

Casa Residenza per anziani

Villa Serena

Carta dei servizi





Indice

Informazioni pratiche	Come raggiungerci	7
	Orari visite e servizi	8
Il percorso del paziente	Accesso	10
	Dimissioni	11
	Orari delle attività e regole di convivenza	12
La struttura	Com'è la struttura	17
	I servizi	19
	Il personale	26
La politica per la Qualità	Principi	27
	Punti di forza ed eccellenza	28
	Mission, Vision, Qualità	30
La sicurezza	Risk Management	32
	Sicurezza e manutenzione della struttura	33
Consorzio Colibrì	Il consorzio	35
	Le strutture	36

Allegati

1. Gli Operatori e i Responsabili
2. Rette e servizi aggiuntivi
3. Prospetto informativo numeri di telefono SAA (Servizio Assistenza Anziani) dei quartieri di Bologna

Le nostre certificazioni



Certificazione di Eccellenza Diamante
by Accreditation Canada



Certificazione Parità di Genere
UNI/PdR 125



Certificazione di Qualità
UNI EN ISO 9001:2015
Reg. N. 8540

Grafica: Sandro Stefanelli
sandrostefanelli.com

Stampato dalla Tipografia Negri,
Bologna, su carta Magno Natural
di Sappi, prodotta in cartiere che
soddisfano i più elevati standard
di qualità e rispetto dell'ambiente.
Interno 140g/m2, copertina 250g/m2.

Legenda

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

Ausl	Azienda unità sanitaria locale
CdS	Carta dei Servizi
CIO	Comitato Infezioni Ospedaliere
CRA	Casa Residenza per Anziani (<i>tale definizione supera e unifica le precedenti diciture di: CP - Casa Protetta ed RSA - Residenza Sanitaria Assistenziale</i>)
DGR	Delibera di Giunta Regionale
DPCM	Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri
FAR	Flusso (informativo regionale) Assistenza Residenziale
FRNA	Fondo Regionale per la Non Autosufficienza
LUC	Lista Unica Cittadina
MMG	Medico di Medicina Generale
OSS	Operatore Socio Sanitario
PAI	Piano Assistenziale Individualizzato
RAA	Responsabile Attività Assistenziali
RLS	Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza
RSPP	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
SAA	Servizio Assistenza Anziani
URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico
UVGM	Unità di Valutazione Geriatrica Multidimensionale

Lettera di apertura

Siamo lieti di presentare ai nostri Utenti la “Carta dei servizi” di Villa Serena, uno strumento con il quale vogliamo perseguire i principi della qualità e della trasparenza nell’erogazione di tutte le prestazioni rivolte ai nostri anziani ospiti.

Noi conosciamo molto bene l’ansia, la pena, la preoccupazione dei familiari che si rivolgono ad un istituto di assistenza per un loro congiunto. Nostro obiettivo prioritario è perciò quello di prenderci cura degli anziani assicurando loro una elevata qualità dei servizi in un ambiente sereno e confortevole, dove sia gradevole vivere perché grandi sono l’attenzione e il rispetto che si ricevono.

I nostri sforzi sono guidati da decenni e decenni di esperienza in questo settore, da conoscenze tecniche, professionalità, costante interesse all’aggiornamento, sensibilità e capacità di ascolto.

Riteniamo che sia fondamentale costruire contesti operativi che agevolino l’interazione con l’ospite ovvero contesti che siano disponibili a recepire le proposte che l’altro, anche con notevoli limitazioni, può offrire. L’affidabilità della nostra organizzazione è pertanto determinata dall’attenzione che poniamo alla qualità di vita dell’ospite, il quale viene messo al centro del processo “riabilitativo” in quanto soggetto attivo e partecipe del proprio percorso di vita. Sperimentare questa possibilità è fonte di benessere, preserva l’autonomia, protegge la dignità e migliora la qualità di vita delle persone interessate.

Con l’auspicio che questa Carta La aiuti a conoscere meglio la realtà di Villa Serena, Le porgiamo i nostri migliori saluti.

Il Presidente
Rag. Lorenzo Orta

Informazioni pratiche

Come raggiungere Villa Serena, numeri e orari utili ai familiari.



VILLA
SERENA

TORRENTE SAVENA

TOSCA PIETRO
DA ANZOLA

via Bastia

Via Madre Teresa di Calcutta

via Montecalvo

SP 65

PAVESE 1

PAVESE 2

Come raggiungerci

Villa Serena si trova a pochi chilometri dal centro di Bologna, ai confini del quartiere San Ruffillo. Tutt'intorno il verde costituisce una piccola oasi fresca e tranquilla nella vivace animazione dell'abitato circostante.

Auto

Da Porta Santo Stefano, lungo via Murri, si giunge in via Toscana (direzione Passi Futa e Raticosa) Proseguire fino al civico 219.

Parcheggio

Davanti all'edificio è collocato il parcheggio per i visitatori dotato di un sistema di controllo degli accessi per garantire una certa disponibilità di posti. L'ingresso è sul lato confinante con la stazione di servizio.



La tariffa è pari a 1 euro. Per uscire dall'area di sosta è sufficiente accostarsi alla sbarra di uscita (di fronte all'insegna "Villa Serena").

Le moto avranno apposita corsia d'accesso e d'uscita che non richiede tale procedura.

Autobus

La struttura è facilmente raggiungibile per mezzo della linea di autobus, n° 96 e 13, che si fermano nelle immediate vicinanze.

Numeri e orari utili ai familiari



Villa Serena Casa Residenza Anziani

via Toscana, 219
40141 Bologna

Telefono 051 477001

Numero unico prenotazioni 051 338110

Fax 051 481201

Email info@villaserena-bo.it

PEC villaserena@colibrico.com

Sito web www.villaserena-bo.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Dal lunedì al venerdì 09:00 > 18:00

Sabato 09:00 > 17:30

Eventuali variazioni di orario verranno esposte all'ingresso dell'ufficio. Nei reparti i primi referenti cui avanzare richieste o fare segnalazioni sono i Coordinatori di nucleo.

Visita per i familiari ed i caregiver

Tutti i giorni *

* Le visite sono consentite, di regola, nell'arco dell'intera giornata, ma comunque nel rispetto di orari stagionalmente resi noti ad ospiti e parenti. È prevista la sospensione unicamente durante le visite mediche, durante il trattamento di igiene a favore degli ospiti e durante la pulizia delle camere.

Ricevimento Medici

Mattino (tutti i giorni) 12:30 > 13:00

Pomeriggio su appuntamento

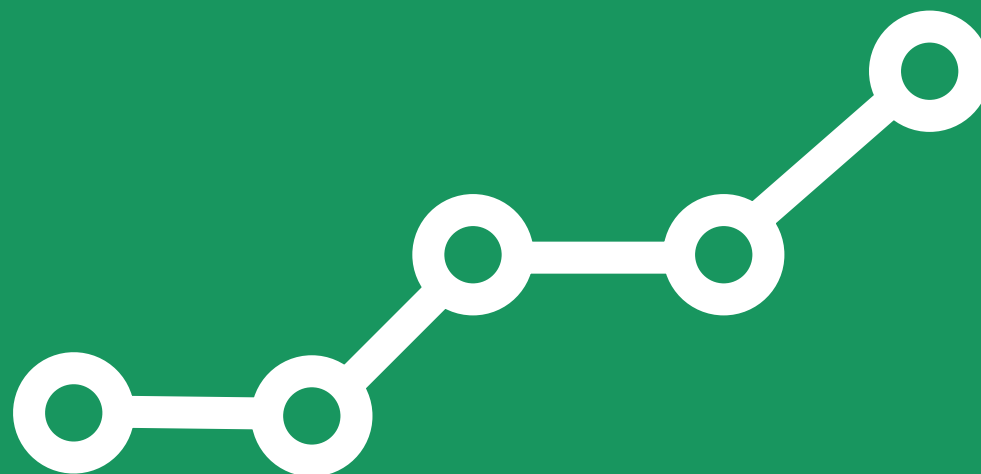
Previo appuntamento, il personale medico è a disposizione dei familiari che desiderino informazioni sullo stato di salute dei loro congiunti.

Visita il nostro sito
villaserena-bo.it per orari
e contatti aggiornati



Il percorso del paziente

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





Accesso

Accesso in convenzione (su posti accreditati)

Nella nostra struttura possono essere ospitati i residenti nel Comune di Bologna di età superiore ai 65 anni, o superiore ai 50 anni nel caso di adulti affetti da patologie di interesse geriatrico, in possesso di valutazione di non autosufficienza rilasciata dall'Unità di Valutazione Geriatrica Multidimensionale (UVGM).

1. L'utente deve rivolgersi al Servizio di

Assistenza Anziani (SAA) del Quartiere (per l'elenco dei SAA del Comune di Bologna vedi Allegato n. 3). Il SAA accoglie la segnalazione, compie una prima valutazione e individua l'assistente sociale responsabile del caso, che, a sua volta, attiva l'Unità di Valutazione Geriatrica Multidimensionale (UVGM).

2. Se invece l'anziano è ricoverato in ospedale, si deve attivare l'**assistente sociale ospedaliero** (che provvede al coinvolgimento della relativa unità di valutazione).

3. L'UVGM predispose il piano assistenziale personalizzato e invia la relazione al SAA, il quale autorizza l'inserimento nella lista unica cittadina (LUC), che definisce le graduatorie di accesso. L'utente ha facoltà di indicare la sua preferenza fra le strutture convenzionate del Comune di appartenenza.

Accesso di utenti privati

Gli utenti che desiderano accedere privatamente devono contattare direttamente la Direzione. Per loro non sono previsti vincoli di residenza né l'obbligo di iscrizione in una lista con graduatoria di accesso. Gli standard garantiti sono quelli riportati nella presente Carta dei Servizi (CdS) e concordati con la struttura al momento dell'accettazione.

Info comuni

È sempre gradita una visita preliminare alla Struttura, possibilmente preavvisando.

Prima che inizi il soggiorno occorre in ogni caso presentare o sottoscrivere i seguenti documenti:

- Un **documento d'identità** valido;
- Il **tesserino sanitario**;
- Il **codice fiscale**;
- Un documento attestante l'eventuale **invalidità**;
- La **lettera di dimissione** se si proviene da un'altra struttura;
- L'impegno al **rispetto delle regole** e delle norme di convivenza di Villa Serena, nonché l'impegno al pagamento della retta mensile

Contestualmente, la Struttura consegna la presente Carta dei Servizi con l'organigramma, la descrizione della retta, nonché il contratto con l'impegno economico, il consenso al trattamento dei dati personali, il modulo per la rinuncia al medico di base (solo per gli accreditati) e una scheda con il corredo di vestiario richiesto.

Note

1. Per morosità si intendono le rette non saldate entro due settimane dal termine di pagamento (il 10 di ogni mese).



Orari delle attività e regole di convivenza

Poche e semplici regole pensate nell'interesse di tutti facendo particolare attenzione a preservare ritmi di vita e normali abitudini degli utenti. Gli orari, in particolare modo, sono conseguenza di una programmazione delle attività; pertanto la variazione di essi, per il bene dell'organizzazione e di tutti gli altri utenti, non è possibile.

Orario dei pasti

I pasti sono serviti nelle sale da pranzo o nella propria stanza secondo i seguenti orari:

Colazione del mattino	08:00 > 08:30
Pranzo	12:00 > 12:30
Tè pomeridiano	15:00 > 15:30
Cena	18:00 > 18:30

Attività socio-educative

Le attività socio-educative, occupazionali, ricreative e di mobilitazione sono stabilite dalla programmazione settimanale.

Servizio di Fisiokinesiterapia (FKT)

Si eroga in palestra oppure nel nucleo di competenza con il seguente orario:

Tutti i giorni	08:00 > 17.30
----------------	---------------

Visita medica quotidiana

Tutti i giorni	dopo le 09:00
----------------	---------------

La presenza medica è garantita h24 7gg/7. Per agevolare il lavoro del personale sanitario, i parenti e gli amici degli ospiti sono invitati ad uscire dalla stanza e a recarsi nei locali di soggiorno per la durata della visita stessa, delle prestazioni infermieristiche e delle cure assistenziali.

Regolamentazione delle visite di parenti, conoscenti ed assistenti

La partecipazione dei caregiver alla vita e alle iniziative della struttura vengono incoraggiate dalla Direzione.

I visitatori sono invitati a non consegnare, direttamente agli anziani, alimenti secchi o medicinali od oggetti pericolosi di qualsivoglia natura (accendini, coltelli, forbici,...) senza la preventiva autorizzazione del personale. In tutti i casi, una volta ottenuto il benestare del medico, si raccomanda, nel caso di consegna di farmaci o alimenti, l'utilizzo di monoporzioni sigillate che rechino la data di scadenza sulla confezione. A questo proposito si ricorda che tutte le forniture alimentari sono comprese nella retta.

Per ragioni di sicurezza alimentare è fatto divieto assoluto di consegnare agli anziani alimenti freschi. I Familiari e gli Ospiti potranno anche chiedere l'assistenza di "badanti" o "assistenti familiari" ammessi alla frequenza della struttura, nel rispetto tuttavia della vigente Carta dei Servizi e solo dopo la compilazione della delega da parte dei soggetti interessati.

La Direzione della struttura consente, valutando caso per caso, l'intervento di personale di assistenza privato (badanti); inoltre la struttura è estranea ad ogni rapporto di carattere giuridico ed economico che s'instaura tra gli ospiti, i loro familiari o i loro rappresentanti legali e il personale di assistenza privata. Il personale dipendente della Casa Residenza non è autorizzato in nessun modo all'individuazione, scelta e reperimento del personale di sostegno ai degenti. Eventuali danni arrecati all'organizzazione (es.: arredi, apparecchiature, struttura, ecc..) saranno addebitati.

Per tutelare la Privacy dei nostri utenti e degli operatori è fatto divieto assoluto di effettuare fotografie, riprese o registrazioni video, audio, o altra natura con qualsiasi mezzo, per qualsiasi fine. Precisiamo che il divieto riguarda l'intero ambito della struttura, esterno o interno, e riguarda cose o persone.



Oggetti di valore, denaro e protesi

Ogni degente è dotato di un armadietto personale. I pazienti sono tuttavia invitati a non trattenere oggetti di valore e denaro, in quanto la Direzione non risulterà responsabile del deterioramento, distruzione o sottrazione del denaro o degli oggetti di valore. La Direzione s'impegna a custodire gratuitamente denaro ai sensi dell'art. 1766 del Codice Civile e ad amministrare, secondo le istruzioni ricevute, le somme occorrenti per le piccole spese. Analogamente la struttura non è responsabile per gli oggetti personali non affidati espressamente alla direzione. La struttura, in assenza di colpe o di negligenza grave del personale, non sarà ritenuta responsabile per la perdita, sottrazione, smarrimento, deterioramento e rottura di protesi acustiche, protesi dentarie e similari. Particolari esami, radiografie o altro documento sanitario di proprietà del paziente saranno prese in visione dal personale Medico della struttura e immediatamente restituite al paziente: per nessuna ragione verranno trattenute dalla Struttura più del tempo strettamente necessario per valutarle e analizzarle.



Responsabilità nelle attività svolte da altri

"Badanti" o "assistenti familiari" non dovranno svolgere compiti, funzioni o mansioni degli operatori socio-sanitari della Struttura; devono limitarsi ad essere di sostegno all'ospite e non interferire o intralciare le attività assistenziali. La Struttura non si assume alcuna responsabilità in caso di danni patiti dai propri utenti a seguito di attività, improprie o vietate, di qualsiasi natura, poste da loro in essere senza l'ausilio o la supervisione del personale medico o paramedico interno alla Struttura: al riguardo viene consegnata al cliente o al familiare una informativa, che va firmata per presa visione.



Libertà e rispetto della volontà

Criteri base della politica assistenziale di questa istituzione sono libertà e rispetto della volontà. Pertanto, sono garantite assistenza e vigilanza, ma non vengono esercitate misure coercitive. Non sono imputabili alla responsabilità della Casa, in assenza di colpe o di negligenza grave del personale, danni conseguenti l'esercizio delle libertà individuali.



Animali da affezione

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



Distributori automatici di bevande e snack

Macchine automatiche distributrici di bevande calde e fredde sono a disposizione dell'utente e dei visitatori al Piano Ingresso (nell'atrio) dove c'è anche il distributore di snack e gelati.



Apparecchi radio-televisivi e telefonici

Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi radio-televisivi, telefonici, od apparecchi elettronici, purché il loro utilizzo non arrechi disturbo agli altri ospiti.



Personalizzazione delle camere

È consentito tenere nella stanza piccola mobilia e suppellettili personali, purché siano compatibili con le esigenze di praticabilità, funzionalità e sicurezza, che devono essere prevalenti, e in accordo con la Direzione.



Spostamenti

La struttura si riserva la facoltà di disporre eventuali spostamenti di camera dei pazienti.

Gli spostamenti hanno carattere di necessità organizzativa e non possono dunque essere modificati. Inoltre, nel caso di malattie acute o gravi o infettive che interessino l'ospite, il personale medico, se lo ritiene necessario per la salute dell'utente o a garanzia degli altri ospiti, può decidere di trasferirlo in una struttura ospedaliera. In questo Villa Serena si impegna a informare prontamente i familiari di riferimento.



Trasporti

Utenti Convenzionati: i trasporti motivati da esigenze sanitarie sono a carico della Struttura; quelli a carattere amministrativo o sanitario non richiesti dalla struttura e non in regime di emergenza sono a carico dell'utente.

Utenti privati: tutti i trasporti effettuati (tranne gli invii in PS) sono a carico dell'utente. Per entrambi i trasporti sono accompagnati da apposita documentazione a garanzia di continuità nell'assistenza. Nel caso di ricovero ospedaliero i familiari vengono prontamente informati dal medico di struttura. È opportuno che il familiare accompagni l'ospite nel ricovero portando con sé il minimo indispensabile. Nel caso

siano stati programmati (o si rendano necessari) esami/visite specialistiche, il familiare dovrà adoperarsi per organizzare l'accompagnamento.



Divieto di fumo

È vietato fumare in tutti i locali della struttura (legge del 11 nov. 1975 n°584, art.1 e legge del 16 gen. 2003 n°3). I trasgressori saranno sanzionabili con un'ammenda variabile da 25€ a 250€ (legge del 28 dic. 2001 n°448, art.52 comma 20). Nelle aree pertinenziali esterne, sebbene non espressamente vietato dalla normativa (dlgs 6 del 12 gen. 2016), è sconsigliato fumare.



Reclamo

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

- In forma scritta (direttamente, tramite apposita cassetta/buchetta di segnalazione, tramite e-mail: info@villaserena-bo.it),
- In forma orale (tramite colloquio o comunicazione telefonica),

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



Privacy e documentazione consultabile

L'organizzazione tratta i dati sensibili degli ospiti nel pieno rispetto del Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati. (come da informativa all'ingresso della struttura). Gli aventi titolo possono richiedere copia della cartella socio sanitaria compilando l'apposita modulistica. Questa verrà consegnata entro 30gg dalla data della richiesta.



Tutela dei diritti

- **Informazione:** l'organizzazione presta grande attenzione al diritto di informazione dell'utente: per tale ragione l'utente o il suo caregiver viene sempre informato su diagnosi, trattamento e programmi di recupero o mantenimento.
- **Diritto di voto:** La struttura garantisce agli utenti l'esercizio del diritto di voto a loro richiesta e secondo le modalità di legge.
- **Cultura e Religione:** viene garantita assistenza culturale, spirituale e linguistica attraverso servizi e professionisti dedicati che devono essere attivati al bisogno o su richiesta dell'utente.



Soddisfazione Utente

È presente in struttura un **totem Smile In** per la rilevazione della soddisfazione dell'utente e per raccogliere eventuali suggerimenti. Il totem è composto da una colonnina alta più o meno un metro e mezzo alla quale è stato applicato un tablet dotato della tecnologia HappyOrNot (e di una sim dati per inviare i dati ad un portale che elabora statistiche).

Attraverso il tablet vengono raccolti i feedback

da parte degli utenti in modo semplice e veloce attraverso sondaggi solitamente articolati su 3 livelli di cui l'ultimo è sempre una domanda aperta.

Questionario di soddisfazione: nel periodo invernale (o a richiesta dell'utente in ogni momento dell'anno) viene distribuito a tutti i familiari un "Questionario qualità percepita e valutazione della carta dei servizi". Tale questionario è il frutto della collaborazione tra le strutture accreditate dell'Area Metropolitana di Bologna.

All'interno del questionario, è possibile scrivere commenti, suggerimenti e critiche. I risultati dell'indagine sono attentamente valutati e discussi dallo staff della Struttura, e resi pubblici nell'apposita bacheca.

Recensioni online:

A Villa Serena la soddisfazione dei pazienti viene anche testata tramite le pagine social e Google.



Lasciaci la tua
recensione Google



Dimissioni

La dimissione dalla CRA è disposta dai medici della struttura, dopo aver informato il medico di base che aveva in cura l'anziano prima della sua ammissione a Villa Serena e l'assistente sociale responsabile del caso. Al paziente viene rilasciata una lettera di dimissione contenente il decorso clinico e la terapia in atto. Ogni dimissione viene comunque resa nota, oltre che ai familiari, anche al Servizio Anziani competente per territorio, come previsto dalle convenzioni in atto. La Direzione, oltre che nei casi previsti dagli accor-

di tra le parti e dalle prescrizioni delle convenzioni in essere, può disporre la dimissione dell'anziano, previo preavviso di almeno 15 giorni e segnalando il caso all'assistente sociale di riferimento, qualora:

- Siano mutate le condizioni psicofisiche dell'ospite al punto da risultare non più possibile l'assistenza in questa comunità;
- L'ospite o i familiari o loro delegati (badanti o assistenti familiari) tengano una condotta repressibile e molesta;
- Vi sia morosità nel pagamento della retta (nel qual caso verranno anche intraprese le necessarie azioni legali). Per morosità si intendono le rette non saldate entro 2 settimane dal termine di pagamento (il 10 di ogni mese).
- Sia venuta meno la fiducia dei familiari o dei referenti nei confronti della struttura;
- In caso di conflitto insanabile fra equipe medica e familiari sulla stesura, contenuto ed applicazione del PAI e sui criteri assistenziali e sanitari da adottare.

In caso di decesso sarà cura della famiglia contattare l'Impresa di Pompe Funebri di fiducia. L'Amministrazione rimane a disposizione per qualunque informazione burocratica. In caso di ricoveri privati occorre informare la struttura sulla volontà di dimettere l'ospite con un preavviso di 7 giorni. La dimissione va effettuata entro le ore 10:00 di mattina, lasciando inoltre la stanza libera dai propri oggetti.

La struttura

Pensata per venire incontro alle specifiche esigenze degli anziani non autosufficienti e facilitarne l'adattamento e la mobilità. Dotata di un parco a disposizione degli ospiti e parenti dove usufruire di pace e tranquillità immergendosi nel verde delle prime colline bolognesi.



L'edificio e la nostra organizzazione sono in possesso di aggiornata autorizzazione al funzionamento e siamo in grado di fornire un servizio di Casa Residenza per Anziani accreditato con la Regione Emilia Romagna, garantendo quindi gli ulteriori requisiti previsti da tale normativa e dal contratto in essere con il Comune di Bologna.

La struttura, che in precedenza fu servizio ospedaliero e poi casa di riposo, fra il 1972 e il 1992 ha subito consistenti interventi di ristrutturazione, comprensivi di un ampliamento verso via Toscana ove sono collocate le aree di soggiorno, illuminate da ampie vetrate che permettono di abbracciare con lo sguardo un bello scorcio del parco.

All'interno di tali saloni, i parenti possono usufruire di aree destinate per condividere momenti di riservatezza col proprio congiunto.

La struttura è stata pensata per venire incontro alle specifiche esigenze degli anziani non autosufficienti e facilitarne l'adattamento, l'orientamento e la mobilità.

Per evitare complicazioni e disagi nell'uso degli spazi interni, si è scrupolosamente provveduto a eliminare le barriere architettoniche e ad adottare accorgimenti atti a favorire la mobilità ed il comfort. Tutte le camere, singole e doppie, hanno il bagno privato interno e sono dotate dei seguenti servizi: televisione, aria condizionata, ventola a soffitto per la movimentazione dell'aria.

Esternamente, tra l'edificio principale e la Comunità Alloggio, il parco è a disposizione degli ospiti e dei parenti che volessero usufruire di pace e tranquillità immergendosi nel verde delle prime colline bolognesi.



In estate in questo spazio comune vengono allestiti eventi collettivi e feste aperti alla partecipazione dei parenti e degli amici. Una barriera antirumore protegge la struttura ed i soggiorni dall'inquinamento acustico della via Toscana.

Le dotazioni

Per garantire un servizio di eccellenza, la Direzione investe da sempre in tecnologie, attrezzature ed ausili. La struttura si avvale del laboratorio analisi metropolitano (LUM) e di un laboratorio analisi esterno accreditato; in aggiunta si affida a una serie di specifiche apparecchiature per svolgere internamente approfondimenti diagnostici (apparecchio radiologico/RX portatile, elettrocardiografi, emogasanalizzatore, coagucheck,...); si è inoltre dotata di apparecchiature elettromedicali per la terapia (C-PAP, Pompa a siringa per l'infusione di farmaci, Pompe per l'alimentazione enterale, Ossimetri, Respiratori, Bronco-aspiratori, Defibrillatori, Elettrostimolatori, Letto Bobath, girello con ascellari, girello due ruote due puntali, deambulatori, tutori per ginocchio, Peromed, tetrapodi).

Le attrezzature specifiche per la non autosufficienza (sollevatori, letti, materassi e cuscini anti-decubito, barelle doccia, ecc...) sono un valido aiuto ad assicurare una buona condizione di vita anche in presenza di malattie che limitano fortemente la mobilità. L'organizzazione fornisce inoltre tutta la dotazione richiesta di deambulatori, tripodi, carrozzine, curando per queste ultime gli adattamenti personalizzati che si dovessero rendere necessari.



I servizi

Prima di entrare più nel dettaglio, occorre informare che la quantità delle prestazioni rese (date dall'organico e dalle ore minime annuali di assistenza garantite di OSS, infermieri, educatori, medici e fisioterapisti) è stabilita dalle delibere regionali per l'autorizzazione al funzionamento (posti privati) e per l'accREDITAMENTO sui posti in convenzione, le quali determinano l'intensità assistenziale da erogare.

Servizi Gestionali e Amministrativi

All'ingresso di Villa Serena si trovano l'ufficio amministrativo e quello della Direzione. L'amministrazione della Struttura svolge anche un ruolo di supporto informativo e di ricezione di richieste, delucidazioni, osservazioni e reclami. In questo senso si identifica con l'URP.

L'Amministrazione svolge inoltre un ruolo di supporto a favore degli ospiti e/o dei familiari per lo svolgimento di pratiche quali: trasferimento di residenza, richieste di esami clinici e di laboratorio, pratiche previdenziali e pensionistiche, rinnovo dei documenti d'identità, documentazione per l'ammissione in Struttura, il trasferimento, la dimissione, e così via.

Piano Assistenziale Individualizzato

Il PAI è lo strumento unico che permette l'interazione tra i professionisti (Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Operatori socio-sanitari, Educatori, Psichiatra), nella prospettiva di una condivisione delle informazioni e delle rispettive conoscenze, e quindi di un miglioramento dell'assistenza. Il PAI è compilato in equipe entro 15 giorni dall'ingresso dell'ospite ed è rivisto con scadenze semestrali, salvo il verificarsi di eventi che comportino modifiche sostanziali

del quadro clinico della persona prima della naturale scadenza del Piano.

Il PAI viene portato a conoscenza di ospite e/o familiare: la collaborazione dei parenti è fondamentale per la nostra struttura, sia per le informazioni fornite all'inizio e durante la vita comunitaria, sia per la disponibilità dei familiari in fase di organizzazione degli appuntamenti per la condivisione (che è un'attività complessa e richiede a volte un po' di tolleranza in quanto potrebbero esserci piccoli ritardi negli orari fissati per lo più causati da improvvise esigenze e/o emergenze sanitarie).



Assistenza Tutelare e Servizi Alberghieri

L'assistenza tutelare consiste:

- Nel **provvedere alla cura e all'igiene** dell'ospite. Gli operatori socio-sanitari approfondono in questo genere di attività il massimo impegno, sapendo quanto ciò influisca sulla condizione di benessere dell'anziano. Per le stesse ragioni ci si preoccupa che:
 - **L'abbigliamento** degli utenti sia sempre pulito, adatto alle stagioni, comodo e non anonimo;
 - Vengano rispettate le scadenze programmate per la **pulizia** dell'intera persona, tramite bagno in vasca attrezzata una volta alla settimana;
 - Gli ospiti vengano **alzati** il più spesso possibile (di norma sia al mattino che al pomeriggio e comunque secondo le prescrizioni dei medici), anche al fine di prevenire e di limitare il fenomeno delle lesioni da pressione, causa di grave disagio e sofferenza.

Consiste ancora:

- Nel **somministrare il pasto** agli anziani non più in grado di alimentarsi autonomamente;
- Nel mettere in atto, secondo le indicazioni dei medici, interventi volti a **stimolare** l'anziano ad un corretto e costante uso delle proprie residue capacità;
- Nel **promuovere socializzazione** e relazioni interpersonali tra gli ospiti.

Il servizio alberghiero è volto ad erogare prestazioni che assicurino il **benessere psico-fisico** della persona anziana garantendo standard elevati e costanti di comfort.

Esso comprende, messa a disposizione, oltre che degli spazi e degli arredi precedentemente illustrati e tutti ampiamente rispondenti alle prescrizioni di legge e ai requisiti regionali, di:

- **TV e radio** in ogni soggiorno
- **TV** in ogni camera,
- **Biancheria** piana sempre pulita;
- **Distributori automatici** a pagamento di bevande calde e fredde;



- **Pulizia degli ambienti** generali e delle singole camere, compresi il rifacimento dei letti e il relativo cambio di biancheria;
- **Lavatura e stiratura** della biancheria di proprietà della struttura e di quella personale dell'ospite appositamente numerata (quest'ultima con servizio interno per limitare al minimo eventuali disguidi); a tale proposito ricordiamo che i capi in lana sono esclusi dal lavaggio a causa della tipologia di detersione e sanificazione adottati. Nel caso siano presenti capi in lana, questi verranno lavati ed asciugati con le procedure standard senza alcuna responsabilità a carico della struttura in caso di danneggiamenti di qualunque tipo.
- **Fornitura del vitto**, prevalentemente costituito da cibi freschi, e sempre cucinato in sede da fornitore esterno qualificato con scrupolosa osservanza delle norme igieniche in base ai principi dell'HACCP. Il menù è formulato e controllato da una dietista/nutrizionista. È data la possibilità di scelta fra le alternative del menù, il quale viene frequentemente variato tenendo conto delle offerte di stagione. Sono garantite su prescrizione medica diete speciali personalizzate per motivi di salute; per chi ha particolari esigenze di alimentazione, vengono preparati cibi frullati, o tritati, o omogeneizzati. Acqua minerale e vino non costituiscono extra. Merenda e tè vengono serviti fra i tre pasti principali;
- **Fornitura** di tutti i **presidi assistenziali** e di tutti i **prodotti para-farmaceutici** necessari (vari tipi di carrozzine, deambulatori, tripod, presidi per l'incontinenza, ecc.).

Assistenza Sanitaria

L'**assistenza sanitaria** di Villa Serena è costante e qualificata. Essa affianca l'attività socio-assistenziale ed è resa per tramite di un'equipe integrata di medici, infermieri e fisioterapisti, il cui Coordinatore sanitario è un medico geriatra di comprovata esperienza che garantisce unitarietà e interdisciplinarietà nonché un raccordo competente e proficuo con l'Azienda sani-

taria di riferimento. Con l'assistenza sanitaria di base si ha costantemente cura dei singoli ospiti, particolarmente in caso di trattamenti sanitari di mantenimento.

L'attività di diagnosi e cura è garantita da un medico responsabile con specializzazione in geriatria, presente tutte le mattine, supportato da un secondo Medico presente nel pomeriggio. Per ogni ospite viene compilata e frequentemente aggiornata la cartella sanitaria. Inoltre, per la massima tranquillità dell'utente, è stato organizzato un servizio interno di Guardia Medica notturna e festiva, e un servizio di reperibilità nei pochi momenti in cui non è presente un sanitario in struttura.

Per quanto riguarda la consulenza specialistica in Psichiatria essa viene programmata almeno una volta alla settimana (e in aggiunta al bisogno). La consulenza in fisioterapia è costante poiché garantita dal medico della struttura (in possesso della relativa specializzazione). Il loro apporto è prezioso nell'affrontare malattie e disturbi tipici e gravemente invalidanti della tarda età, e nell'impostare piani di riabilitazione di gruppo, ed anche individuali.

Garantiamo anche la presenza del logopedista al bisogno per la valutazione dei disturbi della deglutizione".

È compito della nostra equipe medica richiedere ed effettuare prelievi ed esami di laboratorio: tali accertamenti, se ritenuti necessari dall'equipe medica, sono obbligatori. Come detto in precedenza Villa Serena è dotata di strumenti che permettono l'effettuazione di esami in situ evitando così il disagio dei trasferimenti in strutture sanitarie esterne (comprese le ecografie vascolari).

Gli infermieri professionali garantiscono le corrette applicazioni delle prescrizioni mediche diagnostiche e terapeutiche, sono presenti in struttura 24 ore su 24, e 365 gg all'anno, fanno capo a un Responsabile delle attività infermieristiche, che ha pure il compito di gestire gli ap-



provvigionamenti di farmaci e materiale di medicazione, nonché di controllare mensilmente le scadenze dei farmaci conservati in apposito locale. I **medicinali** previsti dal prontuario farmaceutico predisposto dalla AUSL sono gratuiti per tutti gli utenti ricoverati in regime di convenzione.

L'**attività fisioterapica** (fisiokinesiterapia, ginnastica di gruppo, ginnastica dolce, mobilizzazione) viene svolta in apposite palestre attrezzate. Il team di fisioterapisti interviene seguendo le prescrizioni del medico fisiatra, presente in Struttura una volta alla settimana.

Va qui precisato per chiarezza che non può comunque trattarsi di attività riabilitativa intensiva, propria soltanto del servizio sanitario, bensì di attività di riattivazione e che in caso di ricoveri temporanei volti al recupero delle attività motorie, può di conseguenza trascorrere qualche giorno prima che si possa avviare il programma.

Attività Socio-Educative

L'assistenza all'ospite è integrata dal servizio socio-educativo, modernamente inteso come stimolo al mantenimento e al potenziamento delle capacità residue dell'anziano. Infatti, le risorse investite in questo settore d'intervento si sono dimostrate in grado di rallentare il decadimento psicofisico degli anziani contrastando stati depressivi e ansiosi con l'aumento dell'autostima, e di creare condizioni per una gradevole convivenza. Molte sono le proposte e le realizzazioni, mirate sugli interessi e le capacità residue degli anziani: laboratorio grafico-pittorico, laboratorio ludico-ricreativo, laboratorio teatrale con la realizzazione di spettacoli, laboratorio musicale e concerti di canto e pianoforte (la Struttura si è dotata di un pianoforte di proprietà), ginnastica espressiva, cinema, feste di compleanno, letture, conferenze, scrittura creativa... attività tutte in cui gli ospiti sono protagonisti e non solo passivi fruitori. Ultimamen-

te sono stati attivati interventi periodici di pet therapy effettuata da personale qualificato con l'utilizzo di animali domestici. Inoltre si sono introdotti progetti di stimolazione cognitiva con tecnologie informatiche adattate alle persone anziane (giochi interattivi e prove di memoria con computer touch screen dotati di tastiere semplificate, sistemi di ingrandimento e di amplificazione) in collaborazione con l'associazione onlus ASPHI. Tali iniziative non hanno carattere episodico o casuale, ma fanno parte di un progetto coerente, che vede impegnate due educatori diplomati sotto la guida di una Coordinatrice laureata in Scienze della formazione. È cura di quest'ultima allacciare sistematicamente rapporti con enti esterni, pubblici, privati e di volontariato (scout, clown terapia, scuole). Villa Serena è coinvolta nelle iniziative in tal senso promosse dal quartiere Savena. Da alcuni anni si organizzano feste estive nel parco della Villa, con il coinvolgimento attivo dei nostri ospiti, aperte a tutti coloro - familiari e non - che vi vogliono partecipare.

Altre assistenze specifiche

Servizi di cura della persona

Una volta alla settimana (su prenotazione, con costo a parte preventivamente reso noto, e solo per prestazioni eccedenti quelle già previste per l'igiene della persona) è possibile usufruire del barbiere, del parrucchiere e del podologo. La Struttura mette a disposizione una saletta dedicata con le relative attrezzature.

Servizio di Counseling Familiare

È presente inoltre un servizio di supporto e sostegno ai familiari per affrontare e condividere le problematiche connesse alla gestione del proprio congiunto relativamente a:

- **Aspetti relazionali** (approccio alla demenza, ai cambiamenti di ruolo e comportamentali);
- **Come comunicare** al familiare una maggior permanenza in struttura;
- **Accettare il cambiamento** dovuto alla patologia del familiare;

- **Comunicare (e condividere) le emozioni**

legate al cambiamento del familiare; Il percorso di Counseling promuove, tramite incontri mensili, il contatto tra persone che condividono lo stesso problema, facilitando il dialogo, lo scambio vicendevole e il confronto.

Assistenza religiosa

È garantita, nel rispetto dei principi di uguaglianza e di libertà di scelta. Due volte al mese il parroco si rende disponibile per assistenza spirituale a coloro che ne avanzino richiesta e nelle stesse giornate celebra la messa.. Compito proprio di una Struttura specializzata per non autosufficienti è anche quello di assistere anziani affetti da demenza senile/morbo di Alzheimer. Benché le esigenze specifiche di questi ospiti, molto variabili, siano valutate nel PAI, occorre poi un approccio professionale per la pratica applicazione degli interventi individuati e per rapportarsi correttamente con tali pazienti. A tal fine Villa Serena aderisce sistematicamente a iniziative formative, che vengono poi trasferite anche agli altri operatori della Struttura, ed elabora annualmente un progetto specifico dedicato ad anziani affetti da demenza, con il primario coinvolgimento dell'equipe medica e degli educatori.

Orientamento ad operatori, pazienti e famigliari

L'organizzazione garantisce la formazione e l'orientamento ad operatori e pazienti/caregiver sulle modalità di gestione post-dimissione.

Servizio di coaching per i dipendenti

A Villa Serena è attivo un servizio di ascolto circa le problematiche che hanno un'origine nell'ambiente di lavoro (rapporto con i degenti e con i loro congiunti, relazione con gli altri colleghi nel corso dell'ordinaria attività). Vengono inoltre presi in considerazione quegli avvenimenti che pur insorgendo nella vita privata, possono avere ripercussioni sull'attività lavorativa specifica (lutti, malattie gravi di congiunti, etc) incontri su appuntamento per problemi individuali.

Il personale

Villa Serena seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali e alle caratteristiche personali necessarie per svolgere l'attività di cura ed assistenza. I nuovi assunti vengono affiancati ed addestrati da personale esperto, per facilitare il loro inserimento in struttura.

Il benessere e la sicurezza dei pazienti rappresentano gli obiettivi prioritari di Villa Serena. Al raggiungimento di tali obiettivi concorrono tutte le figure professionali, il cui ruolo e la cui responsabilità vanno costantemente valorizzate per assicurare l'erogazione di cure sempre più efficaci.

Il miglioramento dei servizi erogati e le performance complessive dell'organizzazione dipendono infatti in larga misura dalla capacità del personale di conseguire nuove conoscenze ed applicarle verificandone i risultati e la loro efficacia nella pratica.

Il sapere e il saper fare sono elementi fondamentali per assicurare la gestione controllata dei processi ed in particolare la gestione del rischio clinico.

Per questa ragione, l'adeguamento progressivo e continuo delle conoscenze e competenze del personale si configura come uno dei principali obiettivi di Villa Serena che valorizza le proprie risorse umane favorendone appunto, sulla base delle specifiche esigenze e dei bisogni formativi, lo sviluppo e la crescita professionali.

L'organizzazione, in linea con gli obiettivi del sistema di gestione, si impegna a promuovere l'**uguaglianza di genere** riguardo alla presenza e all'avanzamento professionale delle donne all'interno dell'azienda. Per questo motivo, persegue la valorizzazione delle diversità presenti all'interno della struttura e mira a sostenere processi che favoriscano l'empowerment delle donne nelle attività aziendali.

Coordinatore di Struttura/Direttore

È responsabile della gestione e valutazione complessiva del servizio. Promuove il mantenimento di una qualità costante a beneficio degli utenti e lo sviluppo professionale dei collaboratori. Intrattiene relazioni positive e collabora con i diversi soggetti interni ed esterni coinvolti nella vita del servizio: utenti, famiglie, operatori, committenti, volontari, esponenti della comunità locale

Personale amministrativo

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

Gli orari dell'URP, Ufficio Relazioni con il Pubblico sono indicati a pag. 8.



Personale medico

L'assistenza medica è garantita 24h/giorno. L'equipe medica interna collabora costantemente con medici specialisti di ogni disciplina per le necessarie consulenze. Tra questi quelli presenti in struttura sono:

Geriatra
Psichiatra
Fisiatra



Coordinatore del personale infermieristico

Il coordinatore del personale infermieristico coordina l'attività infermieristica; è disponibile quotidianamente per informazioni e chiarimenti sugli aspetti legati all'assistenza infermieristica. Riconoscibile per la divisa bianca e rossa.



Infermieri

Svolgono attività di assistenza sanitaria, collaborando all'attuazione del programma riabilitativo nello svolgimento delle attività della vita quotidiana. L'assistenza infermieristica è garantita 7 giorni su 7 e 24 ore al giorno.



Responsabile delle attività assistenziali (RAA)

In ogni nucleo è presente un responsabile di reparto con funzioni di coordinamento, al quale ci si può rivolgere per informazioni o chiarimenti di carattere assistenziale o per segnalazioni di inconvenienti o malfunzionamenti. Essi sono riconoscibili per la divisa bianca e bordeaux.



Operatori assistenziali (OSS)

L'assistenza tutelare è erogata da Operatori socio-sanitari (OSS) qualificati (riconoscibili dalla divisa bianca e lilla). Gli OSS lavorano in turni continuati, con scambio delle consegne a fine/inizio turno e l'assistenza è garantita 7 giorni su 7 e 24 ore al giorno: essi concorrono all'erogazione di una assistenza personalizzata seguendo le indicazioni contenute nel PAI di ciascun ospite per quanto di loro competenza.



Fisioterapisti

L'equipe di fisioterapisti ha il compito di stimolare nel paziente il recupero delle capacità motorie, cognitive e comunicative, per aiutarlo a raggiungere la massima autonomia nelle attività della vita quotidiana.



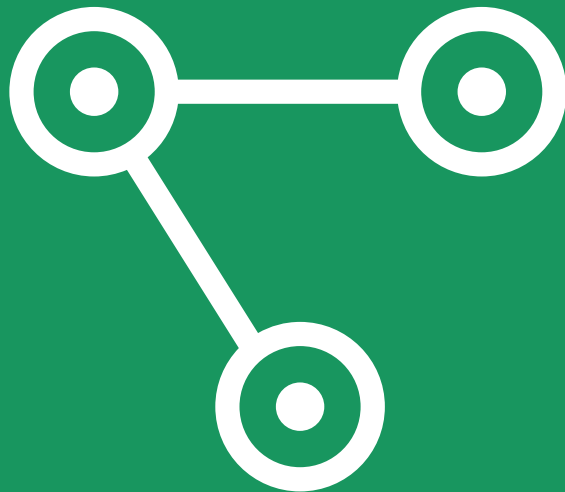
Educatori

Personale specificatamente formato si occupa delle attività socio-educative: propone e stimola la partecipazione degli ospiti alle numerose attività programmate sulla base delle differenti capacità residue e prestando attenzione al vissuto di ogni singolo ospite. Hanno il compito quindi, di preservare e recuperare le attività cognitive. Gli educatori sono riconoscibili per l'abbigliamento informale di colore azzurro.



La politica per la Qualità

Centralità della persona e umanizzazione, efficienza ed efficacia, collaborazione ed integrazione nella rete dei servizi, lavoro di squadra, miglioramento continuo e parità di genere. Questa è la nostra politica in sintesi



P

Principi

L'assistenza (sanitaria e non) fornita a **Villa Serena** è basata sul rispetto dei valori etici e dei principi di seguito elencati:

Eguaglianza

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

Imparzialità ed equità di trattamento

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

Continuità

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

Diritto di scelta

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

Partecipazione e apertura alle istanze della comunità locale

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

Efficacia ed efficienza

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

I nostri punti di forza ed eccellenza



I pilastri fondamentali che costituiscono la forza e l'eccellenza della nostra struttura ospedaliera evidenziano il nostro impegno nei diversi ambiti societari. I nostri impegni si estendono ben oltre le mura dell'ospedale, permeando ogni aspetto del nostro operato per garantire una presenza di riferimento in ogni ambito.

Siamo fieri di sottolineare il nostro impegno a livello istituzionale, fondato su valori di trasparenza che promuove la governance etica e l'aderenza ai più elevati standard di qualità. In ambito sanitario la centralità della persona è il fulcro della nostra pratica medica e infine il nostro impegno nella ricerca e nell'istruzione è continuo promuovendo la formazione continua del personale e la ricerca innovativa, contribuendo al progresso scientifico e clinico.

Ambito istituzionale

Accreditamento Istituzionale (con RER)

Certificazione di eccellenza secondo gli standard di Accreditation Canada

Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001:2015

Certificazione per la parità di genere secondo la PdR (Prassi di Riferimento) UNI 125/202

Socio fondatore del Consorzio Colibri

Codice etico

Modello organizzativo gestionale secondo decreto legislativo 231/01

Bilancio Sociale

Bilancio di Genere

Associata AIOP

Associata Confindustria Emilia Area Centro

Associata ANASTE



Ambito Sanitario e nei confronti del paziente

Collaborazione ed integrazine nella rete dei servizi

Centralità del paziente e umanizzazione delle cure

Approccio multi-professionale/disciplinare

Lavoro di squadra

Personalizzazione del Progetto Assistenziale

Sicurezza per pazienti, familiari ed operatori

Tutela dei diritti

Comfort alberghiero e relazionale

Accessibilità strutturale e organizzativa

Adesione al Progetto promosso dal Ministero della Sanità "Ospedale Senza Dolore".



Ambito Ricerca e studio

Sede formativa universitaria limitata a:

- Studenti del corso di Laurea in Fisioterapia
- Studenti del corso di Laurea in Infermieristica

Attività di ricerca e studio con pubblicazioni nazionali ed internazionali (attività svolte all'interno dei progetti di Ricerca coordinati dal Consorzio Colibri)

Formazione ed aggiornamento continui

M

Mission

Villa Serena intende costituirsi come interlocutore di rilievo all'interno della rete dei servizi socio sanitari bolognesi, fornendo un servizio di assistenza a persone anziane non autosufficienti competente e completo che presta molta attenzione alla componente sanitaria del servizio. La CRA ritiene fondamentale l'Accreditamento Socio Sanitario avendo deciso di erogare le proprie prestazioni in accordo col SSN.

Nel dettaglio la missione di Villa Serena consiste in:

- Accogliere anziani che non possono rimanere in famiglia o nella propria casa;
- Prestare assistenza, sia sociale che sanitaria, agli anziani ospitati;
- Migliorare le condizioni di vita degli ospiti, promuovendone il benessere bio-psico-sociale;
- Offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole e stimolante;
- Favorire il mantenimento di rapporti con familiari, amici e conoscenti, anche al fine di un possibile reinserimento in famiglia a riconquistata autonomia.

V

Vision

La Vision è quella di offrire un servizio flessibile che si adatta alle mutevoli necessità dell'utenza e della committenza, mantenendo alto il livello qualitativo offerto per continuare ad essere parte integrante della pianificazione strategica cittadina relativamente ai servizi offerti alle persone anziane non autosufficienti.

Partecipare e contribuire alle iniziative formative e di crescita coordinate dall'Ausl con il gruppo di strutture convenzionate del Comune di Bologna, mantenere gli impegni informativi regionali (Flussi Informativi FAR) e garantire ai cit-

tadini il mantenimento di un servizio al di sopra degli standard minimi richiesti dalle normative di riferimento.

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

- Centralità del paziente
- Approccio multidisciplinare
- Personalizzazione del progetto (riabilitativo e/o assistenziale)
- Qualità, efficienza ed efficacia
- Comfort alberghiero e relazionale
- Tutela dei diritti
- Sicurezza per i pazienti, per i familiari e per gli operatori
- Supporto psicologico per i pazienti, per i familiari e per gli operatori
- Integrazione con le strutture della rete
- Formazione e aggiornamento continui
- Comunicazione interna ed esterna
- Miglioramento continuo

Q

Qualità e miglioramento continuo

Il nostro obiettivo è cercare di migliorare costantemente non soltanto la qualità tecnica del servizio e di tutti gli aspetti relativi alla cura, alla diagnostica e all'assistenza, ma anche gli aspetti comunicativi, relazionali e quelli legati al comfort.

La struttura ha conseguito la Certificazione UNI EN ISO 9001 e la certificazione di eccellenza secondo gli standard di Accreditation Canada. Da allora Villa Serena promuove, diffonde e supporta la cultura della Qualità, l'efficienza ed efficacia delle cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti.

La sicurezza come priorità

Sicurezza per pazienti e familiari, lavoratori, struttura e ambiente.



La sicurezza come priorità: Risk Management

Villa Serena si pone come obiettivo prioritario la sicurezza nei confronti di pazienti e familiari, lavoratori, struttura e ambiente.

Rischio clinico

La gestione del rischio Clinico è coordinata a livello di Consorzio dalle Direzioni Sanitarie Ospedaliere che si avvalgono della collaborazione di referenti professionali specificamente designati ed ha lo scopo di mitigare e, quando possibile, eliminare i rischi connessi con lo svolgimento di attività assistenziali e sanitarie.

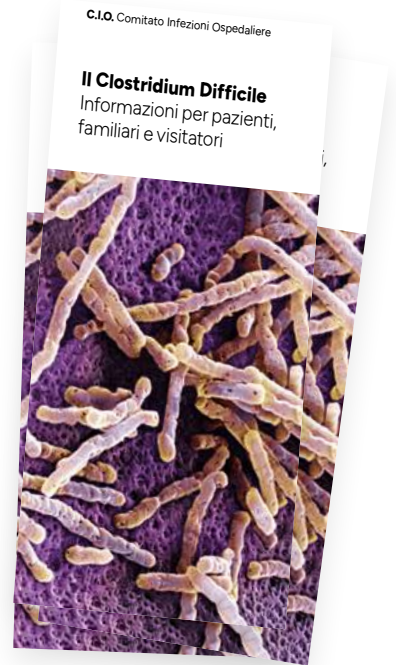
C.I.O.

È presente un Comitato Infezioni Ospedaliere (C.I.O.) che si occupa di:

- Organizzare le misure di prevenzione;
- Definire un sistema di sorveglianza delle infezioni;
- Aderire a una corretta "politica" degli antibiotici.
- Sensibilizzare utenti, familiari e caregiver sull'importanza della prevenzione e del controllo delle Infezioni Correlate all'Assistenza.

Per garantire la massima protezione contro le infezioni nosocomiali sono stati adottati diversi provvedimenti:

- Installazione di dispenser di soluzione idroalcolica per la disinfezione delle mani ad uso di operatori e familiari.
- Pulizia e disinfezione quotidiana degli ambienti
- Disinfezione di lenzuola, federe e asciugamani;
- Preparazione dei pasti con garanzia di assoluta qualità e sicurezza dei cibi e conformità ai criteri di sicurezza previsti dall'HACCP.



Previos e NAM

L'organizzazione condanna la violenza in ogni sua forma. Per quanto riguarda i propri collaboratori Villa Serena ha aderito alla campagna regionale di Prevenzione della Violenza a danno degli operatori sanitari (**PREVIOS**).

Per quanto riguarda la violenza nei confronti dei pazienti fragili, Villa Serena ha istituito una task force inter-aziendale dedicata, **NAM** (Nucleo Anti Maltrattamenti) che monitora con periodici sopralluoghi il fenomeno del maltrattamento in tutti i suoi aspetti a partire dal controllo del rispetto dovuto alla persona già nelle modalità relazionali di base, e ne diffonde la cultura presso tutti gli operatori.

All'ingresso viene distribuito a tutti i pazienti un modulo di segnalazione di eventuali maltrattamenti.

Servizio di prevenzione e protezione Dlgs n. 81-2008

L'organizzazione ottempera ai dettami del Decreto attraverso i seguenti principali adempimenti:

- Individuazione e valutazione dei rischi.
- Definizione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro.
- Formazione costante ai lavoratori

Sicurezza e manutenzione della struttura

All'interno della struttura sono apposte segnalazioni conformi ai requisiti di legge per quanto riguarda sia i segnali di divieto che quelli di avvertimento, di prescrizione e di salvataggio. Le vie e le uscite di emergenza sono quindi ben segnalate, libere da ingombri, facilmente raggiungibili, riconoscibili e illuminate.

La struttura si è inoltre dotata di un impianto di videosorveglianza a protezione e garanzia della struttura e di tutti i presenti.

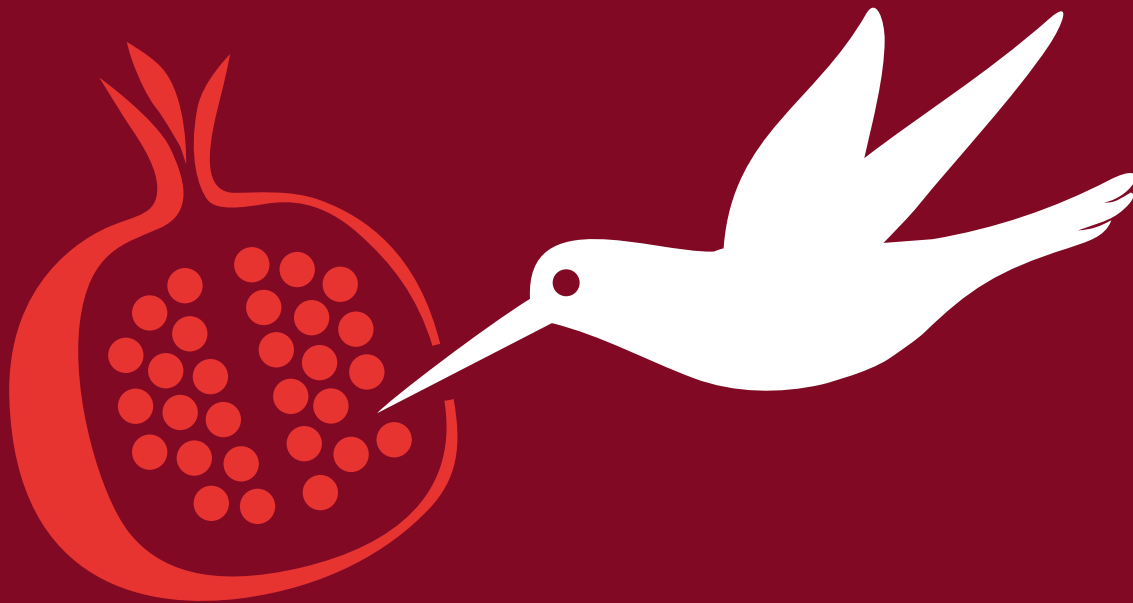
Villa Serena garantisce inoltre una corretta gestione della manutenzione della struttura, degli impianti, dei macchinari e delle attrezzature.

L'edificio è provvista di **Certificato Prevenzione Incendi**, rilasciato dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco di Bologna.



Consorzio Colibrì

Villa Serena è socia fondatrice del Consorzio Colibrì, un network di strutture sanitarie e socio-sanitarie operanti in Emilia-Romagna.



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

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

1. Gestione centralizzata

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

2. Lotta alle infezioni ospedaliere e buon uso degli antibiotici

Per facilitare la prevenzione e la sorveglianza attiva degli eventi infettivi correlati all'assistenza sanitaria il Consorzio ha promosso l'istituzione di un CIO (Comitato Infezioni Ospedaliere) e ne coordina le attività.

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

Il Consorzio coordina le attività di prevenzione e di gestione di abusi e maltrattamenti nelle strutture fondatrici attraverso l'istituzione di un NAM (Nucleo Anti Maltrattamenti).

4. Aggressività e/o violenza da terzi a danno degli operatori

Il Consorzio ha promosso l'iniziativa della RER, formulando un piano per la prevenzione della violenza a carico degli operatori sanitari (PREVIVOS) che comprende una campagna informativa e di sensibilizzazione e l'adozione di un modulo di segnalazione di tali eventi.

5. Realizzazione di Piani formativi che coniughino professionalità e qualità formativa con un catalogo di eventi ampio e multidisciplinare.

6. Condivisione di progetti di ricerca dal respiro internazionale.

7. Strategie di comunicazione integrate che soddisfino i fabbisogni informativi dei diversi stakeholder.

8. Bilancio Sociale e Bilancio di Genere Cura annualmente la rendicontazione sociale del Consorzio nel suo complesso e la rendicontazione di Genere delle strutture fondatrici.

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

10. Accreditation Canada Coordina le attività di gruppo delle strutture fondatrici all'interno del Q-Mentum Accreditation Program, l'ambizioso percorso intrapreso dal gruppo per mantenere la certificazione di eccellenza secondo gli standard canadesi.

11. Certificazione per la parità di genere Coordina l'implementazione e il mantenimento di un Sistema di gestione conforme alla UNI PdR 125/2022 per la parità di genere

Consortziati fondatori*

* Per consultare l'elenco completo di tutti i consorziati (fondatori ed effettivi) visita il sito del consorzio: www.consorziocolibri.com



Villa Bellombra

Presidio Ospedaliero
Accreditato

via Casteldebole, 10/7,
40132 Bologna (BO)
tel 051 582095
info@villabellombra.it
www.villabellombra.it
Per ricoveri privati,
tel. 051 338110



Santa Viola

Presidio Ospedaliero
Accreditato

via della Ferriera 10
40133 Bologna
tel. 051.383824
info@santaviola.it
www.santaviola.it
Per ricoveri privati,
tel. 051 338110



Villa Ranuzzi

Casa Residenza
Anziani (CRA)

via Casteldebole 12
40132 Bologna
tel. 051 6137611
info@villaranuzzi.it
www.villaranuzzi.it
Per ricoveri privati,
tel. 051 338110



Ai Colli

Ospedale Privato
Accreditato per
malattie mentali

via San Mamolo 158
40136 Bologna
tel. 051 581073
casadicura@aicolli.com
www.aicolli.com



Clinicadomicilio

La clinica a casa tua

via Casteldebole, 10/7,
40132 Bologna (BO)
Numero Verde 800 100 670
info@clinicadomicilio.it
www.clinicadomicilio.it



Villa Serena

Casa Residenza
Anziani (CRA)

via Toscana 219
40141 Bologna
tel. 051 477001
info@villaserena-bo.it
www.villaserena-bo.it

Note




VILLA SERENA



Villa Serena

via Toscana, 219
40141 Bologna
t. 051.47.70.01
f. 051. 48.12.01
info@villaserena-bo.it
www.villaserena-bo.it

segui su 

PER ALTRE INFO

