSPEDALI PRIVATI FORLÌ

INDICE

Premessa	pag. 2
Storia e missione	pag. 3
Principi fondamentali	pag. 7
Strutture sanitarie.....	pag. 10
Servizi	pag. 16
Qualità	pag. 41
Ascolto	pag. 51
Convenzioni.....	pag. 56
Informazioni generali	pag. 59

Premessa

La Carta dei Servizi è un documento che nasce in ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995 "Schema Generale della Carta dei Servizi pubblici sanitari" e successivi aggiornamenti.

Con questo strumento Ospedali Privati Forlì intende instaurare un dialogo con i propri utenti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione; esso ha infatti lo scopo di illustrare le caratteristiche del Gruppo per facilitare la conoscenza delle sue strutture, dei servizi offerti e delle modalità per accedervi, dei diritti garantiti, dei doveri e dei comportamenti da tenere. Inoltre, questa Carta dei Servizi rende espliciti gli obiettivi che Ospedali Privati Forlì intende raggiungere e gli strumenti di controllo per garantire un'assistenza qualificata.



Dr. Davide Dell'Amore

Direttore sanitario

1.

Storia e Missione



1.1 Chi siamo

Il Gruppo Ospedali Privati Forlì rappresenta una delle principali realtà nel campo della sanità privata a livello regionale.

La sua storia prende il via con la costituzione di **Villa Serena** nel 1950, per volontà di un gruppo di 20 medici e soci fondatori; a questa si aggiunge poi **Villa Igea**, con sede nel prestigioso edificio dell'ex Collegio Tartagni, ed infine **Villa Orchidee**. L'offerta si è ampliata anche con l'acquisizione del **Centro Medico Cervia**, poliambulatorio specialistico privato che offre servizi in oltre 30 specialità mediche a cittadini e turisti in riviera.

Oggi il Gruppo è composto da **circa 200** tra personale medico, infermieristico, amministrativo, tecnico ed altre figure professionali, ai quali si aggiungono **altrettanti professionisti** che prestano la propria competenza in regime libero professionale.

Questo anche grazie **all'accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale**, riconosciuto a Villa Serena e Villa Igea, per conto del quale erogano prestazioni di ricovero e cura, anche se in misura vincolata alle quote stabilite a livello regionale e locale e a piani di committenza che definiscono volumi e tipologie di prestazioni. Sorte come case di cura in ambito privato, le realtà del Gruppo hanno assunto da tempo un ruolo istituzionale con caratteristiche funzionali, tecnologiche e organizzative tipiche di una struttura sanitaria di moderna concezione.

In questi casi l'utente non sostiene alcun costo per ricoveri, visite ed esami, se non il ticket dove previsto dalla normativa vigente.

OPF si impegna per lo sviluppo tecnologico e digitale delle proprie strutture e dei propri servizi di assistenza attraverso attrezzature, metodiche e professionalità aggiornate con i progressi della scienza e della medicina. Investe inoltre, periodicamente, per favorire la digitalizzazione delle procedure sanitarie nell'ottica di una migliore qualità e di un più elevato livello di assistenza all'utente.

La crescita di Ospedali Privati Forlì prosegue continuamente con l'ampliamento e la diversificazione dei servizi offerti e con l'allargamento della rete di collaborazioni attivate sul territorio, per andare sempre più incontro alle esigenze degli utenti di tutte le età.

1.2 La missione

Da oltre 70 anni Ospedali Privati Forlì si impegna a migliorare costantemente l'offerta di servizi sanitari ai cittadini, la gestione delle strutture e la formazione degli operatori, oltre a garantire l'elevata qualità delle prestazioni erogate. Per questo il Gruppo si avvale della collaborazione di professionisti qualificati e di provata esperienza e sostiene continui investimenti in attrezzature e dispositivi medici.

Il principio guida è la **centralità del paziente**: costante è l'impegno ad offrire ad ogni assistito un trattamento improntato al rispetto della dignità della persona, attraverso l'erogazione di prestazioni sanitarie appropriate, nella massima considerazione della sfera privata e personale e nel rispetto della integrità fisica e psicologica di ciascun individuo.

1.3 Codice etico

Ospedali Privati Forlì si è dotata di un modello di organizzazione e gestione che assicura la piena correttezza e trasparenza nello svolgimento delle attività aziendali, in conformità al Decreto Legislativo 231/01. Insieme a questo, ha adottato anche un **codice etico** nel quale vengono definiti principi, diritti e doveri degli utenti, ma anche modelli di comportamento nei rapporti interni ed esterni (nei confronti di utenti, partner, fornitori, fino a Enti e Istituzioni), modalità di gestione delle risorse finanziarie, di trasparenza contabile e di rendicontazione.

1.4 Comitato etico

Ospedali Privati Forlì ha un **comitato etico** formato da professionisti di esperienza operanti in ambito medico, legale, finanziario, gestionale, etc. È un organo indipendente e interdisciplinare che viene eletto dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo e ha funzioni di orientamento della ricerca clinica svolta nelle strutture; di ricerca e individuazione di progetti sperimentali da intraprendere; di tutela dei diritti dell'utente; di analisi e verifica dei protocolli clinici. Valuta, inoltre, gli aspetti etici, scientifici e metodologici di studi e pratiche proposte.

Suo scopo primario è tutelare la dignità, l'integrità, il benessere fisico, psicologico e sociale degli esseri umani coinvolti in ricerche, sperimentazioni o pratiche mediche, nonché promuovere e proteggere i valori della persona umana in generale, proponendo, discutendo e definendo questioni di carattere etico, connesse alle attività scientifiche, assistenziali e didattiche della struttura e fornendo pareri o raccomandazioni.

2.

Principi Fondamentali



Ospedali Privati Forlì opera per fornire alla comunità servizi diagnostici e terapeutici di qualità e per garantire al paziente le migliori cure possibili, privilegiando, nell'organizzazione ospedaliera, il rapporto umano e, al tempo stesso, rispettando la volontà, le esigenze e le aspettative dell'utente.

Per questo, si impegna a mantenere fedeltà ai seguenti principi:

Uguaglianza

Ogni malato ha diritto di ricevere le cure mediche ed i servizi più appropriati, in grado di soddisfare i propri bisogni, senza discriminazione di età, sesso, nazionalità, religione o condizione sociale.

Imparzialità

I comportamenti verso le persone sono ispirati da criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, intesa come assenza di qualsiasi discriminazione verso gli utenti e/o di limiti all'accesso al servizio.

Continuità

Gli operatori hanno il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure, senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore.

Diritto di scelta

L'utente deve poter prendere liberamente le proprie decisioni riguardo alla scelta del professionista a cui rivolgersi, alle cure proposte dai sanitari e al proprio percorso di guarigione.

Informazione

Si garantisce all'utente un'informazione corretta, chiara e completa. Al tempo stesso, tutti coloro che operano nelle strutture sono tenuti al segreto professionale riguardo ai degenti, a ciò che li riguarda o di cui vengano a conoscenza nello svolgimento del proprio lavoro. Le informazioni e i dati acquisiti dal personale sono trattati secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Partecipazione

Al paziente è riconosciuto il diritto di essere coinvolto nella progettazione del servizio attraverso l'informazione, così come la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni ricevute o di fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio e delle prestazioni sanitarie.

Efficacia ed efficienza

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario (la soddisfazione dell'utente), cercando di ottenere il miglior rapporto possibile tra risultati e risorse impiegate (ovvero senza sprechi e costi inutili) e tra i risultati attesi e quelli raggiunti.

3.

Strutture
Sanitarie



Ospedali Privati Forlì oggi è un gruppo sanitario in grado di erogare prestazioni in circa **70** differenti **specialità mediche** e servizi di diagnosi e cura. Tutto ciò grazie ad una vasta dotazione di attrezzature e apparecchiature nelle sue strutture, che possono contare complessivamente su:

235 posti letto

63 ambulatori

18 box per la fisioterapia

5 sale operatorie

3 palestre

2 piscine

Le stanze di degenza, in gran parte a due letti, sono climatizzate, dotate di servizio igienico autonomo, impianti elettromedicali e televisore.

Gli utenti che accedono alle strutture sanitarie sono invitate ad attenersi alle disposizioni pubblicate all'ingresso e all'interno degli ambienti di cura, per la tutela della salute e della sicurezza propria e degli operatori.

3.1 Villa Serena



Villa Serena
Via del
Camaldolino, 8
Forlì (FC)
Tel. 0543.454111

Orari apertura:
dal lunedì alla
domenica,
dalle ore 7 alle
ore 21.

Oggi Villa Serena dispone di 147 posti letto articolati in diverse unità operative. La struttura si sviluppa su cinque livelli, dove sono dislocati i vari reparti, ambulatori, sale di attesa, uffici accettazione, etc.:

-1 piano interrato: ambulatorio chirurgico, servizio di diagnostica per immagini, di endoscopia digestiva, di fisioterapia, cappella;

1 primo piano: uffici (accettazione, punto prelievi, ufficio privati e assicurati...), ambulatori specialistici e reparto di lungodegenza e riabilitazione;

2 secondo piano: reparto di degenza e raggruppamento chirurgico;

3 terzo piano: reparto di degenza e blocco operatorio;

4 quarto piano: reparto di degenza, medicina.

Per agevolare l'accesso, Villa Serena è dotata di un parcheggio interno ed è collegata, con passaggio pedonale riservato, a due parcheggi esterni gratuiti: parcheggio Parco Urbano e parcheggio dell'Argine (con area attrezzata per i camper) con accesso da viale Salinatore, per un totale di oltre 500 posti auto e 5 per i camper.

3.2 Villa Igea



Villa Igea
Viale Gramsci, 42
Forlì (FC)
Tel. 0543.454111

Orari apertura:
dal lunedì alla
domenica,
dalle ore 7
alle ore 21.

Villa Igea vanta 88 posti letto ed è articolata su quattro livelli:

0 piano terra: uffici (accettazione, ufficio privati e assicurati), servizio di fisioterapia, palestra, piscina, punto prelievi, ambulatori specialistici, cappella;

1 primo piano: reparto di degenza, raggruppamento chirurgico e blocco operatorio;

2 secondo piano: reparto di degenza Centro Obesità e Nutrizione Clinica, riabilitazione e lungodegenza.

È possibile sostare nel parcheggio gratuito retrostante, all'interno della struttura.

3.3 Villa Orchidee



Villa Orchidee
Via Balducci, 38
Forlì (FC)
Tel. 0543.454225

Orari apertura:
dal lunedì al venerdì
dalle ore 7:30 alle
ore 20;
sabato dalle ore
7:30 alle ore 13.

Villa Orchidee si caratterizza come una clinica del benessere, dove trova spazio un insieme di servizi rivolti a differenti tipologie di utenti, dalla donna alla coppia e alla famiglia, fino agli anziani ed agli sportivi, e dove l'elevata specializzazione dei medici e degli operatori si unisce a spazi curati ed estremamente confortevoli per l'utente che può qui intraprendere il proprio percorso di benessere in relax, avendo a disposizione ambienti riservati. All'interno della palazzina, realizzata in stile Liberty e risalente a fine Ottocento, sono presenti i seguenti ambienti:

- 1** piano interrato: piscina, spogliatoi, box fisioterapia;

- 1** primo piano: accettazione, ambulatori, sala d'attesa;

- 2** secondo piano: servizio di Fisioterapia, ambulatori;

- 3** terzo piano: palestra, spogliatoi, sala gruppi.

La struttura, comodamente raggiungibile attraverso la SS727 bis, tangenziale bis di Forlì (uscita Forlì-Ronco) e nelle vicinanze della stazione ferroviaria, è dotata di un parcheggio interno per la sosta gratuita.

Alcune domande frequenti:

1 Esistono alberghi o altre strutture ricettive convenzionate con Ospedali Privati Forlì?

Ospedali Privati Forlì ha stipulato convenzioni a tariffe agevolate con alberghi di diverse categorie, ubicati nella città di Forlì o nelle immediate vicinanze.

L'elenco completo è presente sul sito www.ospedaliprivatiforli.it nella sezione "Convenzioni" e viene periodicamente aggiornato.

2 Le strutture sono dotate di parcheggi?

Villa Serena, Villa Igea e Villa Orchidee hanno parcheggi interni privati e parcheggi pubblici, anche gratuiti, nelle immediate vicinanze.

Per i dettagli, è possibile consultare i paragrafi di questo documento relativi a ciascuna struttura.



4.

Servizi



4.1 Accesso ai servizi

È possibile accedere ai servizi specialistici di Ospedali Privati Forlì con diverse modalità. Per le prestazioni in forma Amico+, libera professione o in convenzione con fondi ed assicurazioni sanitarie è possibile effettuare la prenotazione

- **online** attraverso il servizio Home Clinic www.homeclinic.it, tramite il quale la completa gestione della procedura in totale autonomia da parte dell'utente, senza il supporto del personale di centralino o di accettazione delle strutture, consente di avere una riduzione del 10% sul costo della prestazione prenotata;
- presso gli **sportelli** di Villa Serena, Villa Igea e Villa Orchidee;
- **telefonicamente** contattando i numeri 0543.454111 e 0543.454225 (per le chiamate inavese, è attivo un servizio di richiamata automatica, lasciando un proprio recapito);
- presso **farmacie convenzionate**.

Per le prestazioni erogate in convenzione con il SSN è possibile rivolgersi a

- **CUPTEL** 800 002255 o **farmacie**, negli orari stabiliti da ciascun punto di prenotazione.

È possibile effettuare l'accettazione (ed il contestuale pagamento del ticket o della prestazione, laddove previsti) tramite la App Home Clinic, i totem digitali presso le strutture o gli sportelli.

Oltre il 90% delle prestazioni ambulatoriali sono prenotabili telefonicamente o online. Tuttavia, è preferibile prenotare direttamente presso le nostre strutture le prestazioni per le quali occorre una preparazione specifica e quelle multiple, come ad esempio la riabilitazione con più terapie concomitanti. Sul nostro sito internet, nella sezione "Info utili", "Modulistica" è possibile scaricare i documenti contenenti le modalità di preparazione per alcune tipologie di esami o altra documentazione che il paziente deve presentare compilata al momento dell'accettazione.

Per le **analisi chimico cliniche** e **microbiologiche** di laboratorio la prenotazione è necessaria. Le analisi non sono in regime di convenzione, tuttavia per quelle di più comune richiesta viene applicata una tariffa non superiore al tariffario SSN del ticket.

Presso OPF è attivo un ambulatorio infermieristico a cui è possibile accedere previa prenotazione tramite Home Clinic oppure telefono. Esso offre prestazioni come medicazioni semplici, terapia intramuscolare sottocutanea, controllo parametri vitali, controllo valori glicemici, ecc.

Convenzione con il SSN

Villa Serena e Villa Igea sono accreditate con il **Servizio Sanitario Nazionale**: in base alle convenzioni con le AUSL (che ne definiscono annualmente il numero massimo eseguibile), i ricoveri, le visite e gli accertamenti diagnostici sono fruibili con spese a carico del SSN; l'utente è tenuto al pagamento del ticket nei casi previsti dalla normativa vigente. Per prenotare una visita o una prestazione in convenzione, è necessario essere in possesso di prescrizione medica e tessera sanitaria.

Amico+

Con Amico+ si può scegliere di affidarsi ad uno degli specialisti della divisione medica di interesse, senza esprimere una preferenza per un medico. Questo permette di accedere automaticamente ed in maniera semplificata alla lista di attesa più breve tra quelle disponibili.

In libera professione

È possibile accedere alle prestazioni anche a pagamento: se sono erogate in regime di libera professione (previa libera scelta del paziente), sono a totale carico dell'utente. Solo l'accesso tramite libera professione permette di rivolgersi nominalmente ad uno specialista.

Convenzioni

Ospedali Privati Forlì ha sottoscritto numerose convenzioni con assicurazioni, fondi, casse mutue ed enti di varia natura, operanti sul territorio e in ambito nazionale, per offrire prestazioni e servizi sanitari secondo condizioni specifiche concordate con le strutture.

La prestazione è a carico della società di assicurazione con eventuale franchigia a carico del paziente; in base ai singoli accordi, la copertura può essere valida per prestazioni ambulatoriali e/o ricovero.

Sono inoltre attive convenzioni con aziende, organizzazioni, società sportive, hotel e strutture ricettive del territorio.

Per ulteriori informazioni, visitare il sito internet alla sezione "Convezioni" o contattare i seguenti recapiti: tel. 0543.454115, convenzioni@ospedaliprivatiforli.it.

Alcune domande frequenti:

1 Come si accede ad una prestazione ambulatoriale?

Visite o prestazioni possono essere prenotate in convenzione con il SSN oppure a pagamento. In quest'ultimo caso, la scelta potrà essere fatta per la libera professione oppure tramite Amico+.

2 Quali sono i tempi di attesa?

Per l'attività ambulatoriale in convenzione, i tempi di attesa variano in funzione del numero delle visite e delle prestazioni commissionate annualmente alle nostre strutture. Anche per i ricoveri, le quote annuali sono stabilite a livello regionale e locale. Le liste di attesa per le patologie chirurgiche sono gestite secondo un criterio cronologico che tiene conto anche di gravità e urgenza della patologia.

3 Che cos'è Amico+?

È la formula con cui Ospedali Privati Forlì garantisce accesso ai suoi servizi e alle prestazioni, ambulatoriali e di indagine diagnostica, a costi contenuti, senza l'impegnativa del medico di base. La prestazione è prenotabile online attraverso il servizio Home Clinic, presso gli sportelli delle strutture o le farmacie convenzionate. Sul sito web di Ospedali Privati Forlì, nell'apposita sezione, si trovano tutte le informazioni e l'elenco delle prestazioni prenotabili.

4.2 Specialità mediche

Il Gruppo Ospedali Privati Forlì eroga prestazioni nelle seguenti aree specialistiche:

- Allergologia
- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Chirurgia Oculistica
- Dermatologia
- Diagnostica per immagini
- Endocrinologia
- Fisioterapia e Riabilitazione
- Gastroenterologia
- Ginecologia
- Logopedia
- Medicina del dolore
- Medicina della Riproduzione
- Medicina dello Sport
- Medicina e chirurgia estetica
- Medicina e Chirurgia Vascolare
- Medicina Generale
- Nefrologia
- Neurologia
- Oculistica
- Ortopedia e traumatologia
- Osteopatia
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia
- Podologia
- Proctologia
- Psichiatria e Psicologia
- Reumatologia
- Urologia e Andrologia

Oltre a queste, vi sono alcune unità che rappresentano oggi veri e propri centri di eccellenza, riconosciuti anche fuori Regione per le professionalità che vi operano e le attrezzature a disposizione degli utenti.

Servizi

- Ambulatorio Infermieristico
- Analisi cliniche
- AREA 0-16
- Area donna
- Area pavimento pelvico
- Benessere
- Centro Obesità e Nutrizione
- Checkup Amico
- Diagnosi e Cura delle Cefalee
- Endoscopia
- Medicina del sonno
- Osteoporosi
- Ricoveri Programmati
- Rinnovo patenti
- Salute allo Sport
- Servizio a domicilio
- Servizio di anestesia
- Unità di fisiopatologia corneale

Pronti interventi

- Pronto Intervento Oculistico
- Pronto Intervento Ortopedico
- Pronto Intervento Otorinolaringoiatrico
- Pronto Intervento Vascolare

I CENTRI DI ECCELLENZA

Oculistica e Fisiopatologia corneale

È uno tra i centri più attivi in Italia per numero di prestazioni (oltre 3mila interventi chirurgici e 20mila prestazioni ambulatoriali annuali), grazie ad un'équipe che ha ottenuto importanti riconoscimenti a livello internazionale. Negli anni, la sua attività (certificata dalla SOI, Società Oftalmologica Italiana) si è ulteriormente specializzata, dando vita all'Unità di Fisiopatologia corneale con sede a Villa Igea; oggi è anche sede della Scuola di Specializzazione in Oftalmologia dell'Università di Ferrara. Completa l'Unità un servizio di emergenza oculistica (vedi pagine seguenti).

Centro Obesità e Nutrizione Clinica

Con sede a Villa Igea, è un centro specializzato nel dimagrimento clinico. Grazie ad un team multidisciplinare formato da endocrinologi, nutrizionisti, psicoterapeuti, fisiatri e dietisti, offre un inquadramento diagnostico e terapeutico-riabilitativo a persone affette da sovrappeso, obesità e altre patologie associate a malnutrizione, inclusi i disturbi del comportamento alimentare.

Ortopedia e Traumatologia

Si occupa della diagnosi e del trattamento dei problemi del sistema muscolo-scheletrico (ossa, articolazioni, tendini, nervi, muscoli e legamenti), traumi al ginocchio, mal di schiena e patologie di anca, ginocchio e spalla. Tutto ciò grazie ad un'équipe di elevato livello professionale, formata da medici che vantano specializzazioni negli specifici distretti di spalla, polso, mano, anca, ginocchio, piede, della chirurgia protesica in genere, etc.

Competenze e apparecchiature sono messe a disposizione anche attraverso un Pronto intervento ortopedico, ambulatorio per piccoli traumi o problematiche osteo-articolari acute.

SERVIZI SPECIALISTICI

Diagnostica per immagini

Il servizio si avvale di una strumentazione completa e all'avanguardia e dispone di risonanza magnetica (due apparecchiature, di cui una ad altissimo campo e la seconda specifica per gli esami articolari), radiologia convenzionale, TC, cone beam, ecotomografia (a tecnologia digitale) e fusion biopsy.

Fisioterapia

Il Gruppo offre un servizio di alta qualità nella riabilitazione e rieducazione dei pazienti affetti da patologie muscolo-scheletriche e neurologiche. In particolare, interviene con riabilitazione ortopedica e neurologica; terapie strumentali; terapia manuale; rieducazione in acqua; rieducazione posturale globale; rieducazione pavimento pelvico; potenziamento dello sportivo. Le prestazioni di fisioterapia possono essere effettuate anche al domicilio dell'utente.

Medicina dello Sport

Con sede a Villa Orchidee, il servizio si occupa della valutazione clinico-funzionale dello sportivo per il rilascio dell'idoneità sportiva, agonistica e non agonistica. Esso mette a disposizione degli atleti le competenze di un team multidisciplinare composto da medici specialisti in medicina dello sport, cardiologi, ortopedici, fisiatri, fisioterapisti, preparatore atletico e nutrizionisti. Tramite il servizio "Salute allo sport", gli iscritti alle strutture sportive convenzionate possono godere di prestazioni specialistiche attraverso un percorso di accesso a loro dedicato.

Area 0-16

È il percorso dedicato alla salute e alla prevenzione nei bambini, dall'età infantile all'adolescenza, grazie ad un team medico multidisciplinare formato da pediatri, ortopedici, allergologi, oculisti, endocrinologi, dietisti, dermatologi, logopedisti, otorinolaringoiatri, fisioterapisti e psicoterapeuti. I tempi di attesa per accedere al servizio sono, di norma, contenuti entro le due settimane.

Salute 65+

Un'équipe dedicata alla prevenzione del decadimento cognitivo e dell'indebolimento delle capacità fisiche connesse all'avanzare degli anni, aiuta gli utenti ad affrontare un invecchiamento sereno. Nel percorso vengono coinvolti professionisti esperti in ambito geriatrico, motivazionale, neuropsicologico, nutrizionale e motorio-riabilitativo per combinare in maniera virtuosa stimolazione cognitiva e attività motoria.

Medicina e chirurgia estetica

Uomini o donne, giovani o adulti, la medicina e la chirurgia estetica si rivolgono a tutti coloro che cercano una risposta al proprio personale bisogno di armonia e bellezza. Trattamenti miniminvasivi con laser che utilizzano la moderna tecnologia applicata all'estetica o apparecchiature per il ringiovanimento o la ridefinizione delle linee di viso e corpo vengono praticati da un'équipe di professionisti esperti che intervengono secondo protocolli rigorosi, nella piena sicurezza degli utenti.

Servizi Benessere

A Villa Orchidee sono disponibili servizi dedicati al benessere psico-fisico dell'individuo, orientati non solo alla prevenzione, ma anche al raggiungimento di un equilibrio corpo-mente consapevole, che coinvolge differenti ambiti, affidati a specifici professionisti. L'approccio medico-scientifico adottato tiene conto dell'individuo nella sua globalità, a partire dagli aspetti più profondi del benessere e dei fattori primari di salute.

Endoscopia digestiva

Il servizio, con sede a Villa Serena e finalizzato all'indagine e alla cura dei disturbi dell'apparato gastro-enterico, si avvale di attrezzature diagnostiche estremamente efficaci e ad alta definizione: tramite queste si effettuano anche endoscopie potenziate e si rafforza così l'attività di diagnosi precoce delle patologie a carico dell'apparato digerente.

Ambulatorio proctologico

L'Unità di Proctologia si occupa della diagnosi e cura delle principali affezioni che interessano la regione ano-rettale quali: malattia emorroidaria, ragade anale, fistole anali, cisti sacro-coccigee, incontinenza anale, stipsi e disturbo della defecazione ostruita, prolasso rettale e rettocele, etc. Il servizio effettua visite ambulatoriali specialistiche proctologiche e indagini diagnostiche come la manometria anale (anopress THD), un'indagine di rapida esecuzione, non invasiva e di scarso impatto per il paziente, che consente di acquisire informazioni fondamentali sulle pressioni dei muscoli addetti alla continenza anale. In caso si renda necessario il ricorso ad intervento chirurgico, il servizio vi consente un accesso diretto.

Centro Medicina del sonno

Attraverso la medicina del sonno oggi è possibile trattare disturbi di varia natura che influiscono sulla qualità del riposo notturno, dalle alterazioni alle vere e proprie patologie. Un'équipe multidisciplinare di cardiologi, endocrinologi, neurologi, otorinolaringoiatri e pneumologi prende in carico l'utente attraverso visite di approfondimento ed esami diagnostici mirati per ripristinare una corretta regolamentazione del sonno.

Unità del Pavimento pelvico

Per prendersi cura della salute di un sistema complesso come il pavimento pelvico, Ospedali Privati Forlì ha predisposto un programma di screening e terapia che, con un approccio multidisciplinare ed avvalendosi anche di strumentazioni all'avanguardia, coinvolge specialisti ginecologi, fisioterapisti, psicologi, proctologi, urologi e medici di chirurgia generale e di chirurgia plastica ricostruttiva.

Otorinolaringoiatria

Centro all'avanguardia per la diagnosi e il trattamento delle patologie di orecchio, naso e gola, grazie all'utilizzo delle più moderne apparecchiature di endoscopia diagnostica ed operativa, ad esempio per il trattamento di patologie a carico dei turbinati, dei seni paranasali o delle tonsille. Nell'ambito della chirurgia, vengono adottate metodiche mininvasive che consentono la riduzione dei tempi di ospedalizzazione del paziente. L'équipe medica include anche specialisti in chirurgia plastica che intervengono anche in interventi di ricostruzione del setto nasale o di rinoplastica con finalità estetica o funzionale.

Analisi cliniche

Nel punto prelievi delle strutture di Ospedali Privati Forlì vengono eseguiti tutti i tipi di esami del sangue (analisi chimico cliniche e microbiologiche). Inoltre, sono disponibili profili specifici, come il profilo prevenzione base, coagulazione, elettroliti, funzionalità renale, funzionalità tiroidea.

La prenotazione è necessaria ed i referti sono disponibili in giornata e caricati nel Fascicolo Sanitario Elettronico.

Chirurgia mininvasiva

Si avvale delle migliori tecnologie videolaparoscopiche ad alta definizione e degli strumenti ad energia più avanzati, come radiofrequenza e ultrasuoni; insieme a questo, anche dell'intera gamma di strumenti per emostasi e suturatrici meccaniche per la confezione delle anastomosi.

Chirurgia della colecisti e delle vie biliari e chirurgia mininvasiva del colon rappresentano i più frequenti campi di applicazione.

Chirurgia della Parete Addominale: particolare attenzione è rivolta alla cura dei vari tipi di ernie addominali e dei laparoceli con impiego di protesi sintetiche.

SERVIZI DI PRONTO INTERVENTO

Pronto intervento oculistico

Attivo a Villa Igea, è pensato per intervenire prontamente in caso di un infortunio o un disturbo di natura oculistica. Con accesso direttamente dall'accettazione, permette di ricevere una diagnosi immediata da parte degli oculisti di Ospedali Privati Forlì.

Pronto intervento ortopedico

Il servizio, attivo a Villa Serena, è dedicato a piccoli traumi accidentali, anche sportivi, ed a dolori acuti osteo-articolari. Chiamando il numero dedicato 0543.454155 e illustrando la propria situazione, si viene subito sottoposti a visita specialistica e, quindi, indirizzati immediatamente ad eventuali ulteriori accertamenti, trattamenti specifici ed adeguata terapia.

Pronto intervento otorinolaringoiatrico

Il servizio, con sede a Villa Igea, consente di accedere ad uno specialista otorinolaringoiatra in caso di infiammazioni acute localizzate al distretto orecchio-naso-gola (come otiti, sinusiti o tonsilliti), di deficit uditivi improvvisi, vertigini o anche piccoli traumi localizzati. La visita del medico viene accordata previo contatto telefonico al Tel. 0543. 419528.

Pronto intervento vascolare

A Villa Igea, tramite accesso telefonico diretto, gli specialisti di flebologia accolgono utenti alle prese con sintomi connessi a problematiche circolatorie. Visite specialistiche ed ecocolordoppler per verificare l'efficienza della circolazione periferica permettono di inquadrare in tempi rapidi il problema e di affrontarlo tramite approfondimenti diagnostici mirati e, a seguire, terapie anche domiciliari o trattamenti complementari (fisici, ma non solo).

Al servizio, **attivo a Villa Igea dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13**, si può accedere chiamando il tel. 0543.419590.

MEDICINA PREVENTIVA

Check up Amico

Si tratta di screening specialistici e personalizzati per la prevenzione ed il controllo della salute, disponibili in mezza giornata ed alle tariffe di Amico+.

Il servizio prevede 4 diverse tipologie di check up calibrate sull'età e 7 differenti programmi personalizzati di diagnosi e cura (cardio-vascolare, screening cognitivo, gastro-enterologico, mal di schiena, osteoporosi, mal di testa e riabilitazione motorio-nutrizionale).

ALTRI SERVIZI

Servizio a domicilio

Per andare sempre più (e meglio) incontro alle diverse esigenze degli utenti, Ospedali Privati Forlì mette a loro disposizione i propri specialisti per prestazioni sanitarie e assistenza a domicilio.

In particolare, è possibile richiedere:

- Visite mediche: i medici specialisti di Ospedali Privati Forlì si recano direttamente a casa dell'utente per una visita a domicilio. Sono disponibili specialisti in: dermatologia, fisioterapia, geriatria, logopedia, medicina del sonno (polisomnografia), medicina generale, neurologia, nutrizione clinica e oculistica.
- Fisioterapia: per chi necessita di riabilitazione (a seguito di un infortunio o un intervento chirurgico, o nell'ambito di un percorso per patologie neuromotorie) e non può recarsi in struttura, i fisioterapisti del Gruppo sono disponibili per trattamenti manuali e rieducazione motoria a domicilio. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì e viene organizzato dai singoli terapisti (dedicati), in relazione alla richiesta. Sono predisposti pacchetti di trattamento composti di 5 o 10 sedute oppure è possibile richiedere sedute singole della durata di 40 minuti.

- Prestazioni infermieristiche: assistenza a domicilio per utenti che necessitano di prelievi, medicazioni o semplici esami diagnostici: misurazione di parametri vitali, iniezioni intramuscolari e sottocutanee, medicazioni, controllo glicemia, posizionamento catetere vescicale, prelievi ematici, terapia infusione endovenosa, ECG refertato, consulenza infermieristica.

4.3 Attività di ricovero

Il ricovero presso Villa Igea o Villa Serena può essere ordinario o in day hospital: con quest'ultima modalità vengono effettuate prestazioni mediche e chirurgiche che permettono al paziente di tornare a casa in giornata.

Il ricovero può avvenire nei seguenti casi:

- Contatto diretto del paziente a seguito della visita di uno specialista interno al Gruppo che fornisce l'indicazione al ricovero e/o all'intervento chirurgico;
- Segnalazione dal Pronto Soccorso o dal reparto di medicina d'urgenza (si riferisce al solo servizio di medicina);
- Provenienza da altra struttura ospedaliera o assistenziale;
- Ricovero programmato in regime di solvenza a carico dell'utente.

Nei primi tre casi, il ricovero è gratuito per gli assistiti dal SSN. Ospedali Privati Forlì offre la possibilità di ricovero in differenza alberghiera (camere a maggior comfort), ovvero in una stanza ad uso singolo che prevede un letto a disposizione per un accompagnatore: per usufruire di questa opportunità, occorre che l'utente ne faccia esplicita

richiesta al momento della programmazione del ricovero o all'arrivo presso la struttura, assumendosi il costo dei servizi aggiuntivi. Il servizio include anche la possibilità di collegarsi liberamente alla rete Wi-Fi.

Presso Ospedali Privati Forlì il ricovero è disponibile per le seguenti specialità:

Area chirurgica

- Chirurgia generale e mininvasiva
- Chirurgia estetica e plastica
- Chirurgia vascolare
- Ginecologia
- Medicina del dolore
- Oculistica
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Proctologia
- Urologia

Area medica

- Centro Obesità e Nutrizione Clinica
- Gastroenterologia
- Lungodegenza
- Medicina generale
- Riabilitazione funzionale intensiva ed estensiva.

Ricoveri programmati

Ospedali Privati Forlì offre pacchetti di ricovero programmato a pagamento, in regime di degenza ordinaria e/o day hospital:

- Check up con degenza: controlli clinici calibrati sull'età, indirizzati a chi desidera prendersi cura della propria salute per consentire un intervento tempestivo e mirato. Gli esami vengono programmati durante il periodo di degenza.
- Riabilitazione: per persone affette da patologie muscolo-scheletriche, pre e post chirurgiche e neurologiche. Il programma riabilitativo è personalizzato e comprende assistenza medica e infermieristica, esami di laboratorio di base, elettrocardiogramma e fisioterapia.
- Riabilitazione metabolica: un'équipe multidisciplinare e strutture attrezzate (letti per pazienti bariatrici, strumentazioni dedicati a questa tipologia di utenti, palestra e piscina) sono a disposizione di persone affette da sovrappeso, obesità e altre patologie associate a malnutrizione o disturbi del comportamento alimentare.
- Ricovero medico: per utenti di ogni età che hanno bisogno di cure, accertamenti diagnostici, trattamenti farmacologici e/o riabilitativi. Il ricovero, mirato alla conservazione dello stato di salute, prevede programmi personalizzati di diagnosi e cura, che includono assistenza medica e infermieristica, esami ematici di base, elettrocardiogramma e trattamento fisioterapico di base.

Tutti i pacchetti prevedono l'assistenza medica e infermieristica H24, il servizio "alberghiero" e gli esami di base. Nelle sedi di Villa Serena e Villa Igea è attivo un ufficio dedicato al servizio, per avere informazioni e prenotare (tramite contatto telefonico al numero 0543.454115 o via mail a convenzioni@ospedaliprivatiforli.it).

Per info su programmi e costi, si consiglia di visitare il sito web di Ospedali Privati Forlì nella sezione dedicata.

Alcune domande frequenti:

1 Quali documenti servono per il ricovero?

Occorre portare con sé:

- la richiesta di ricovero del medico di medicina generale (in caso di ricovero in regime di convenzione con il SSN);
- copia del documento di identità e della tessera sanitaria in corso di validità;
- documentazione sanitaria precedente (se posseduta);
- moduli compilati e consegnati dallo specialista durante la visita ambulatoriale.

Per i cittadini non residenti in Italia, se appartenenti alla UE, è necessaria la tessera TEAM; se non residenti nella comunità europea, è necessario rivolgersi agli uffici dell'ASL.

2 Si possono effettuare ricoveri a pagamento?

Sì. Il paziente che non intenda avvalersi del SSN in quanto "solvente", segue un percorso distinto di prenotazione. I costi relativi a questa modalità di ricovero e le convenzioni stipulate con enti assicurativi possono essere richiesti agli uffici dedicati (tel. 0543.454115, convenzioni@ospedaliprivatiforli.it).

3 Come sono disposti gli accertamenti pre-operatori?

Gli esami pre-operatori vengono solitamente effettuati in regime di pre-ricovero, concordando telefonicamente la programmazione. In base al tipo di intervento che si deve eseguire ed agli accertamenti richiesti, il pre-ricovero può essere effettuato in uno o due accessi.

Nel giorno stabilito per gli accertamenti è necessario essere a digiuno dalla mezzanotte e portare un campione di urina, se richiesto.

4 Come prepararsi all'intervento?

Il giorno del pre-ricovero vengono fornite informazioni per l'intervento chirurgico e la preparazione da eseguire a domicilio (dieta, etc.). Qualora insorgessero imprevisti per la data dell'intervento, è opportuno darne pronta comunicazione telefonando ai numeri 0543.454106 o 0543.454136 o 0543.454169.

5 Cosa occorre portare il giorno del ricovero?

È consigliabile presentarsi con tutta la documentazione sanitaria relativa a precedenti ricoveri, nonché quella diagnostica recente. Occorre portare con sé i farmaci che si usano a domicilio, comunicandolo al medico o all'infermiera. In ogni camera, sono disponibili un armadio ed un comodino dove riporre gli oggetti personali. È bene portare con sé la biancheria intima, il necessario per la notte, asciugamani, un paio di pantofole, vestaglia, tuta da ginnastica e l'occorrente per l'igiene. Si sconsiglia di portare con sé oggetti di valore o ingenti somme di denaro: la struttura non è responsabile di eventuali furti o smarrimenti di beni lasciati incustoditi. Su indicazione medica, il paziente dovrà eventualmente fornirsi di bastoni antibrachiali, busti, calze elastiche, tutori etc.

6 Come avvengono le dimissioni?

Al momento della dimissione viene consegnata al paziente una relazione clinica che ne riporta le condizioni di salute e le indicazioni per l'eventuale monitoraggio clinico-terapeutico degli esiti della patologia trattata in corso di ricovero. Si tratta di un documento fondamentale per il passaggio di informazioni ai professionisti sanitari che prenderanno in carico il paziente dopo la sua dimissione, per questo deve essere conservato nel caso di controlli ambulatoriali e/o ricoveri successivi. Qualora la patologia lo richieda, vengono rilasciate anche informative a carattere nutrizionale e schemi alimentari personalizzati per un percorso di riabilitazione nutrizionale domiciliare. Il personale sanitario di reparto è reperibile 24 ore su 24 e può essere contattato telefonicamente nei giorni successivi alla dimissione.

7 È possibile usufruire di una camera singola?

Sì, è possibile richiedere (a pagamento) una stanza ad uso singolo con letto a disposizione dell'accompagnatore (a cui spetta anche il vitto), salvo disponibilità. Le tariffe sono stabilite annualmente.

4.4 Attività ambulatoriale

Le specialità ambulatoriali sono molteplici e comprendono:



Esami strumentali

Allergologia, Cardiologia, Chirurgia generale e mininvasiva, Chirurgia toracica, Dermatologia, Dietologia, Ematologia, Endocrinologia, Fisiatria, Flebologia, Geriatria, Ginecologia, Logopedia, Medicina del dolore, Medicina e Chirurgia estetica, Nefrologia, Neurologia, Nutrizione clinica, Oculistica, Ortopedia e Traumatologia, Otorinolaringoiatria, Patologia vertebrale, Pneumologia, Podologia, Psichiatria e Psicologia, Proctologia, Reumatologia, Urologia e Andrologia, Ecocardiografia, Ecocolor Doppler vascolare, Holter cardiaco e pressorio, Prova da sforzo al cicloergometro.

Diagnostica endoscopica dell'apparato digerente

Colonscopia (anche in sedazione farmacologica profonda), esofagogastroduodenoscopia;

Altri servizi di diagnosi e cura

Ambulatorio obesità, nutrizione clinica e counseling nutrizionale, cistoscopia, diagnosi e cura cefalee, elettromiografia, fisioterapia, laserterapia, medicina sportiva, mineralometria ossea, piccola traumatologia, riabilitazione e spirometria;

Ambulatorio infermieristico

Esami di laboratorio (profili specifici e tutte le tipologie di esami), elettrocardiogramma, medicazioni (semplici e complesse), terapia infusione, Iniezioni intramuscolari e sottocutanee, rimozione punti di sutura, controllo glicemia capillare, misurazione di uno o più parametri vitali (pressione arteriosa, frequenza cardiaca, saturazione e temperatura).

Analisi chimico cliniche e microbiologiche

Prelievi del sangue e raccolta del materiale biologico: per quest'ultima si consiglia di informarsi al tel. 0543.454192 (Villa Serena), 0543.419515 (Villa Igea), o 0543 454421 (Villa Orchidee).

Alcune domande frequenti:

1 Come si può modificare o disdire una prenotazione?

In caso di impossibilità a presentarsi per gli accertamenti prenotati, è opportuno modificarla o disdirla attraverso il portale Home Clinic (procedura consigliata) oppure telefonando ai numeri 0543.454111 e/o 0543.454225, per consentire l'inserimento di altre prenotazioni, evitando inutili disservizi.

2 Come e quando effettuare il pagamento della prestazione?

Prima dell'esecuzione della prestazione l'utente deve effettuare l'accettazione (anche per gli esenti dal ticket) e il pagamento presso il portale di prenotazione Home Clinic, presso gli sportelli o le casse automatiche (tramite contanti, Bancomat, Bancoposta, carte di credito Visa e Mastercard). In alternativa, è possibile assolvere al ticket anche tramite il Fascicolo Sanitario Elettronico, in Farmacia o presso i punti CUP.

3 Cosa occorre portare con sé?

L'utente deve presentarsi nel giorno e nell'orario previsto, necessariamente munito di documento di identità, tessera sanitaria valida, impegnativa del medico curante/specialista (se in regime di convenzione) ed eventuale documentazione sanitaria in suo possesso.

4 Come si ottengono i referti?

I referti delle visite specialistiche vengono consegnati direttamente dal medico. Per le altre prestazioni ed esami vengono fornite specifiche indicazioni sui tempi e modalità di consegna: nessun referto può essere consegnato a persona diversa dell'interessato, se non con delega scritta. Per quanto riguarda le analisi di laboratorio, ad eccezione di particolari analisi che richiedono tempi più lunghi, i referti sono caricati nel FSE o, su richiesta, spediti tramite mail oppure possono essere ritirati il giorno successivo.

5.

Qualità



5.1 Le certificazioni e il Sistema Qualità

Villa Serena e Villa Igea sono **strutture sanitarie private accreditate** con il Sistema Sanitario Nazionale, pertanto compongono, a tutti gli effetti, l'offerta sanitaria nazionale. Ai loro servizi è possibile accedere in modalità di convenzione con il SSN: in questo modo visite specialistiche, esami di diagnostica, ricoveri e prestazioni chirurgiche possono essere sostenuti senza alcuna spesa, se non il costo del ticket (se il soggetto non è esente), secondo la normativa vigente e in relazione alla fascia di reddito. L'accesso viene effettuato a fronte di una prescrizione da parte del medico di medicina generale, se prevista.

Ad alcune aree mediche del Gruppo sono stati conferiti certificazioni, riconoscimenti o sono state annoverate in registri specifici del settore di riferimento, a conferma dell'elevato standard di servizi offerti e del rigore gestionale ed organizzativo che ne regola l'attività, secondo criteri nazionali o internazionali codificati. In particolare, all'Unità di Oculistica e Fisiopatologia corneale è stato conferito il **Premio AIRCMO** per la ricerca e la cura delle malattie oftalmologiche per lo sviluppo e il perfezionamento della tecnica chirurgica di dissezione pneumatica posteriore della cornea.

Inoltre, possiede i requisiti nazionali per lo svolgimento di studi clinici, rappresentando, a tutti gli effetti, un Centro di ricerca autorizzato.

Il Centro Obesità e Nutrizione Clinica di Villa Igea fa parte della rete dei centri **SIO, accreditati dalla Società Italiana di Obesità**, unico in Regione e in grado di offrire tutti i livelli di trattamento al paziente obeso.

Elevata specialità è riconosciuta anche al servizio di Fisioterapia del Gruppo, il quale è inserito tra i **centri Rieducazione Posturale Globale** in accordo con AIRPG, l'Associazione nazionale di riferimento di questa pratica, finalizzata sia alla prevenzione che alla riabilitazione.

Villa Igea, Villa Orchidee e Villa Serena sono strutture sanitarie conformi ai requisiti internazionali **UNI EN ISO 9001:2015**.

La certificazione attesta la ricerca dell'eccellenza nell'ambito del servizio, della sicurezza delle procedure e delle competenze degli operatori, in relazione ad un sistema di gestione della qualità approntato nel tempo.

5.2 I fattori di qualità

La persona e il suo benessere, in senso fisico e psicologico, sono al centro dei servizi di Ospedali Privati Forlì attraverso un sistema ed un'organizzazione orientati al miglioramento continuo dell'operato. Ispirandosi a questo principio, gli standard di qualità individuati sono i seguenti:

5.2.1. Accessibilità

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Modalità di prenotazione	presenza di modalità di prenotazione multicannale: telefonicamente (dalle ore 7:30 alle 19), online (H24), allo sportello (dalle ore 7:30 alle 19) e tramite CUP e farmacie (secondo gli orari di apertura).	100%
Orari di apertura	Villa Serena: dal lunedì alla domenica, dalle ore 7 alle ore 21 Villa Igea: dal lunedì alla domenica, dalle ore 7 alle ore 21 Villa Orchidee: dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 20; sabato dalle ore 7:30 alle ore 13.	100%
Tempi di attesa	rispondenti ai requisiti normativi, variano in relazione alla disponibilità. Per le prestazioni in convenzione i tempi variano a seconda di quanto commissionato dal piano di committenza. Per le prestazioni in libera professione e con Amico+, l'attesa è contenuta entro 15 giorni.	>90%
Procedure di accettazione	<ul style="list-style-type: none"> • assenza di barriere architettoniche: possibilità di accesso incondizionato per gli utenti con disabilità motorie; • indicazione dei percorsi: la segnaletica interna permette un autonomo orientamento dentro le cliniche. 	>90% 100%
Modalità di pagamento	online, tramite sportello e totem digitali all'interno delle strutture.	100%
Equità di accesso	accoglienza di utenti di qualsiasi provenienza, senza discriminazione per genere, orientamento sessuale o religioso.	>90%

5.2.2. Accoglienza e comfort

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Sistema di chiamata	attivazione di un sistema di chiamata dell'utente efficiente e secondo principi di riservatezza.	>90%
Ingresso in reparto	ogni paziente viene accolto ed accompagnato dal personale infermieristico di reparto che lo informa in merito al percorso di ricovero e all'équipe di cura.	100%
Apertura al pubblico	ogni reparto garantisce la visita ai degenti in almeno due fasce orarie giornaliere.	>90%
Comfort delle stanze	presenza di servizi igienici riservati in ogni stanza, di guardaroba personale, luci di cortesia e presa corrente per uso privato, televisore, aria condizionata e Wi-Fi gratuito.	>90%
Cortesia del personale	rilevazione tramite questionario online di soddisfazione degli utenti.	>90%
Ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> • per i ricoverati a dieta libera, possibilità di scelta fra almeno due opzioni per ogni componente del menù; • pasti personalizzati secondo necessità terapeutiche e/o con prodotti dietetici; • pasti personalizzati per utenti ricoverati in forma privata; • esito soddisfazione utenti. 	>90% >90% >90%
Opzioni alberghiere	possibilità di usufruire di camere singole e differenza camera (camera a maggior comfort).	>90%
Attenzione a degenti bambini	per i pazienti fino ai 14 anni, disponibilità di un letto per il genitore.	>90%
Punti di ristoro	presenza di punti di ristoro presso ogni piano delle cliniche con distribuzione di snack, bevande calde e fredde.	100%

5.2.3. Informazione

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Consenso informato	acquisizione del consenso informato, partecipato e consapevole riguardo agli atti sanitari proposti, ai loro rischi, ai loro benefici e ai trattamenti alternativi.	100%
Comunicazione iter diagnostico e terapeutico	indicazione degli orari ai quali contattare i medici; disponibilità giornaliera di almeno un medico per H24.	100%
Rilascio cartella clinica	possibilità di avere copia della cartella clinica entro 7 giorni dalla richiesta.	100%
Informazione sui servizi	presenza di documentazione informativa sulle prestazioni erogate: carta dei servizi, opuscoli informativi, sito internet, totem, monitor, reception, magazine.	>90%
Dimissione	rilascio di relazione sanitaria dettagliata che riassume decorso malattia, esito di cure e trattamenti prestatati.	100%
Riconoscibilità del personale di servizio	tutte le persone che lavorano in Ospedali Privati Forlì hanno un tesserino di riconoscimento con indicazione di nominativo e ruolo. Le divise sono di colore differente in relazione all'attività, secondo la seguente codifica: Camice bianco: medico Camice azzurro: personale di sala operatoria Casacca bianca con bordo ARANCIONE: fisioterapisti (Villa Serena e Villa Igea) Casacca bianca con bordo AZZURRO: infermieri Casacca bianca con bordo ROSSO: personale OSS Maglietta GRIGIA: fisioterapisti (Villa Orchidee).	>90%

5.2.4. Igiene

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Sanificazione degli ambienti	<ul style="list-style-type: none"> • presenza di protocolli che definiscono frequenza e modalità di sanificazione dei singoli ambienti e monitoraggio microbiologico ambientale delle aree a rischio infettivo; 	100%
	<ul style="list-style-type: none"> • utilizzo di materiale usa-e-getta/monouso. 	100%
Cultura dell'igiene	presenza di vaporizzatori igienici negli ambienti comuni, presenza gel idroalcolico.	>90%
Procedure di sterilizzazione	presenza di una "micro-centrale" di sterilizzazione interna alla clinica.	100%
Biancheria ospedaliera	il cambio avviene una volta al giorno e, sempre, al bisogno.	100%
Pulizia stanze degenza e servizi igienici	pulizia degli ambienti 2 volte al giorno.	>90%

5.2.5 Professionalità e qualità della cura

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD
Sistema di valutazione professionalità	valutazione competenze, stato curriculare e formazione.	100%
Aggiornamento del personale sanitario	presenza di piani di formazione e di acquisizione dei crediti ECM.	>90%
Selezione del personale	<ul style="list-style-type: none"> • verifica competenze e colloquio individuale; • valutazione durante il periodo di inserimento e di affiancamento per i nuovi assunti. 	100% 100%
Efficacia attrezzature	verifica periodica e conformità a requisiti tecnologici previsti dalla legge.	>90%
Continuità terapeutico-assistenziale e di cura	pianificazione del percorso di cura alle dimissioni.	>90%
Gestione e controllo del dolore	rilevazione giornaliera secondo la normativa vigente e trattamento secondo protocolli interni.	>90%
Controllo della documentazione sanitaria	attività di verifica (controllo a campione sulle cartelle cliniche secondo disposizioni regionali) e implementazione di percorsi di miglioramento.	>90%
Partecipazione degli utenti	Invio di un questionario di gradimento online tramite sms.	>90%
Tutela del cittadino	<ul style="list-style-type: none"> • possibilità di sporgere reclami; • a seguito dei reclami viene attuata un'indagine per analizzare l'evento e viene data informazione all'utente entro 30 giorni; • implementazione di percorsi migliorativi sulla base di reclami e segnalazioni. 	100% 100% >90%
Sorveglianza delle infezioni correlate all'assistenza	<ul style="list-style-type: none"> • attività di controllo secondo protocollo regionale (SICHER) con programma di sorveglianza attiva delle infezioni del sito chirurgico; • verifica incidenza e prevalenza delle infezioni; • attività di prevenzione. 	>90% >90% >90%

5.3 La gestione del rischio

Viene periodicamente redatto e costantemente aggiornato un programma per la **gestione del rischio clinico**, dove si identificano e si mettono in relazione tra loro le componenti del sistema sicurezza aziendale, le sue risorse, i processi e i momenti di controllo, per garantire servizi di qualità ai pazienti.

Il controllo del rischio si basa su un modello di valutazione integrata che viene continuamente implementato attraverso l'analisi storica degli errori (effettivi e latenti), in virtù di una cultura della sicurezza che coinvolge tutto il personale sanitario.

È inoltre presente un **Comitato di controllo delle Infezioni Ospedaliere** (CIO) preposto alla verifica periodica delle procedure di prevenzione delle infezioni. Questo risponde alla Direzione sanitaria e definisce strategie di prevenzione e monitoraggio delle infezioni tramite

- l'adozione di misure di prevenzione;
- l'organizzazione di un sistema di sorveglianza e monitoraggio degli eventi infettivi;
- il coinvolgimento del personale medico e infermieristico in formazione specifica.

Esso, inoltre, verifica la conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Emilia-Romagna, il rispetto delle norme di legge, l'applicazione dei protocolli di prevenzione e sorveglianza e, in caso di necessità, modifica le procedure e i comportamenti che sono risultati non idonei a prevenire il rischio.

5.4 Le cadute in ospedale

Per tutte le strutture del Gruppo è stato formalizzato un piano per la prevenzione delle cadute in ospedale, che prevede una procedura dedicata e l'introduzione di documentazione sanitaria specifica per la rilevazione del rischio di caduta e per il monitoraggio degli eventi. In ottica di prevenzione sono state, inoltre, adottate buone pratiche per l'identificazione dei pazienti a rischio (braccialetto colorato, linee guida e documentazione informativa per la prevenzione distribuita sia al personale che agli utenti ricoverati).

Infine, un'attenzione e una procedura specifica sono dedicate alla gestione del paziente a rischio di fuga o allontanamento dalla struttura; nella procedura sono declinate le responsabilità e le modalità di attivazione degli interventi finalizzati al ritrovamento.

5.5 La sicurezza

Nelle strutture vige il più rigoroso rispetto delle norme antinfortunistiche e antincendio, con periodica formazione del personale alla gestione di situazioni di emergenza per la tutela dei degenti. All'interno delle cliniche sono presenti un manuale riepilogativo delle istruzioni comportamentali e le planimetrie specifiche con indicati percorsi di fuga e uscite di sicurezza. Particolari procedure sono state individuate per garantire la sicurezza alimentare dei cibi somministrati ai pazienti, con rigoroso monitoraggio e rispetto del sistema HACCP in termini di regole igienico-sanitarie.

6.

Ascolto



6.1 I diritti degli utenti

Nel proprio operato Ospedali Privati Forlì pone al centro dell'azione l'utente, che è protagonista e responsabile del rapporto con lo staff che lo prende in carico, attraverso alcuni diritti e doveri.

Qualità della cura e dell'assistenza: Ospedali Privati Forlì propone prestazioni di qualità garantite dalle migliori professionalità, in linea con il progresso medico-scientifico. Queste sono, ogni volta, adeguate alle condizioni dell'utente e supportate da tutti i mezzi necessari per l'efficacia dell'assistenza.

Rispetto della dignità, senza discriminazioni: nessun paziente può essere discriminato, nell'accesso alle prestazioni o nel trattamento ricevuto, in relazione alle proprie convinzioni, preferenze politiche o sessuali. Correttezza, premura e cortesia gli sono riconosciute da parte di qualsiasi membro dello staff sanitario.

Libertà di scelta: il paziente ha diritto di scegliere liberamente il luogo e le modalità di cura tra tutte quelle disponibili nei tempi più ridotti e, quindi, di poter rifiutare ogni metodo diagnostico o terapeutico che gli venga proposto.

Informazione: vengono messi a disposizione dell'utente strumenti informativi sulle strutture sanitarie, sulle prestazioni offerte e sullo staff dedicato. Inoltre, la conoscenza e la comprensione degli accertamenti diagnostici, delle terapie proposte e della prognosi sono ritenute indispensabili per un assenso consapevole.

Riservatezza: la formulazione diagnostica, l'esecuzione e l'efficacia delle cure e qualsiasi tipo di informazione personale riguardante l'utente sono strettamente riservati e non possono essere divulgati, se non in relazione all'assistenza sanitaria da ricevere.

Adeguate gestione del dolore: preservare quanto possibile l'individuo dalla sofferenza è un atto di rispetto della dignità umana ed un'attenzione indispensabile.

Reclami o suggerimenti: l'utente ha il diritto di formulare reclami, fornire opinioni o consigli, che sono importanti per migliorare sia l'efficacia del servizio, sia la qualità dell'assistenza.

6.2 I doveri degli utenti

Rispetto della privacy: rispettare la riservatezza e la dignità degli altri utenti della struttura, evitando di creare loro disagi di alcun tipo.

Rispetto delle regole comportamentali: tenere comportamenti confacenti al luogo di cura, rispettare il riposo, il silenzio, gli orari e i diritti degli altri pazienti.

Cura degli ambienti: trattare con riguardo e attenzione ambienti, arredi, dotazioni e apparecchiature della struttura in quanto patrimonio comune degli utenti.

Rispetto del piano terapeutico concordato: collaborare con il personale medico e sanitario per il buon esito di prestazioni e cure, per la loro efficienza, rispettando le prescrizioni.

Rispetto del decoro: tenere comportamenti che non urtino la sensibilità degli altri utenti, dall'abbigliamento al linguaggio fino al rispetto della quiete.

6.3 Meccanismi di tutela e verifica

Il sistema qualità approntato è finalizzato alla ricerca di un miglioramento continuo nell'assistenza e nei servizi erogati, verificando e controllando tutti i processi organizzativi, clinici e diagnostici. Gli standard di qualità sono verificati periodicamente tramite audit interni ed esterni e da un'attenta valutazione dell'opinione che il paziente e i familiari hanno il diritto di esprimere.

6.4 Indagine di soddisfazione

Agli utenti che si avvalgono delle prestazioni ambulatoriali in una qualsiasi delle cliniche e ai degenti, una volta dimessi al domicilio, viene inviato tramite SMS un questionario da compilare online, per recepirne osservazioni e consigli, con l'obiettivo di rilevare il grado di soddisfazione dell'utente e la qualità dei servizi percepita.

Agli utenti che si avvalgono delle prestazioni ambulatoriali in una qualsiasi delle cliniche, invece, viene inviato un questionario da compilare online.

La valutazione delle risposte raccolte è affidata al Responsabile della Qualità il quale procede con l'attivazione di puntuali azioni di miglioramento.

6.5 Gestione dei reclami

L'utente o un suo familiare può presentare reclamo o segnalare disservizi (siano essi atti oppure comportamenti) direttamente al personale sanitario o amministrativo, verbalmente, tramite l'apposito modulo, oppure il form sul sito (sezione INFO UTILI/MODULISTICA) o via email a info@ospedaliprivatiforli.it. La Direzione Sanitaria, cui compete la gestione del reclamo, ne analizza le cause, cerca la risoluzione ed entro un termine massimo di 30 giorni, darà successivamente comunicazione all'utente coinvolgendo, se necessario, i reparti o i servizi interessati. L'analisi delle segnalazioni è finalizzata, sempre e in ogni caso, al miglioramento costante e a garantire standard di qualità sempre più elevati.



Convenzioni



Assistenza Sanitaria Integrativa

Per il sostegno alle spese medico-sanitarie degli utenti, è possibile integrare o sostituire l'offerta del Servizio Sanitario Nazionale grazie al contributo di numerosi fondi sanitari integrativi, assicurazioni sanitarie, enti e casse mutue nazionali, con cui Ospedali Privati Forlì ha siglato accordi che offrono un'ampia scelta di agevolazioni per prendersi cura della propria salute.

Le condizioni concordate variano a seconda degli enti, hanno validità su tutto il territorio nazionale e possono riguardare qualsiasi tipo di prestazione, ambulatoriale o chirurgica o di ricovero, diagnostica o terapeutica, da svolgersi in una delle strutture di Ospedali Privati Forlì.

In caso di copertura assicurativa in **forma indiretta**, l'utente provvede al saldo delle prestazioni e, dietro presentazione delle fatture e della documentazione alla propria compagnia, sarà rimborsato, totalmente o parzialmente, in relazione alla copertura di cui beneficia. In caso di copertura in **forma diretta**, invece, l'utente può usufruire dei servizi delle strutture senza anticipare alcun costo, salvo franchigie in essere.

Ospedali Privati Forlì offre servizi di **welfare e sanità integrativa per le aziende** in collaborazione non solo con fondi integrativi sanitari e mutue, ma anche con associazioni di categoria e casse collegate direttamente con le imprese. In questo modo intende promuovere la cultura della prevenzione e favorire un accesso il più ampio possibile ai trattamenti di diagnosi e cura da parte del cittadino lavoratore e dei suoi familiari.

Welfare aziendale

Per fare questo, il Gruppo aderisce ad alcune piattaforme online di welfare aziendale, ma, tramite i propri consulenti dedicati, può definire anche **programmi individuali** che possono integrare servizi di varia natura, in relazione agli obiettivi ed al budget destinato al piano. Le moderne formule di assistenza sanitaria permettono al cittadino di beneficiare del rimborso delle spese sanitarie per sé e per la propria famiglia, mentre l'azienda si avvale della deducibilità dei costi sostenuti per il benefit offerto.

Società sportive e altre realtà

Per favorire il benessere e diffondere la cultura della pratica sportiva nella popolazione, Ospedali Privati Forlì ha previsto speciali convenzioni con società sportive, professionistiche e dilettantistiche, ma anche palestre e strutture selezionate del territorio. I loro iscritti possono godere delle prestazioni specialistiche del servizio di Medicina dello sport e delle competenze del team multidisciplinare di Ospedali Privati Forlì a condizioni particolarmente vantaggiose. In particolare, sono incluse nella convenzione le prestazioni legate al rilascio del certificato di idoneità sportiva (agonistica e non), ma anche esami diagnostici, trattamenti di fisiokinesiterapia e consulenze nutrizionali.

Sono, inoltre, attive convenzioni con società e associazioni, anche di volontariato e con hotel e strutture ricettive del territorio. Sul sito internet www.ospedaliprivatiforli.it, nella sezione "Convenzioni", è possibile consultare l'elenco delle realtà convenzionate e le condizioni concordate. È inoltre disponibile un consulente dedicato che fornisce informazioni dettagliate sulle condizioni esistenti (Tel. 0543.454115).

8.

Informazioni generali



Assistenza religiosa

Nel rispetto della libertà di coscienza e di culto, agli utenti viene garantita un'assistenza religiosa tramite la presenza di una cappella in cui ogni giorno viene celebrata la Santa Messa secondo il rito cattolico. È inoltre a disposizione un sacerdote incaricato per colloqui e supporto spirituale o religioso individuale.

Pasti

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

- colazione 7:30 - 8:30
- pranzo 11:30 - 12:30
- cena 18 - 19.

Pasti per accompagnatori

Gli accompagnatori possono usufruire di pasti convenzionati a pagamento, facendone richiesta al personale.

Punti di ristoro

In tutte le strutture sono presenti distributori automatici a monete per l'erogazione di snack dolci o salati, bevande calde o fredde. Sono disponibili anche alimenti per soggetti celiaci o intolleranti e soluzioni a basso contenuto calorico.

Parco attrezzato

Tutte le strutture sono dotate di un'area verde attrezzata, con panchine per trascorrere momenti di riposo all'aria aperta.

Raccolta differenziata

Nelle strutture del Gruppo OPF è stato introdotto un sistema di raccolta differenziata dei rifiuti con la presenza di contenitori dedicati al conferimento di carta, plastica, umido, indifferenziato/secco e pile esauste. Questi si aggiungono agli appositi contenitori per i rifiuti speciali a rischio infettivo o di contaminazione gestiti dal personale sanitario del Gruppo.

Trasporto

È attivo un servizio di trasporto per i degenti non autonomi che necessitano di essere accompagnati per il tragitto domicilio-clinica. È possibile avere informazioni e prenotare il servizio contattando il tel. 0543.454111.

Per gli utenti stranieri e disabili

Possibilità di attivare un mediatore culturale.
All'interno delle cliniche sono previsti spazi riservati agli utenti con disabilità motorie, sia nelle sale di attesa che nei corridoi di degenza. Una quota dei posti auto dei parcheggi interni è, altresì, dedicata agli utenti disabili.

Per informazioni

Per ogni informazione consultare il sito internet www.ospedaliprivatiforli.it
I degenti possono rivolgersi alle postazioni infermieristiche che sono sempre presidiate; mentre per gli utenti ambulatoriali, è disponibile il personale di accettazione.

Villa Serena

Via del Camaldolino 8, Forlì
tel. 0543.454111

Villa Igea

Viale A. Gramsci 42, Forlì
tel. 0543.454111

Villa Orchidee

Via Balducci, 38 Forlì
tel. 0543.454225

www.ospedaliprivatiforli.it
info@ospedaliprivatiforli.it