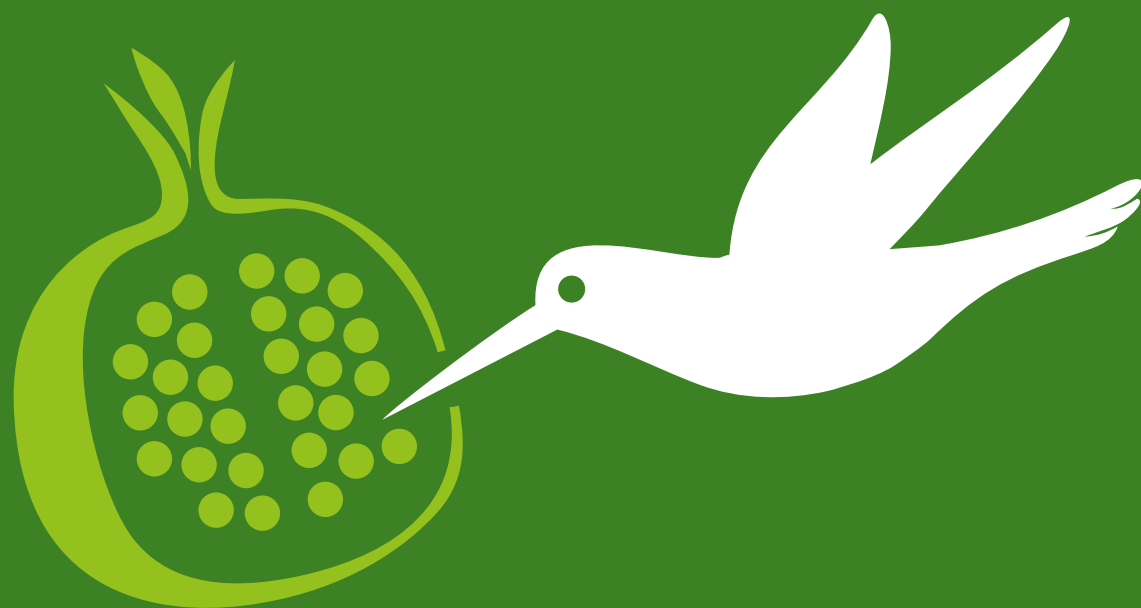


# 2014 Bilancio sociale di gruppo

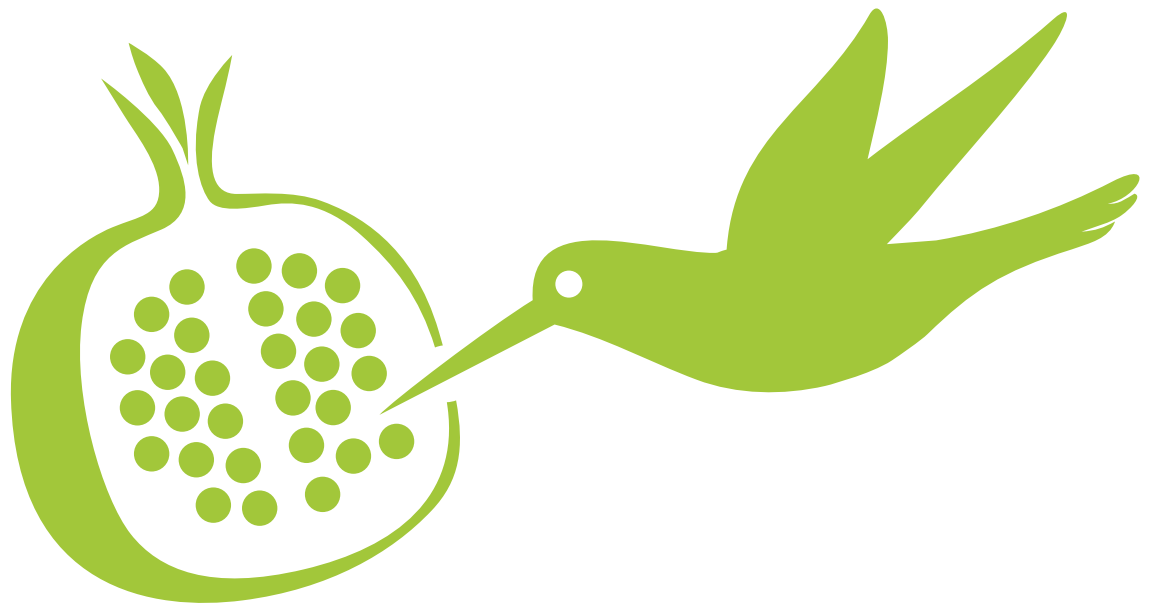
Strutture aderenti al  
Consorzio Ospedaliero Colibrì





**Bilancio sociale di gruppo**  
delle Strutture aderenti al  
Consorzio Ospedaliero Colibrì

2014



**Bilancio sociale  
Gruppo Colibri 2014**

**a cura di**

Dott. Luca Boschiero

**in collaborazione con**

Le Direzioni sanitarie  
Dott. Vincenzo Pedone  
Dott. Paolo Baroncini  
Dott.ssa Fernanda Anna Maria Ventura

**Coordinamento e supervisione**

Dott. Carlo Luison  
Dott. Marco Caputo,  
Deloitte & Touche Spa

**Progetto grafico  
ed impaginazione**

Sandro Stefanelli  
e Michela Sirri  
sandrostefanelli.com

**Si ringraziano**

i Consigli di Amministrazione  
e le Direzioni Sanitarie delle società

**Si ringraziano inoltre** tutte le persone  
che hanno collaborato alla compilazione  
delle schede informative:

Dott. M. Carini e Dott. P. Ughini  
*Centro Medico In Acqua - Piacenza*  
A. Muccioli  
*Clinicadomicilio - Bologna*  
Dott.ssa M. Guerra  
*Clinica San Francesco - Ravenna*  
Dott. Enrico Branzanti  
*Colibri Cons. Osped. - Bologna*  
Dott. G. Pirazzoli, Dott. D. Dondi, S. Scorza  
*Ist. S. Anna S. Caterina - Bologna*  
Ing. C. Sabatini, P. Bergamini e L. Rossino  
*Osp. Privato Santa Viola - Bologna*  
Dott. S. Foschi  
*Osp. Privati Forlì - Villa Igea e Villa Serena*  
Dott. P. Segata e Dott.ssa S. Bastia  
*Soc. Dolce - Bologna*  
Dott. P. Baroncini, Ing. R. Ponti  
e F. Dragoni  
*Villa Ai Colli - Bologna*  
Dott. P. Toselli  
*Villa Igea - Modena*  
Dott.ssa Ivonne Capelli e Marco Capelli  
*Villa Giulia - Bologna*  
Dott.ssa Rita Graziosi e Dott. Paolo Siddu  
*Villa Pineta - Modena*  
Dott.ssa P. Vitalbi, sig. E. Buscaroli  
e F. Bovoli  
*Villa Ranuzzi - Modena*  
Dott.ssa I. Bruno, A. Capitani,  
R. Campana e E. Giunchedi  
*Villa Serena - Bologna*

Stampato nel mese  
di dicembre 2015 dalla  
Tipografia del Commercio  
di Bologna su carta riciclata 100%  
CyclusOffset di Arjowiggins  
interno 140g/m<sup>2</sup> copertina 300g/m<sup>2</sup>



Utilizzando CyclusOffset rispetto  
ad una carta non riciclata, l'impatto  
ambientale della stampa di questo  
bilancio è stato ridotto di:

**407**  
kg di rifiuti

**98**  
kg di gas serra CO<sub>2</sub>

**976**  
km percorsi mediamente  
da una macchina europea

**9.996**  
litri d'acqua

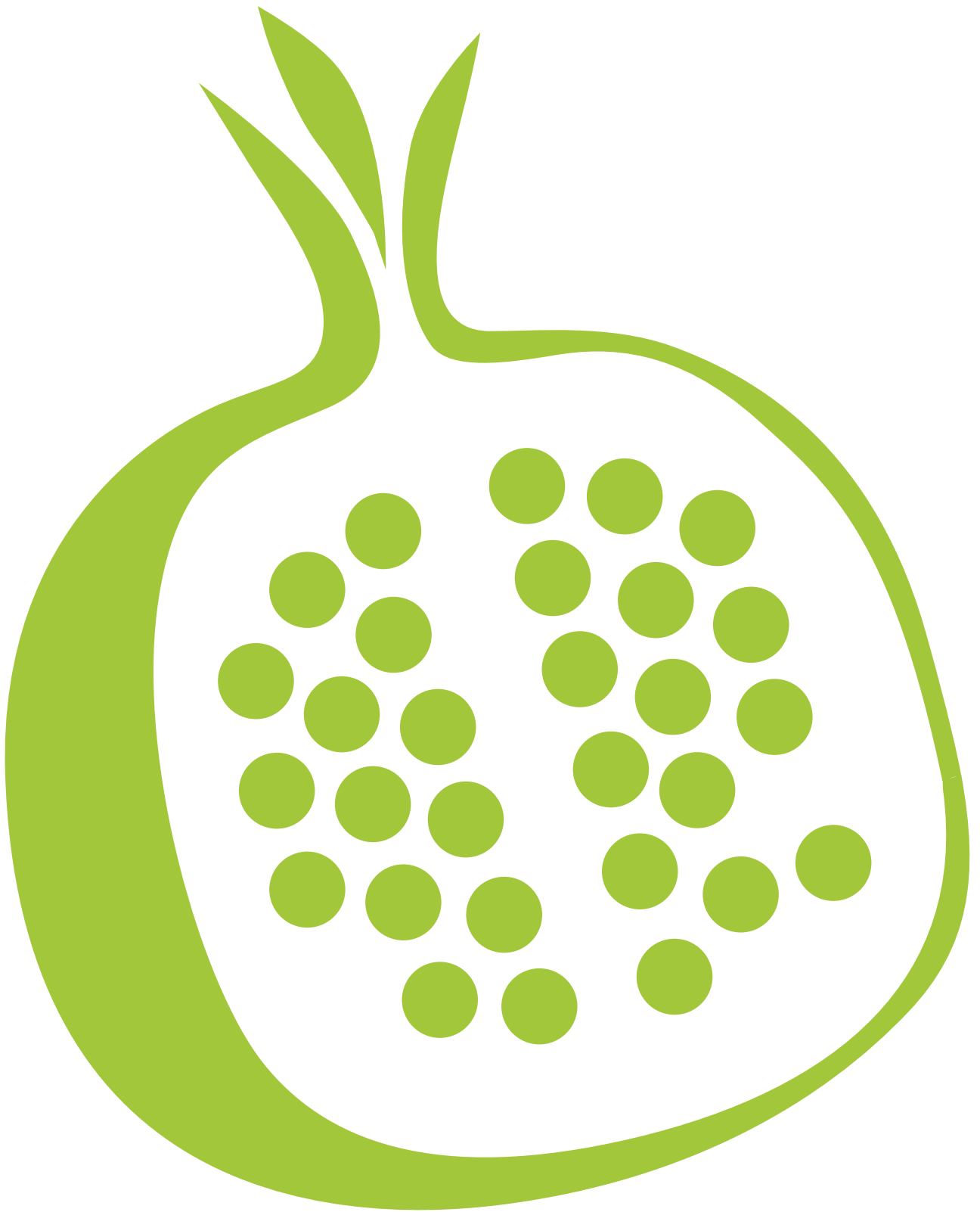
**1.253**  
kWh di energia

**662**  
kg di legno

La valutazione dell'impronta  
carbonio è realizzata da Labelia Conseil  
conformemente al metodologia  
Bilancio Carbonio®.

I calcoli vengono da un paragone  
tra la carta riciclata considerata  
ed una carta a fibre vergini secondo  
gli ultimi dati disponibili dell'European  
Bref (per la carta a fibre vergini).

<b>Sommario</b>	Lettera di apertura	5
	Guida alla lettura	7
<b>1 Chi siamo</b>	Identità delle strutture aderenti al Consorzio Colibri	10
	Strutture integrate con i servizi del territorio	15
	Missione e valori	18
	Strategie e obiettivi condivisi	22
	Assetto istituzionale e organizzativo	24
	Qualità ed eccellenze gestionali	26
	Mappa degli stakeholder	28
<b>2 Servizi offerti</b>	Qualità e quantità dei servizi offerti	32
	Ascolto e soddisfazione degli utenti	37
<b>3 Risorse umane</b>	Il personale occupato	42
	Formazione e coinvolgimento	44
	Salute, sicurezza e benessere aziendale	47
<b>4 Valore economico e fornitori</b>	Performance economiche e fornitori	52
	Valore aggiunto creato e distribuito	54
	Politica verso i fornitori	56
<b>5 Responsabilità sociale e ambientale</b>	Le relazioni con le istituzioni e la comunità	60
	Performance ambientali	63
<b>6 Consorziati</b>	Elenco e schede dei consorziati	64



Quest'anno la redazione del bilancio sociale è stata molto stimolante e ricca di nuovi spunti perché i consorziati sono passati da sette a quindici, alcuni operanti anche in mondi non solo sanitari e non solo nella regione Emilia Romagna. Attualmente le aree di competenza dei consorziati spaziano dall'attività chirurgica, alla degenza in tutte le specialità, alla riabilitazione neurologica, ortopedica, respiratoria, psichiatrica, all'ambulatoriale, alla procreazione assistita, all'assistenza agli anziani sia in regime di degenza che domiciliare, agli asili nido e molto altro. Le strutture si trovano a fare i conti con una realtà molto difficile che chiede la chiusura di posti letto e l'abbattimento delle tariffe, ma i pazienti sono sempre gli stessi con esigenze pressanti e complesse. La ragione del successo di Colibrì è proprio legata a queste difficoltà, insieme si è più forti si può fare rete. I nostri consorziati producono ricchezza nel territorio dove operano, svolgono un servizio importante per la comunità, hanno molti dipendenti, sono luoghi di integrazione razziale quindi io ritengo che sia ora di smettere di pensare alla Sanità come ad un costo bensì considerarla un'opportunità di crescita e di sviluppo. Ringraziando tutti quelli che hanno lavorato alla realizzazione di questo volume vi auguro una buona lettura.



**Ing. Claudia Sabatini**  
Presidente del Consorzio Colibrì





---

Il Consorzio Colibrì è cresciuto: da 7 strutture del 2013, è arrivato a riunire 15 realtà a inizio 2015. Il bilancio sociale di quest'anno (il terzo consecutivo) è riferito a questo nuovo perimetro di rendicontazione.

Vista l'importante evoluzione, soprattutto per permettere alle nuove realtà consorziate di allinearsi ai principi della rendicontazione sociale in maniera progressiva e integrata, il bilancio presenta i dati relativi al 2014 senza il confronto temporale con gli anni precedenti. I bilanci 2012 e 2013 sono comunque disponibili nel sito del Consorzio. L'impegno di Colibrì è quello di migliorare ulteriormente il processo di reporting per le future edizioni del bilancio sociale.

---

15 strutture operanti nel settore della sanità e dei servizi sociali sono oggi Consorziate nel Consorzio Ospedaliero Colibrì allo scopo di avere uno strumento comune in grado di coordinare e regolare le iniziative comuni per lo svolgimento di determinate attività di impresa, come gli acquisti, la gestione della qualità, la formazione per gli operatori, la ricerca, la sicurezza ecc.: ma, prima di tutto, queste aziende sono accomunate da una visione sinergica e condivisa del fare impresa, incentrata sull'etica dei comportamenti e la responsabilità sociale verso il territorio e i portatori di interesse (i cosiddetti stakeholder). Tali principi sono tradotti in prassi operative quotidiane e testimoniano la presenza di organizzazioni che operano in modo responsabile e integrato, in stretta sinergia con le strutture pubbliche, e in coerenza con la programmazione regionale e provinciale e distrettuale, al fine di contribuire alla sostenibilità del territorio e delle imprese e per il benessere di tutti i cittadini e degli operatori economici.

Al fine di valutare meglio il loro ruolo sociale ed economico nella comunità, il Consorzio Colibrì ha deciso di proseguire sulla strada della rendicontazione sociale, realizzando, in maniera volontaria, **il terzo Bilancio Sociale aggregato**. Le finalità principali del Bilancio Sociale, secondo lo standard nazionale GBS - Gruppo di studio per il Bilancio Sociale, sono quelle di fornire a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle performance aziendali attraverso un processo di comunicazione sociale interattivo e fornire informazioni utili sulla qualità delle attività aziendali per ampliare e migliorare le conoscenze e le possibilità di valutazione e di scelta degli stakeholder. Questo, dunque, non è il Bilancio Sociale del Consorzio Colibrì in quanto entità giuridica a se stante, ma il Bilancio Sociale aggregato delle quindici aziende, ovvero di un Gruppo che, al 31 dicembre 2014, occupa **circa 4.300 persone, fattura oltre 186 milioni di euro**.

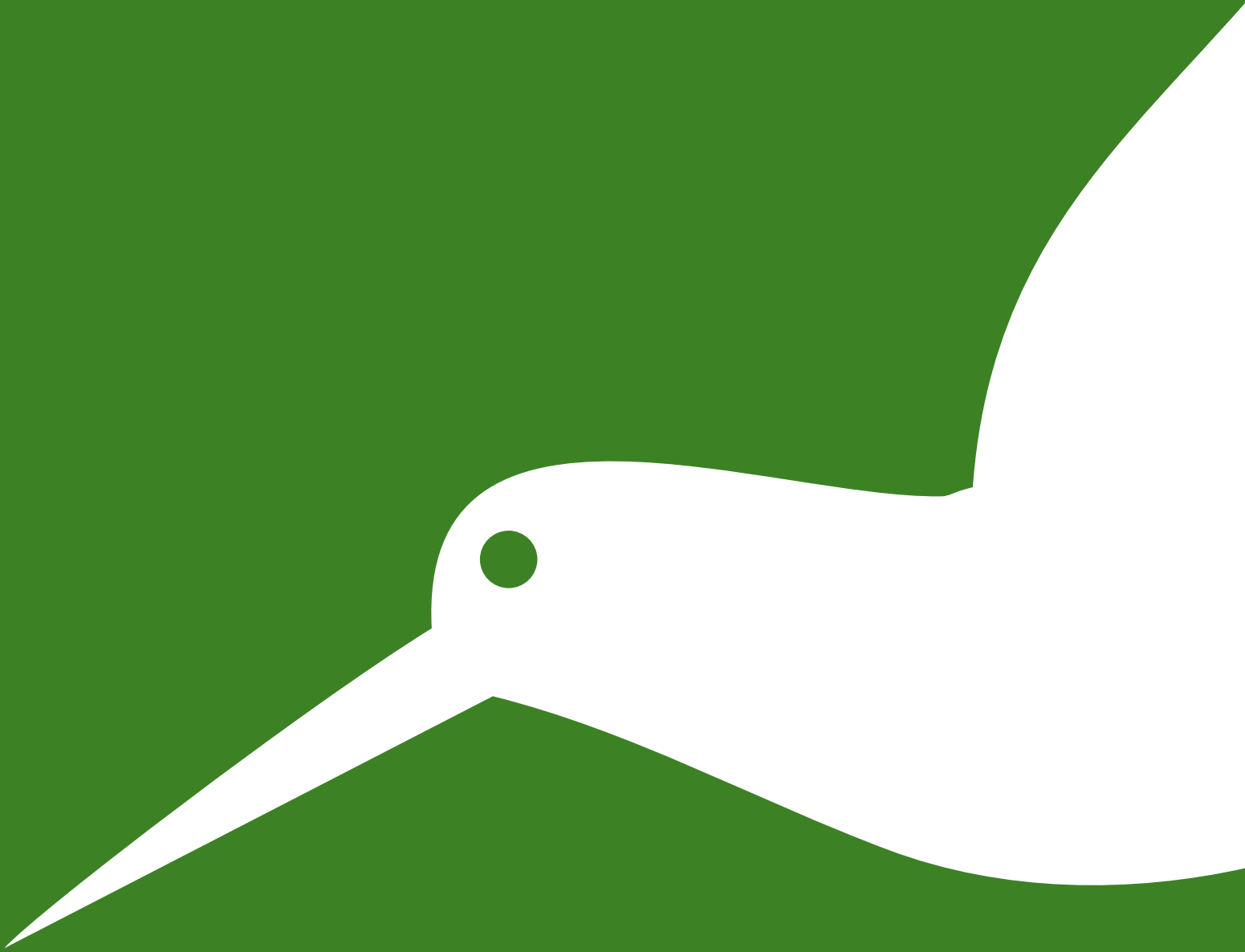


Oltre alle performance delle 15 strutture, in questo Bilancio sono riportate alcune specifiche **iniziative realizzate dal Consorzio a beneficio dei propri Associati**, delle Istituzioni e del territorio: tali informazioni sono riportate nei paragrafi di colore verde e sono precedute dall'icona del colibrì, simbolo del Consorzio.

Per realizzare questo documento è stata applicata una metodologia di lavoro partecipata che ha coinvolto i referenti delle sette Strutture partecipanti: un percorso che, sotto la supervisione della Direzione del Consorzio Colibrì, ha permesso non solo di aggregare i dati presenti nei bilanci di esercizio e nei sistemi informativi delle aziende, ma anche di esplicitare e valorizzare gli obiettivi, le politiche e le attività comuni. I dati inseriti nel documento, dove non diversamente specificato, sono dati consuntivi al 31 dicembre 2014. Il processo di rendicontazione è stato supportato e coordinato da Deloitte & Touche SpA.

01

Chi siamo



## Identità delle strutture aderenti al Consorzio Colibrì

Il Consorzio, originariamente composto da cinque strutture, rappresenta oggi un network di 15 realtà e si conferma essere una realtà dinamica in continua estensione.

Le strutture aderenti al Consorzio Colibrì operano nel settore della sanità e dei servizi sociali. Crediamo che poter attingere ad un bacino di informazioni e di esperienze più grande possa essere una garanzia per l'utente che fruisce o intende fruire dei nostri servizi e possa avere come benefico effetto una "spirale virtuosa" di conoscenze, consentendo alle professionalità coinvolte di interagire e confrontarsi, e dunque migliorare.

Per questo motivo i consorziati aderiscono alle Associazioni di categoria di settore (AIOP, ANASTE Lega Coop, AGCI, Unindustria, Confcommercio, e ASCOM). Tutte, inoltre, sono accreditate con la Regione Emilia Romagna e quasi tutte sono certificate UNI EN ISO 9001:2008 da un Ente terzo. L'obiettivo del Consorzio è quello di conciliare i benefici derivanti dalle "economie di scala", e dalla diffusione delle best practice con la personalizzazione dell'intervento clinico, assistenziale e riabilitativo (e animativo).

# 2009

Il Consorzio Ospedaliero Colibrì viene costituito nel settembre del 2009 tra le Società Villa Ranuzzi, Villa Bellombra, Villa Serena e l'Ospedale Privato Santa Viola. A fine 2009 anche Ai Colli entra a far parte del Consorzio.

---

# 2013

Si consorziano anche Villa Giulia e l'Ente Morale Istituto Case di Riposo S. Anna S. Caterina.

---

# 2014

Si uniscono Clinicadomicilio e Società Dolce.

---

# 2015

Nei primi mesi del 2015 si consorziano Ospedali privati accreditati Villa Igea e Villa Serena di Forlì, Inacqua Coop. sociale, Villa Igea di Modena, Villa Pineta e la Casa di Cura San Francesco di Ravenna.

Il Consorzio non ha fini di lucro e si propone come scopo quello di costituire una organizzazione comune per la disciplina e lo svolgimento di alcune fasi delle imprese dei consorziati.

Colibrì organizza e gestisce nell'interesse comune di tutti i consorziati gli acquisti di beni e servizi al fine di ottenere vantaggi in termini di costo e di qualità del prodotto/servizio suggerendo ai propri consorziati le migliori opportunità di acquisto. Effettua, inoltre, attività di assistenza tecnica, organizzativa, commerciale, amministrativa, di marketing, di comunicazione, di promozione di pubblicità nonché di formazione professionale (ECM e non).

Ogni associato può essere assistito nelle seguenti operazioni:

- Selezione e qualifica fornitori;
- Attività di contrattazione collettiva con le varie controparti commerciali al fine di definire listini di beni e ottenere sconti e premi sulle quantità trattate;
- Consigli sulle migliori opportunità di acquisto anche in funzione della qualità dei prodotti impiegati;
- Organizzazione e gestione di servizi di varia natura, nell'interesse comune di tutti i Consorziati;
- Contrattazione di servizi aggiuntivi rispetto agli standard e capitolati di favore, in funzione del maggior peso commerciale;
- Promozione incontri tra consorziati al fine di definire standard qualità;

- Promozione progetti di ricerca;
- Formazione (ECM e non) ;
- Elaborazione e produzione di documenti informativi, di rendicontazione, di presentazione o manualistica;
- Consulenza (legislativa, organizzativa, qualità, sicurezza) ;
- Gestione immagine e comunicazione;
- Gestione centralizzata dei social network;
- Iscrizione e partecipazione ad associazioni di categoria e non, società scientifiche, circoli per conto dei Consorziati.

Esistono due categorie di Consorziati:

- Consorziati fondatori
- Consorziati effettivi

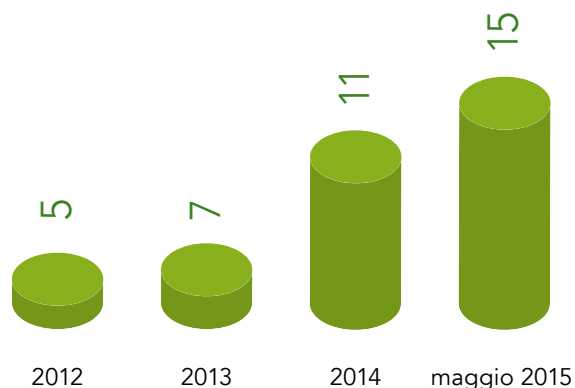
Nei confronti dei **consorziati fondatori** il Consorzio Colibrì opera senza rappresentanza, e quindi provvede al riaddebito dei costi dei beni e servizi acquistati in nome proprio e per conto dei consorziati.

Nei confronti dei **consorziati effettivi** il Consorzio Colibrì opera, invece, con rappresentanza, sulla base del mandato; in tal caso beni e servizi acquistati sulla base dei prezzi trattati dal Consorzio vengono fatturati direttamente dai fornitori ai consorziati effettivi, i quali assumono direttamente nei loro confronti l'onere dell'adempimento degli obblighi di pagamento.

Nel dicembre 2011 il Consorzio e le strutture fondatrici hanno ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2008

# 4.300

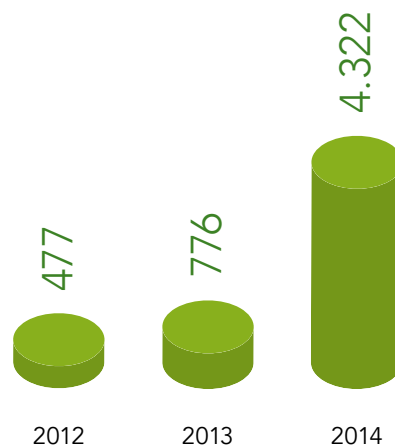
operatori



# 186

milioni di euro  
di fatturato

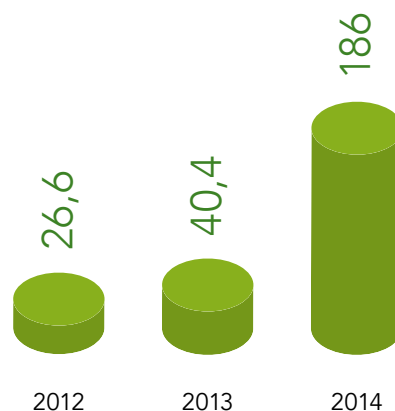
Evoluzione del Consorzio (15 strutture)  
**Personale**



# 2.704

posti letto autorizzati

Evoluzione del Consorzio (15 strutture)  
**Fatturato** (in milioni di €)



# 78.000

utenti serviti

## Strutture sanitarie



VILLA PINETA



## Strutture socio-sanitarie





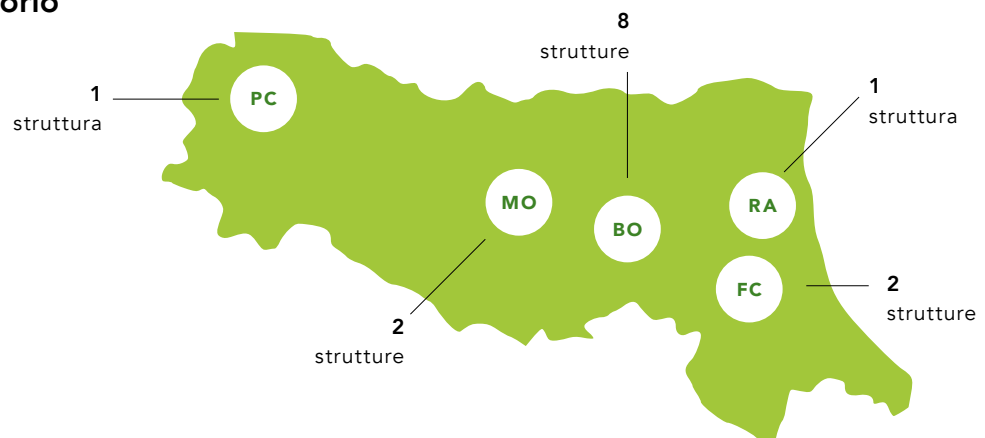
# Strutture integrate con i servizi del territorio

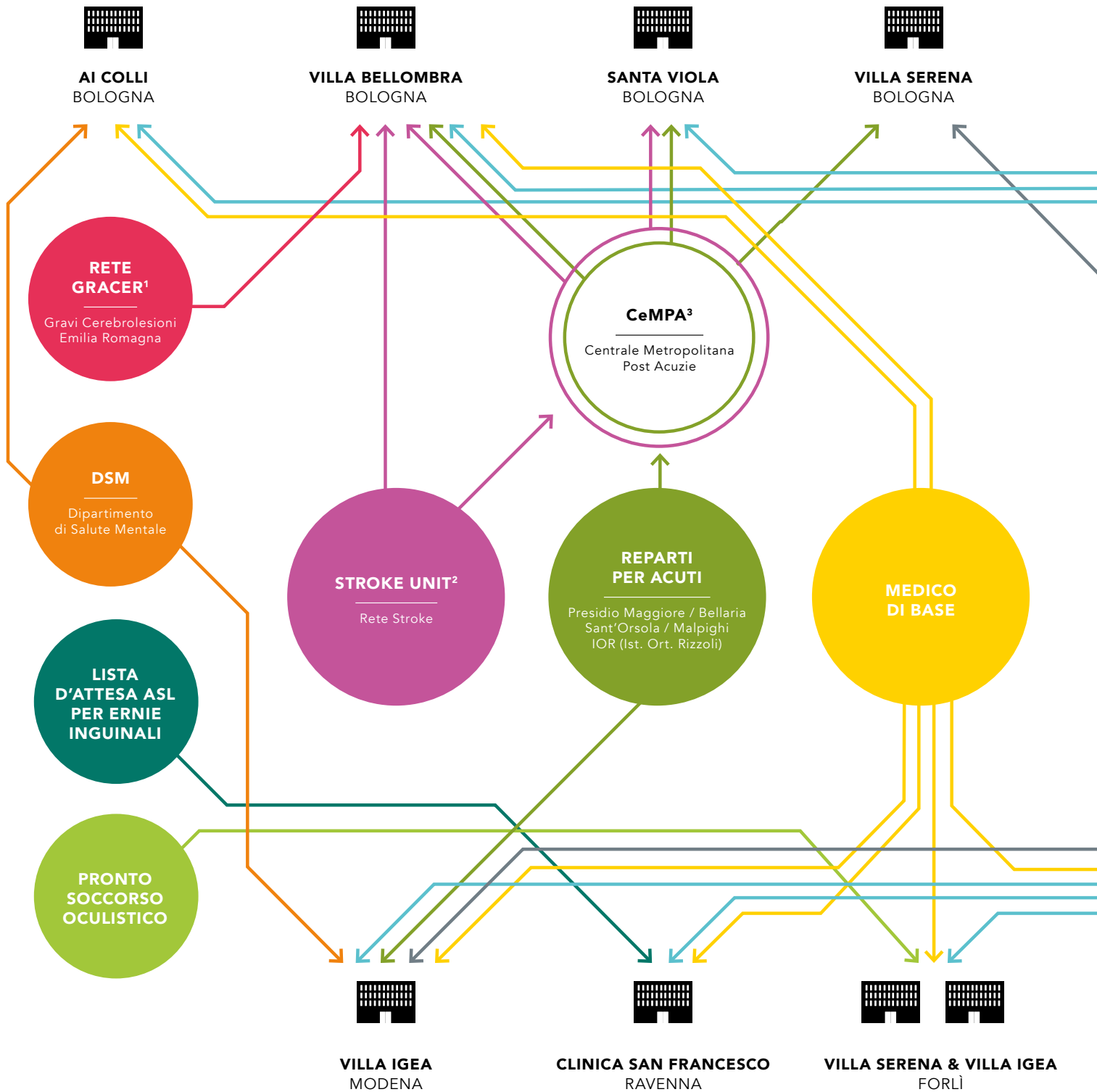
Le strutture aderenti a Colibrì operano all'interno del sistema integrato di servizi sociali, socio-sanitari e sanitari della regione Emilia Romagna (ma non solo) che, attraverso il piano sociale e sanitario, intende realizzare un nuovo welfare di comunità locale e regionale in grado di rispondere a bisogni complessi.

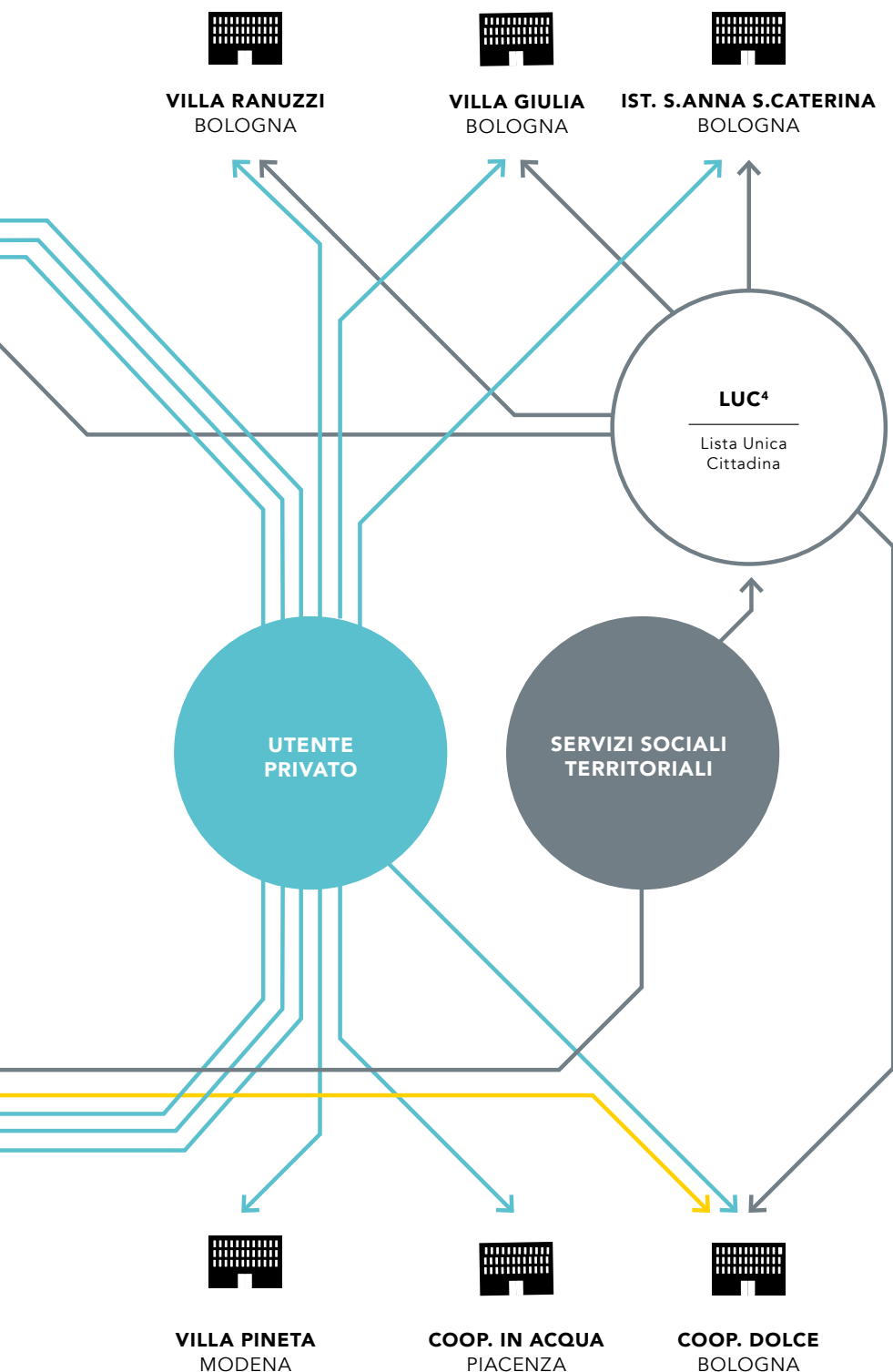
Garantire risposte personalizzate e nel contempo garantire equità d'accesso nei vari territori, è possibile  
in una logica di integrazione a tutti i livelli:  
le Strutture private fanno parte integrante delle reti assistenziali a cui partecipano soggetti e servizi diversi  
- Regione, Enti locali, Aziende sanitarie, terzo settore,

privato profit, forze sociali - che a vario titolo sono chiamati a svolgere un ruolo per l'affermazione dei diritti di cittadinanza, contributo fondamentale per lo sviluppo di una società più coesa, civile e dinamica. Per operare all'interno di questo Sistema, le Strutture di Colibrì hanno conseguito l'autorizzazione e l'accreditamento con il Sistema sanitario Nazionale.

## Distribuzione delle strutture consorziate nel territorio regionale







## Note

Per l'assistenza ospedaliera, la programmazione regionale prevede il modello delle reti integrate di servizi Hub & Spoke: ospedali di alta specializzazione (Hub) collegati agli ospedali del territorio (Spoke) per trattare casi complessi che richiedono alte tecnologie e professionalità quali la genetica medica, i grandi traumi, la cardiologia e la cardiocirurgia, il sistema dell'emergenza-urgenza, i trapianti, il sistema trasfusionale (per citarne alcune).

### 1

Le strutture Colibri fanno parte del sistema GRACER (Gravi Cerebrolesioni Emilia Romagna): il progetto ha l'obiettivo di garantire interventi riabilitativi adeguati per tutte le persone affette da grave cerebrolesione acquisita che risiedono nel territorio regionale o che sono ricoverate in strutture sanitarie della Regione Emilia Romagna, attraverso un sistema a rete integrata di servizi, che consenta tempestività nella presa in carico, garanzia di adeguati livelli di cura e di continuità di cura, equità nelle condizioni di accesso e di fruizione.

### 2

Le strutture di Colibri fanno parte della rete metropolitana STROKE per il trattamento sistematico e la presa in carico globale dell'ictus avviata nel 2011 e tra le prime in Italia per complessità e integrazione tra ospedali. Gli Ospedali privati integrano la rete di cura costituita dal sistema pubblico e rappresentano le strutture riabilitative che garantiscono il completamento del percorso di cura – lo stroke care - nella fase post acuta dell'ictus.

### 3

Centrale Acuzie e Post Acuzie (CEMPA): la Centrale, avviata nel 2010 per la prima volta in Italia dall'AUSL di Bologna, permette di monitorare in tempo reale attraverso la rete informatica, la disponibilità dei posti letto, per post acuti e nelle RSA dell'area metropolitana bolognese. Dopo la segnalazione, effettuata dall'ospedale dal quale il cittadino sta per essere dimesso, l'operatore della CEMPA, tenuto conto delle esigenze sanitarie e sociali del paziente, identifica tempestivamente la sede più appropriata di ricovero per la fase di post acuzie nei reparti di lungodegenza o nelle RSA dell'area metropolitana

### 4

LUC (Lista Unica Cittadina) è la graduatoria gestita dal Comune di Bologna attraverso la quale vengono regolamentati gli accessi degli anziani non autosufficienti nelle Case Residenze per Anziani accreditate. La graduatoria ordina gli utenti per grado decrescente di non autosufficienza.

## Missione e valori

Ognuna delle nostre strutture ha una storia e un'esperienza proprie, un know-how distintivo, una capacità organizzativa e gestionale specifica, una missione da realizzare in base alle proprie competenze: tutte, però, sono accomunate dalla forte volontà di prendersi cura al meglio delle persone che si rivolgono ad esse, facendosi carico in maniera globale dei loro bisogni, sviluppando soluzioni e servizi di qualità, efficienti ed innovativi e ponendo sempre al primo posto il rispetto per l'individuo.

1

Ci occupiamo di servizi di interesse generale legati alla salute e al benessere: la nostra missione è servire l'utente in maniera personalizzata dal punto di vista sanitario, assistenziale, riabilitativo e socio sanitario, all'interno del Sistema pubblico e nella massima integrazione con la programmazione pubblica.

2

Dedichiamo il nostro impegno al raggiungimento della massima efficienza, anche nella sfera professionale, per i pazienti giovani e adulti e a conseguire il più alto grado possibile di indipendenza nella vita quotidiana e di relazione, per i pazienti anziani e grandi anziani.

3

Consideriamo e valutiamo molteplici fattori legati alle inabilità (come le eventuali patologie concomitanti) al fine di prendere in carico complessivamente i pazienti e conseguire i migliori risultati nella formulazione ed attivazione dei progetti e programmi riabilitativi, di cura e di assistenza, operando con equipe multidisciplinari. La valutazione globale delle condizioni generali dei nostri utenti è una caratteristica fondamentale del nostro lavoro, al fine di garantire il miglior benessere possibile per gli utenti e i loro familiari.

4

La competenza medica, il lavoro in equipe, il comfort ambientale, la qualità dell'assistenza, la preparazione e la cortesia di tutti i nostri operatori sono requisiti imprescindibili dell'operare.

5

Intendiamo essere partner di rilievo all'interno della rete dei servizi sanitari e socio sanitari locali, collaborando e confrontandoci con le Istituzioni del territorio.

6

Riteniamo di grande importanza l'Accreditamento Istituzionale avendo deciso di erogare le nostre prestazioni anche per conto e all'interno del Sistema Sanitario Nazionale.

# Principi condivisi

Le nostre strutture pongono l'utente al centro del processo assistenziale e sanciscono i seguenti principi fondamentali che sono alla base dell'erogazione del servizio.

---

1

## **Eguaglianza**

Nessuna distinzione o discriminazione può essere operata in base a sesso, razza, lingua, religione, appartenenza politica e ceto sociale

---

2

## **Imparzialità ed equità di trattamento**

Equità e giustizia sono criteri ai quali si ispira il lavoro all'interno delle strutture

---

3

## **Diritto di scelta**

È garantita a ciascun paziente/ospite la libertà di scegliere tra le alternative possibili circa le attività ed i servizi proposti, fatta salva l'osservanza delle norme che regolano l'organizzazione e la convivenza all'interno delle strutture

---

4

## **Partecipazione e apertura alle istanze della comunità locale**

La partecipazione dell'utente (pazienti/ospiti e familiari) è fortemente auspicata e promossa

---

5

## **Efficacia ed efficienza**

L'attività operativa e la gestione dei processi devono tendere al massimo in termini di risultati di efficacia ed efficienza

---

6

## **Continuità**

L'assistenza deve essere garantita sia in termini di qualità (efficacia ed efficienza) che in termini di continuità

---

7

## **Rispetto per la dignità della persona**

Tutto il personale delle strutture opera con la massima consapevolezza e attenzione al rispetto per la persona e la sua dignità

---

## 8

### **Personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza**

Al fine di garantire che il cittadino continui a ricevere l'attenzione e la considerazione che gli sono dovute anche all'interno delle aziende, l'assistenza nelle strutture è personalizzata, umanizzata e focalizzata sull'individualità ed unicità di ogni singolo paziente/ospite

---

## 9

### **Presenza in carico complessiva**

Attraverso equipe multidisciplinari in cui professionisti ed operatori lavorano in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona attraverso l'elaborazione di progetti e programmi generali di nucleo e piani individuali per gli utenti

---

## 10

### **Cortesia, integrità ed onestà**

Ispirano quotidianamente il comportamento dei nostri operatori, per creare un clima improntato sulla fiducia e sulla serenità, primaria condizione per un'assistenza di qualità. Diffondiamo la cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza del personale come garanzia di una cultura del servizio

---

## 11

### **Ascolto dell'utente**

L'utente trova nelle aziende consorziate una attenzione e sensibilità nei confronti dei suoi problemi, bisogni, aspettative e indicazione in termini di gradimento o di criticità (reclami o segnali di insoddisfazione), proprio per la loro valenza di opportunità di miglioramento

---

## 12

### **Informazione**

Poiché la conoscenza è il presupposto fondamentale per l'effettivo esercizio del diritto di scelta, riteniamo fondamentali i momenti di passaggio delle informazioni nei confronti dei nostri utenti, cercando di fornire informazioni complete, chiare e comprensibili sui servizi, regole, diritti

---

## 13

### **Privacy**

La comunicazione interna dei dati personali e/o sensibili dell'ospite/paziente avviene nel rispetto della normativa di riferimento (Dlgs 196-2003) e con lo specifico scopo di innalzare il servizio offerto all'utente. La comunicazione "esterna" è invece diretta alle sole persone titolari (o a persone da esse delegate)

# Strategie e obiettivi condivisi

La qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure, in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti, sono i principi fondamentali cui si ispirano tutte le aziende consorziate.

L'obiettivo principale dei consorziati è quello di migliorare costantemente non soltanto la qualità tecnica, e cioè tutti gli aspetti relativi alla cura, alla diagnostica e all'assistenza, ma anche la dimensione interpersonale, relativa ai rapporti tra utenti e operatori del servizio e il comfort. L'utente deve poter contare su un servizio sanitario e socio sanitario di alta qualità in un ambiente confortevole con una adeguata assistenza alberghiera, il tutto in una dinamica assistenziale che si adegua ai bisogni e alle necessità dello stesso.

Per ottenere questo obiettivo e per soddisfare i bisogni e le aspettative di tutti i clienti e dei principali stakeholder le Strutture perseguono i seguenti obiettivi generali:

---

## 1

**Soddisfare il cittadino/paziente**, ponendo grande attenzione ai risultati in funzione dei bisogni espressi e della domanda di salute, nonché alle sue necessità e bisogni di tipo informativo

---

## 2

**Tempestività di accesso alla struttura** (contenimento tempi di attesa per il ricovero)

---

## 3

**Tempestività di formulazione della diagnosi**

---

## 4

**Massima attenzione agli aspetti alberghieri**, con particolare riferimento ai pasti (possibilità di diete personalizzate)



5

**Efficacia ed appropriatezza tecnica** attraverso l'adeguamento allo sviluppo della ricerca e della innovazione organizzativa e attraverso il riferimento a Linee Guida, a metodiche scientifiche e al monitoraggio di eventi critici ed eventi sentinella (mezzi di protezione, invio al PS per traumatismi, ...)

6

**Impegnarsi continuamente al mantenimento degli standard dichiarati**

8

**Promuovere costantemente il coinvolgimento e la crescita professionale degli operatori**

10

**Promuovere la continuità terapeutica** attraverso l'identificazione per ogni paziente della figura di Riferimento Interno

7

**Fornire documentazione sanitaria accurata** e completa ed essere tempestivi nella consegna in copia della stessa documentazione al paziente che ne fa richiesta

9

**Puntare sulla comunicazione** sia verso il paziente (consegna di strumenti informativi e governo dei passaggi di informazione all'interno dei nostri processi) sia verso i suoi familiari

11

**Promuovere la continuità assistenziale** nei confronti dell'utente sia in ingresso sia al momento della dimissione attraverso l'integrazione e la collaborazione con i servizi territoriali.

# Assetto istituzionale e organizzativo

Ognuna delle strutture aderenti al Consorzio Colibrì è dotata di autonomia funzionale ed organizzativa, di un proprio assetto istituzionale e di meccanismi di governance interna specifici.

Dal punto di vista del governo societario e della proprietà si tratta di società per azioni, società a responsabilità limitata, enti morali o cooperative. Le società di capitale sono dotate di propri Consigli di Amministrazione espressione di azionisti privati: a parte la forma cooperativa adottata da due consorziati, il modello di governo è principalmente quello delle aziende familiari che, consolidando i valori propri del family business, hanno sempre investito nelle strutture e nell'innovazione, curato l'autofinanziamento e il consolidamento patrimoniale, agevolato il passaggio generazionale, ricercato l'integrazione tra manager interni ed esterni, sviluppato relazioni anche transnazionali con Istituzioni pubbliche e private. Ogni struttura ha, quindi, un proprio organigramma aziendale e modalità di gestione ispirate ai principi di efficienza ed efficacia organizzativa.

Anche la struttura del Consorzio Ospedaliero Colibrì è stata tenuta volutamente molto snella per trarre il massimo dei benefici evitando che le operazioni vengano rallentate da eccessivi passaggi burocratici. L'adesione alle iniziative promosse dal Consorzio è totalmente autonoma e su base volontaria: i consorziati sono liberi di decidere e scegliere a quali e quante iniziative prendere parte (CIO, Qualità, Formazione, Forniture, ecc).

## **Evoluzione della governance del Consorzio**

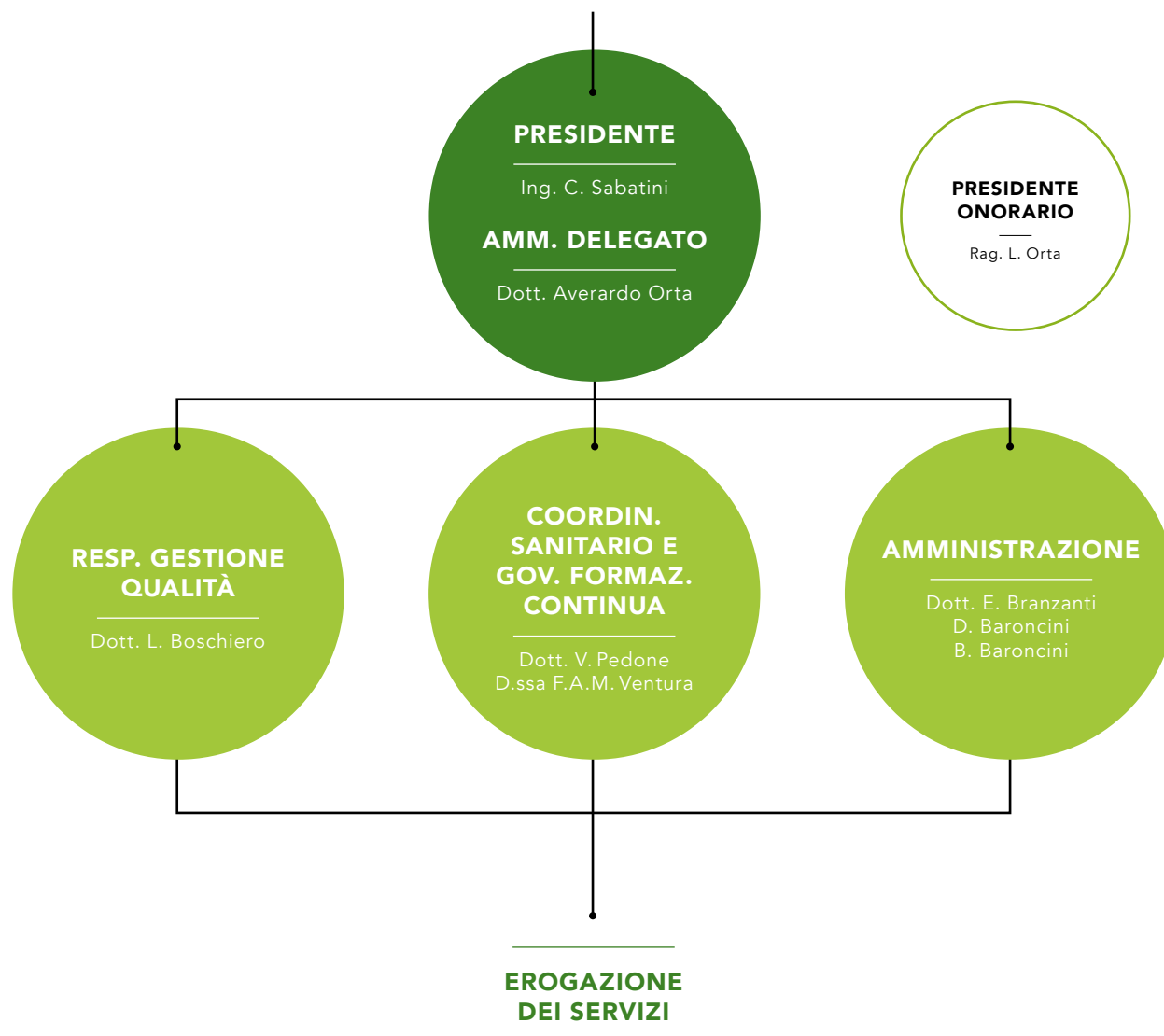
Nel febbraio 2014 è variato l'organo amministrativo del Consorzio Colibrì. Al fine della migliore e più snella operatività e così al fine di assicurare una gestione unitaria del Consorzio, si è passati da un amministratore unico ad un Consiglio di Amministrazione così composto:

- **Presidente e rappresentante dell'impresa:**  
Ing. Claudia Sabatini
- **Consigliere:**  
Dott. Averardo Orta

Il presidente ed il consigliere hanno identici poteri. In virtù delle qualità morali e professionali del Rag. Lorenzo Orta, unitamente alla meritoria attività svolta a titolo personale nella fase di avvio delle attività del Consorzio, è stato nominato Presidente Onorario (il Presidente Onorario non entra a far parte dell'organo amministrativo).



## ASSEMBLEA DEI CONSORZIATI



Oltre alle funzioni di Direzione, Coordinamento e Rappresentanza attribuite al Presidente, vale la pena descrivere i ruoli organizzativi del Coordinatore Sanitario e del Responsabile Qualità.

**Coordinatore Sanitario e Governo della Formazione Continua** Assicura l'integrazione ed il coordinamento di tutte le attività di direzione sanitaria, delle attività formative e di aggiornamento del personale. Coordina infine le attività del Comitato Infezioni Ospedaliere (CIO) e gli Audit clinici del Consorzio.

**Responsabile Gestione Qualità (RGQ)** Si occupa di garantire un'efficace implementazione del Sistema Qualità e verifica che tutto quanto previsto dal sistema venga accolto, compreso e applicato da tutto il personale di tutte le strutture facenti parte del perimetro di Certificazione. Inoltre, è anche responsabile del Sistema informativo e della Verifica dei risultati

## Qualità ed eccellenze gestionali

Nel corso degli ultimi anni, le strutture consorziate hanno investito notevoli risorse in qualità, ricerca, innovazione e sistemi di gestione al fine di assicurare sempre le migliori strutture e i migliori servizi ai propri utenti.

Alcune scelte sono state adottate per adempiere compiutamente a precisi obblighi normativi, altre per qualificare ulteriormente la propria attività.

Sono stati implementati Sistemi di Gestione complessi per rispondere ai requisiti richiesti da specifiche norme di settore:

- l'accreditamento istituzionale della Regione Emilia-Romagna (14 consorziati),
- l'accreditamento socio sanitario e i contratti di servizio con Comuni ed Enti Locali,
- la formalizzazione di un Comitato Infezioni Ospedaliere - CIO (Circ. Min. n.52/1985 e n. 8/1988),
- le carte dei servizi: tutte le strutture aderenti hanno provveduto negli ultimi due anni ad un loro aggiornamento,
- piano di autocontrollo ai sensi della normativa HACCP,
- D.LGS. 81/2008 - Sicurezza sul lavoro
- D.LGS. 196/2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali – privacy”
- formazione obbligatoria con attribuzione CREDITI ECM per i professionisti della sanità.

Le strutture adempiono, inoltre, a molti altri obblighi previsti da normative di riferimento del settore come quella sullo smaltimento rifiuti, la gestione dei farmaci stupefacenti, la gestione del dolore, le modalità di utilizzo dei mezzi di contenzione, ecc.

Per migliorare ulteriormente la propria attività e per fare della Qualità una componente fondamentale del servizio offerto al cittadino, la maggior parte delle strutture consorziate (12 su 15) hanno scelto di dotarsi volontariamente di un Sistema di Gestione della Qualità e della professionalità degli operatori:

- 12 società sono certificate secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008. Di queste 1 società dispone di ulteriori Certificazioni di Settore (Servizi per l'infanzia, Servizi diurni e residenziali per disabili, Assistenza residenziale agli anziani)
- Una realtà ha conseguito la certificazione F.A.C. ISO/IEC 17024 per le competenze dell'idrochinesiologia
- 8 aziende hanno adottato un proprio Codice Etico: ciò testimonia l'impegno continuo delle consorziate per garantire l'onesta gestione delle attività di impresa e raggiungere gli obiettivi di legalità ed eticità.

Inoltre, tutte le strutture aderenti prestano particolare attenzione agli aspetti rilevanti nella gestione del rapporto con gli utenti quali la gestione del dolore e la prevenzione dei rischi. A titolo di esempio si ricordano l'iniziativa Ospedale e Territorio Senza Dolore (legge n. 38 del 15/03/2010) e, per le strutture sanitarie, il Sistema di Incident Reporting (legato al più ampio progetto di Risk Management - ASR Emilia Romagna).

Le strutture associate si distinguono per alcune eccellenze e buone pratiche, frutto degli investimenti in ricerca e sviluppo e della continua tensione al miglioramento continuo della gestione, a servizio degli utenti, della cittadinanza e della Comunità medico-scientifica.

L'investimento nella Ricerca è testimoniato dalle collaborazioni scientifiche attivate e dalla partecipazione ad alcuni importanti progetti di ricerca, tra i quali si ricordano:

- Progetto di codifica del protocollo di valutazione e trattamento delle demenze su indicazione della Regione Emilia Romagna
- Progetto di ricerca con Università di Bologna e Dipartimento di Salute Mentale di Bologna
- Collaborazione con il Dipartimento delle Cure Primarie e Distretto di Bologna nella sperimentazione delle "dimissioni protette"
- Collaborazione con l'Associazione per la lotta all'Ictus Cerebrale (A. L.I. Ce.)
- Progetto di ricerca (approvato dal Comitato Etico dell'Ospedale Maggiore di Bologna) sull'impatto delle lesioni cerebrali sui processi di internalizzazione/esternalizzazione per uno studio neuropsicodinamico in collaborazione con il Dipartimento di Neuroscienze e con l'UOC di Neuroradiologia dell'Ospedale Bellaria AUSL di Bologna.
- Progetto di ricerca sulle condizioni psichiche e sul recupero funzionale dei pazienti in riabilitazione e stato psicologico dei familiari di riferimento in collaborazione con il Dipartimento di Psicologia Clinica dell'Università di Bologna e con la Facoltà di Psicologia di Cesena.
- Progetto di ricerca sulla riabilitazione dell'arto superiore, in pazienti con esiti di stroke, attraverso ARMEO.
- Progetto di miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle strutture per anziani, progetto coordinato dall'Ausl di Bologna
- Progetto realizzato in collaborazione con il dipartimento di scienze biomediche e neuromotorie, Università di Bologna, per la "valutazione dello stato di salute e benessere dell'anziano, in una prospettiva di empowerment della persona - progetto rot therapy con redazione tesi di laurea sperimentale Università di Urbino - dipartimento psicologia.
- La coscienza dipende dalla relazione del cervello con il suo contesto? Uno studio esplorativo elettrofisiologico nello stato vegetativo
- Il vissuto dei caregiver dei pazienti in stato vegetativo e di minima coscienza: uno studio descrittivo su strain, qualità di vita e coping.



Tra le attività svolte dal Consorzio si ricorda la Certificazione ISO 9001:2008 che nel 2014 si è così concretizzata:

- l'aggiunta di due strutture portando da sei a otto le attività certificate;
- l'aumento della quantità e qualità di verifiche ispettive interne (otto nel 2014);
- realizzazione di numerose azioni e progetti di miglioramento su temi di interesse nazionale ed europeo.

# Mappa degli stakeholder



Le nostre strutture, nella formulazione delle proprie strategie e nello svolgere le proprie attività, operano per rispettare, considerare e rispondere ai bisogni e agli interessi dei propri stakeholder. Sono stakeholder quei soggetti (intesi nel senso di individui, gruppi, organizzazioni) che hanno con le aziende relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nell'attività di strutture stesse per le relazioni di scambio che intrattengono con esse o perché ne sono significativamente influenzati.

Il bilancio sociale del Consorzio Colibrì nasce allo scopo di fornire a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle nostre performance sul fronte della sostenibilità, aprendo un processo interattivo di comunicazione sociale; fornendo informazioni utili sulla qualità delle nostre attività, intendiamo offrire ai nostri interlocutori la possibilità di ampliare e migliorare - anche sotto il profilo etico-sociale - le loro conoscenze e le loro possibilità di valutazione e di scelta. Nella figura in alto vengono rappresentati i principali portatori di interesse delle nostre strutture.

Abbiamo individuato gli interessi e i bisogni che i nostri stakeholder ritengono più rilevanti relativamente al rapporto con i nostri servizi. Alcuni temi sono comuni a tutti gli Ospedali e, per questo motivo, vengono considerati come ambiti di impegno e miglioramento continui.

## Stakeholder

	Interessi / bisogni	
<b>Paziente/ospite</b>	Assistenza sanitaria Assistenza tutelare Assistenza psicologica Supporto amministrativo Sicurezza Confort Informazioni	Personalizzazione Rispetto dei diritti Partecipazione Riabilitazione Assistenza psichiatrica Contenimento costi
<b>Referenti / familiari</b>	Informazioni Supporto psicologico Supporto amministrativo Facilità di accesso	Flessibilità Definizione del percorso post dimissione Economicità
<b>Enti Invianti / Committenti</b>	Informazioni Efficienza Flessibilità Integrazione Disponibilità di posti letto	Economicità Controllo Garanzie Appropriatezza dei casi trattati
<b>Istituzioni / Enti (Associazioni di settore e categoria, Scuola e Università)</b>	Controllo Accesso Trasparenza	Informazioni Economicità
<b>Dipendenti, collaboratori e professionisti</b>	Sicurezza Informazioni Coinvolgimento Crescita professionale	Garanzia dei diritti Supporto psicologico (burn out) Supporto amministrativo Trasparenza
<b>Società e ambiente</b>	Rispetto dell'ambiente Efficienza Congruità e appropriatezza delle prestazioni Contribuzione fiscale Sicurezza	Posti di lavoro Integrazione multi etnica Informazione Considerazione del disagio psichico crescente
<b>Fornitori e partner</b>	Rapporti duraturi Chiarezza contrattuale	Puntualità nei pagamenti Qualità

02

# Servizi offerti







# Qualità e quantità dei servizi offerti

Le strutture Colibrì pianificano l'offerta di servizi più adeguati, individuando gli standard e i livelli di servizio che possano offrire una risposta puntuale ai bisogni dell'utente.

## Mappa dei servizi offerti



### **Residenziali e semi residenziali:** Area Sanitaria

Lungodegenza

Riabilitazione estensiva ed intensiva

Psichiatria (compreso reparto SPOI)

Pneumologia

Terap. intens. Respiratoria

Riabilitazione cardiologica

Day hospital, Day Surgery, ricoveri ordinari in varie specialità

Chirurgia generale

...



### **Residenziali e semi residenziali:** Area Socio Sanitaria

Casa Residenza per Anziani (CRA), Casa di Riposo e Casa Protetta

Ricoveri temporanei

Comunità alloggio

Centro diurno

Asili Nido, Scuole infanzia

Centri di accoglienza

Servizi Plurispecialistici Integrati.



### **Ambulatoriali**

Laboratori di analisi

Esami strumentali cardiologici

Diagnostica endoscopica dell'apparato digerente

Analisi cliniche

Broncologia

Medicina preventiva (check-up)

Riabilitazione, fisioterapia, idrochinesi

Radiologia e diagnostica per immagini

Visite neurologiche

....



### **Domiciliari e altre attività/ progetti speciali**

Assistenza domiciliare

Servizi per minori (Servizi di sostegno scolastico, Servizi Socio educativi territoriali, ecc.)

Radiografie a domicilio

Prestazioni socio-assistenziali ed educative;

Prestazioni infermieristiche e riabilitative;

Visite specialistiche

Assistenza notturna e badanti

....

## Strutture delle società aderenti a Colibrì: l'offerta residenziale e semiresidenziale:

8

ospedali privati  
accreditati

23

tra case di riposo,  
RSA e residenze  
polifunzionali

1

Hospice

13

centri diurni  
per disabili

9

strutture residenziali  
per disabili

7

centri diurni  
per anziani

76

tra nidi e scuole  
dell'infanzia e altri  
servizi per minori

Le attività sanitarie, socio sanitarie e sociali delle Strutture aderenti a Colibrì vengono svolte in accreditamento per conto del Servizio Sanitario Nazionale con accordi con le varie Aziende AUSL dell'Emilia Romagna ma non solo e con i diversi Enti invianti (si veda la figura "La rete dei servizi ed il territorio", p. 16). Inoltre erogano servizi anche direttamente a cittadini privati.

Le strutture Colibrì, nel rispetto della programmazione regionale e sulla base delle caratteristiche degli utenti/clienti e dei loro bisogni, pianificano l'offerta di servizi più adeguati, individuando gli standard e i livelli di servizio che possano offrire una risposta puntuale ai bisogni dell'utente.

Per garantire al meglio la qualità delle cure e dell'assistenza, le Strutture del Gruppo Colibrì adottano diverse procedure e protocolli: tutte le strutture sanitarie possono usufruire, per esempio, di un Comitato per la prevenzione delle Infezioni Ospedaliere, costituito e gestito nei modi previsti dalla normativa di riferimento; in tutte le strutture è operativo un sistema di gestione del dolore diretto a sensibilizzare gli operatori su un fenomeno spesso sottovalutato e considerato evento ineluttabile quale quello del dolore. La prevenzione del rischio, che nelle strutture sanitarie accreditate viene effettuata attraverso il sistema di "incident reporting" regionale, nelle strutture socio sanitarie trova specifiche applicazioni determinate dalla specificità del servizio offerto (principalmente: prevenzione delle lesioni da decubito e prevenzione delle cadute).

Come ricordato più volte le strutture aderenti al Consorzio si impegnano a garantire elevati standard qualitativi ai propri utenti.

L'eterogeneità dei servizi offerti dalle diverse strutture, e conseguentemente le diverse aspettative dell'utenza di riferimento di ognuna, implica il monitoraggio di indicatori differenti in ogni realtà. Detti indicatori sono frutto delle esperienze maturate, dei progetti di ricerca intrapresi, delle esperienze condivise dagli operatori, ecc e si sono affinati nel tempo.



## Servizi residenziali e semi-residenziali

### Area Sanitaria

Il numero dei pazienti ricoverati complessivamente nel 2014 nelle strutture ospedaliere del Consorzio è pari **19.011**, a fronte di **945 posti letto autorizzati**. In totale, sono state erogate **308.432 giornate di degenza**.

Tipologie	Totale
<b>N. posti letto autorizzati</b>	<b>945</b>
N. posti letto accreditati col Servizio Sanitario Nazionale	930
<b>N. degenti/ospiti serviti nell'anno</b>	<b>19.011</b>
Di cui N. degenti curati in convenzione col S.S.N.	16.083
<b>N. giornate di degenza/presa in carico erogate nell'anno</b>	<b>308.432</b>
Di cui N. giornate erogate in convenzione col S.S.N	259.204

L'Assistenza sanitaria residenziale è erogata dalla rete degli **Ospedali privati accreditati** aderenti al Consorzio:

- Ospedale Privato **Santa Viola** (Bologna);
- **Villa Bellombra** (Bologna);
- **Ai Colli** (Bologna);
- Ospedale Privato Accreditato **Villa Serena** (Forlì);
- Ospedale Privato Accreditato **Villa Igea** (Forlì);
- Casa di Cura **San Francesco** (Ravenna);
- Ospedale Privato Accreditato **Villa Igea** (Modena);
- Ospedale Privato Accreditato **Villa Pineta** (Modena).



### Area Socio Sanitaria

Per quanto riguarda l'area socio sanitaria, il Consorzio Colibrì rappresenta una realtà molto dinamica che, nel 2014, ha visto l'ingresso di nuovi e qualificati operatori del settore che ne hanno aumentato in maniera notevole l'offerta. A fine 2014, le associate Colibrì offrivano complessivamente: **1.863 posti letto**, per un totale di **1.618 ospiti** e **228.102 giornate** di presa in carico.

Tipologie	Totale
N. posti letto autorizzati	1.863
N. degenti/ospiti	1.618
N. giornate di degenza/presa in carico	228.102

A questi dati si devono aggiungere gli utenti accolti presso i **Centri Diurni** gestiti da una struttura consorziata, Cooperativa Dolce: parliamo di circa **350 disabili all'anno** e di circa **100 anziani ogni giorno**.

Per quanto riguarda i servizi si rilevano le seguenti tipologie di ricovero:

- Casa Residenza per Anziani (CRA),
- Casa di Riposo e Casa Protetta (utenti privati),
- Ricoveri temporanei (comprensivi di ricoveri di sollievo e di pazienti provenienti dall'area ospedaliera),
- Comunità alloggio,
- Centri diurno per Anziani,
- Strutture residenziali e Centri Diurni per disabili.



## Servizi ambulatoriali

Le strutture Socio Sanitarie hanno inoltre portato a termine numerosi progetti ed attività qualificanti sui temi sotto descritti:

- **PET therapy.**
- **Progetto Audit Nutrizione e Demenze**
- **ASPHI** percorso di conoscenza e uso tecnologie ICT per migliorare la qualità di vita delle persone anziane con il coinvolgimento dei coordinatori e operatori.
- Studio europeo denominato HALT (Healthcare Associated Infections in European Long Term Facilities) finalizzato al monitoraggio della prevalenza delle infezioni insorte in strutture residenziali per anziani e dell'associato utilizzo di terapie antibiotiche il progetto continuerà nel 2013.
- **IMPACT** con Alma mater studiorum Università di Bologna Dipartimento di Psicologia per implementare delle strategie ottimali per migliorare le cure palliative in ambito oncologico e nelle demenze.
- **EIP on AHA** (European Innovation Partnership on Active and Healthy Ageing - Villa Serena) progetto di ricerca europeo finalizzato al miglioramento del servizio offerto nell'assistenza a persone anziane.

L'attività ambulatoriale offerta dalle strutture del Consorzio è erogata sia in regime di convenzione che a pagamento: l'accesso alle prestazioni ambulatoriali avviene o contattando direttamente le strutture o attraverso i Centri Unici di Prenotazione (CUP) dell'Azienda USL di appartenenza.

Tipologie	Totale
N. pazienti <b>di cui accreditati col S.S.N.</b>	240.181 <b>119.961</b>
N. presentazioni effettuate <b>di cui accreditati col S.S.N.</b>	239.286 <b>122.030</b>

Le prestazioni erogate sono molteplici; di seguito se ne ricordano alcune:

- visite e consulenze specialistiche;
- esami strumentali cardiologici;
- diagnostica endoscopica dell'apparato digerente;
- analisi cliniche;
- ambulatorio infermieristico;
- medicina preventiva (check-up);
- riabilitazione, fisioterapia, idrochinesi;
- radiologia e diagnostica per immagini;
- visite neurologiche;
- servizio elettroencefalografia;
- broncologia;
- laboratorio di fisiopatologia respiratoria per la diagnostica funzionale respiratoria;
- laboratorio per lo studio dei disturbi del sonno;
- servizio di terapia della riabilitazione;
- servizio di psicologia;
- servizio nutrizionale;
- medicina dello sport;
- angiologia;
- ecc.



## Servizi domiciliari

I servizi domiciliari offerti dalle strutture consorziate puntano a proporre, in base alle condizioni sanitarie, abitative e di autosufficienza degli utenti, soluzioni personalizzate di servizi integrati.

Le prestazioni sono molteplici, tra le quali:

- radiografie a domicilio
- prestazioni socio-assistenziali ed educative;
- prestazioni infermieristiche e riabilitative;
- esami di laboratorio e strumentali a domicilio;
- visite specialistiche;
- assistenza ospedaliera;
- assistenza notturna e badanti;
- trasporto e accompagnamento con mezzi attrezzati o ambulanza;
- consegna farmaci a domicilio;
- pasto con consegna e assistenza a domicilio;
- consulenza e consegna di presidi e ausili;
- strumenti ludici per la riabilitazione delle capacità cognitive;
- assistenza e aiuto alla gestione degli animali domestici;
- altre attività di sostegno (servizi fiduciari e disbrigo pratiche burocratiche, sgombrò e traslochi, piccole manutenzioni e pulizie, ecc.).

### Tipologie

### Totale

Tipologie	Totale
N. utenti seguiti	1.968

I quasi **2.000 utenti** seguiti al proprio domicilio sono rappresentati soprattutto da persone anziane (oltre 1.700 utenti) e disabili (130 persone) seguiti dalla Coop.Dolce e dai pazienti del Consorziato Clinicadomicilio.

**Clinicadomicilio** è una nuova realtà, costituita nel 2013 a Bologna ed entrata a far parte del Consorzio COLIBRÌ come socio effettivo nel 2014. Si occupa di diagnostica a domicilio, il nostro più innovativo ed unico nel suo genere è la radiologia domiciliare.

La struttura è in grado di effettuare radiografie direttamente nelle abitazioni delle persone, all'interno di poliambulatori, o di raggiungere le persone nei luoghi di lavoro. Oltre al servizio di radiologia domiciliare, Clinicadomicilio collabora con un team di professionisti per effettuare visite specialistiche e teleconsulti ortopedici. Opera sul territorio di Bologna e Provincia ed ha recentemente stretto una convenzione per operare nel territorio di Roma. Le apparecchiature utilizzate sono completamente digitalizzate ed innovative, rispettano tutti le certificazioni CE, e possiedono tutti i permessi per lavorare in ambiente domestico.

## Altri servizi

Di seguito si riportano alcuni indicatori legati ai Servizi speciali, dell'area sociale ed educativa, svolti da una struttura consorziate (Coop Dolce) che vanta una pluriennale esperienza nel settore ed una articolata offerta sul territorio nazionale

- **11.000 bambini** seguiti annualmente nei servizi integrativi scolastici
- **2.500 bambini** accolti giornalmente nei servizi per l'infanzia
- **800 disabili** seguiti a scuola
- **2.000 minori** in situazioni di disagio seguiti annualmente
- **1.300 senza fissa dimora** accolti annualmente
- **1.250 utenti** seguiti dal pronto intervento sociale
- **2.300 mediazioni in carcere** annue
- **550 utenti annui allo sportello** sociale

# Ascolto e soddisfazione degli utenti

Le Strutture ritengono fondamentale analizzare il livello di adeguatezza della risposta fornita ai bisogni degli utenti e dei loro familiari al fine di individuare aree di criticità e opportunità di miglioramento.

Molte strutture hanno da tempo istituito un sistema di misura e verifica continua della soddisfazione degli utenti.

I sistemi adottati (Questionari di Gradimento e/o di soddisfazione), consentono attraverso una serie di item di evidenziare quanto i requisiti-caratteristiche identificati sul servizio rispondano alle esigenze dell'utente. Questi feed back immediati sono di grande utilità nella identificazione di punti di forza – debolezza, per intraprendere interventi di miglioramento e perfezionare i percorsi assistenziali.

La somministrazione dei Questionari è permanente, sistematica e riguarda sempre la totalità degli utenti e/o loro familiari.

Per condurre tali analisi vengono utilizzati due sistemi:

- raccolta e gestione delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti;
- rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente attraverso appositi questionari.

Nel 2014 sono stati raccolti **oltre 2.000 questionari di soddisfazione** o conoscitivi dagli utenti. L'analisi dei dati relativi alla customer satisfaction denota livelli

di soddisfazione dell'utenza nel complesso molto buoni: l'indice di soddisfazione complessivo compreso tra il 92% e il 99%.

Il Consorzio già nel 2013 ha aderito al progetto "La gentilezza nei luoghi di cura", progetto che ha ricevuto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica, e determinato dalla volontà di dare vita ad un percorso di confronto e sperimentazione; l'iniziativa era diretta a coinvolgere i vari soggetti che svolgono un ruolo importante nel settore sanitario (istituzioni pubbliche - Comune di Bologna e Regione Emilia-Romagna -, aziende e strutture sanitarie pubbliche e private, Università, associazionismo). In occasione del lancio del progetto ed in coincidenza della giornata mondiale della gentilezza (13 Novembre 2013), l'Ospedale Privato Santa Viola, Villa Bellombra, Villa Serena, Villa Ranuzzi, Villa Ai Colli e Villa Giulia hanno distribuito un libretto informativo contenente testi divulgativi destinati a pazienti, parenti, infermieri, ausiliari, tecnici, personale amministrativo, ecc... sul ruolo positivo svolto da ambienti gradevoli e rapporti empatici nei luoghi di cura. Gli operatori hanno indossato un adesivo dedicato all'evento e le strutture hanno organizzato iniziative di animazione.

Alcune strutture, inoltre, hanno realizzato iniziative specifiche di ascolto degli utenti:

- A Villa Bellombra, per esempio, dal 2005 è attivo un programma detto "RADAR" che consente di costruire un sistema di raccolta, elaborazione e gestione orientato al recepimento ed alla elaborazione delle segnalazioni informali e non strutturate provenienti dai pazienti e dai loro familiari: si tratta di comunicazioni che gli operatori ricevono quotidianamente nello svolgimento del servizio. Tale sistema permette di essere capillari rispetto all'ascolto degli utenti e sistematici nella raccolta e analisi delle segnalazioni; inoltre tutti gli operatori sono coinvolti come attori responsabili e diretti nella gestione della comunicazione con gli utenti.
- Le CRA - Casa Residenza per Anziani - di Bologna e provincia partecipano dal 2003 al Progetto Anziani dell'Azienda Usl, avente come obiettivo l'omogeneizzazione del servizio socio sanitario tra le varie strutture del territorio. Uno dei risultati è stata la formulazione di un questionario unico di soddisfazione elaborato da un Gruppo di Lavoro che ha visto la partecipazione di rappresentanti dell'Azienda Usl, degli Enti Gestori e dei CCM e la sua adozione da parte di tutte le strutture, strumento poi Validato da tutta l'Area Vasta. Nel 2013, dopo diversi anni di sperimentazione, lo stesso gruppo ha avviato un percorso di revisione dello strumento per renderlo più idoneo alla compilazione dei familiari. L'attività si è dunque conclusa nel 2014 con la validazione di un questionario più completo ed esaustivo.
- Sportello permanente - Riunione annuale pianificata con Ospiti e familiari - Attivazione eventi formativi/informativi annuali su argomenti indicati dai familiari - Coinvolgimento Ospiti e familiari sul progetto permanente "mangiare bene/stare bene"
- Questionario di soddisfazione; incontri gratuiti con lo psichiatra per i familiari dei pazienti in stato vegetativo; canale di ascolto tramite Facebook
- Gruppi di sostegno psicologico
- Consolidamento delle iniziative intraprese negli anni precedenti
- Incontri con familiari su loro richiesta e su convocazione della struttura con registrazione documentale degli stessi.
- Collaborazioni con i comitati dei familiari sono state attivate a livello di distretto per: formulazione del questionario e criteri da seguire per la stesura della carta servizi. Esiste un sito internet della struttura ed uno del Consorzio. Le attività di animazione sono generalmente "aperte" ai familiari; altre prevedono il coinvolgimento degli stessi (feste, compleanni, concerti, letture espressive, ecc...).
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che rappresenta la volontà della Direzione nel suo desiderio di trasparenza e relazione con i pazienti, utenti e/o familiari. L'URP ha tra i propri compiti quello di garantire una comunicazione bidirezionale efficace tra l'Ospedale - Casa Residenza per anziani - Poliambulatori ed i suoi clienti-utenti, pazienti e familiari e la loro partecipazione "attiva" alle attività volte al miglioramento. A fronte di Questionari di Gradimento e/o segnalazioni (suggerimenti, reclami, elogi) pervenuti in forma non anonima, in cui è stato espresso il consenso al trattamento dei dati (D. Lgs. vo 196/2003) e in cui la firma risulta leggibile, il Responsabile dell'URP, in collaborazione con la Direzione, e coinvolgendo in modo diretto i Responsabili di Reparti e/o Servizi interessati, risponde in forma scritta entro 30 giorni.
- Per trasparenza di informazione l'URP predispone reports mensili relativi alle segnalazioni ed ai Questionari di Gradimento che mette a disposizione di Responsabili e operatori e di cui copia consegna alla Direzione Sanitaria; I reports mensili relativi ai Questionari sono disponibili anche agli Utenti e agli operatori in apposite bacheche. I reports pertinenti i dati annuali sono disponibili agli Utenti e alle altre parti interessate, anche in una sezione dedicata del sito WEB.



In occasione della Festività Natalizia del 2014 (l'iniziativa viene ripetuta per il 2015) il Consorzio Colibrì ha deciso di omaggiare con delle speciali medagliette gli Ospiti delle Strutture dei propri Consorziati (500 medaglie distribuite nel 2014). Valorizzando un'antica e pregevole iniziativa del Comune di Bologna e del Servizio Sanitario Pubblico, si tratta di medagliette portafortuna che il Comune di Bologna regalava ai ricoverati nel giorno di Natale già agli inizi del secolo scorso. L'usanza è ora dimenticata, ma l'effigie utilizzata da Colibrì è quella originaria: sul retro viene inciso il logo di Colibrì con una scritta augurale e l'anno. Il tutto racchiuso all'interno di piccole anforette di alcantara e consegnate insieme ad una breve lettera di descrizione e augurio per gli ospiti.





03

# Risorse umane





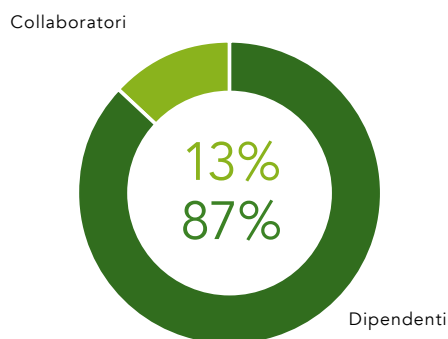
## Il personale occupato

Nelle nostre strutture la professionalità ed il comportamento dei singoli operatori sono una componente fondamentale in grado di incidere direttamente sulla qualità dei servizi erogati.

Per questo poniamo costante attenzione:

- alle competenze e capacità dei nostri operatori, agendo sulla selezione, sulla condivisione della missione e degli obiettivi e sull'addestramento professionale che fa parte del percorso di inserimento;
- alla formazione continua, attraverso la partecipazione a corsi formativi organizzati all'interno o all'esterno della struttura per l'aggiornamento tecnico e il corretto utilizzo delle apparecchiature/attrezzature/tecnologie, l'applicazione delle procedure e la formazione per la sicurezza;
- alla impostazione e gestione del rapporto umano con i pazienti ricoverati nelle varie strutture. Gli operatori che assistono il paziente devono essere in grado di offrire non solo competenza tecnico-specialistica, ma anche supporto relazionale per il miglioramento della qualità dell'intervento offerto e della qualità percepita dal paziente e dai suoi familiari.

### Composizione del personale totale 4.322 persone al 31/12/2014



Considerando sia i dipendenti che i collaboratori e i professionisti, **il totale del personale** impiegato a livello di Gruppo al 31/12/2014 è pari a **4.322** persone.













**546 operatori sono professionisti a contratto** (370 dei quali sono medici, ovvero il 68%), mentre **3.776 operatori** (87% del totale) sono **dipendenti** delle varie strutture; di questi, l'81% è assunto con contratti a tempo indeterminato.

I contratti applicati sono il CCNL AIOP Sanità Privata, il CCNL ANASTE, il CCNL delle Cooperative Sociali del settore socio-sanitario-assistenziale-educativo:

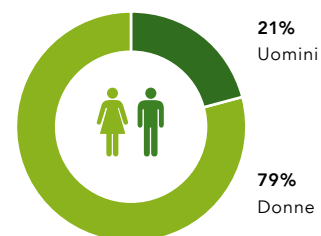
**8 aziende** adottano inoltre un contratto integrativo o un regolamento aziendale.

## Totale dipendenti + collaboratori

TOTALE

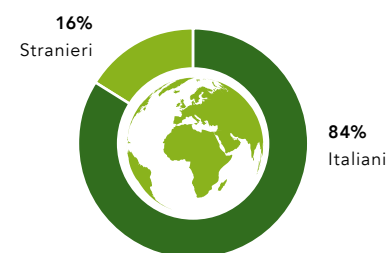
<b>Personale Medico</b>	141  275 	416
<b>Personale Infermieristico</b>	350  96 	446
<b>Professioni tecnico/specialistiche</b> (es. fisioterapista, animatore, educatore, sociologo, pedagogista, mediatore, ecc)	1.484  211 	1.695
<b>Personale di assistenza</b> (es. Operatore Socio Sanitario, Addetto all'assistenza di base, Assistente domiciliare, ecc...)	1.023  149 	1.172
<b>Altro personale</b> (es. amministrativi, manutentori, ecc...)	437  156 	593
<b>TOTALE</b>	3.435  887 	4.322

## Dipendenti per genere



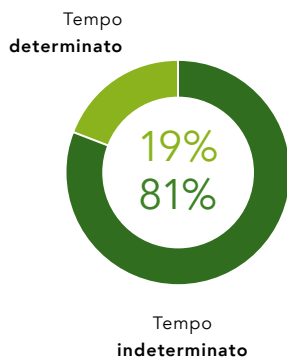
Le professioni sanitarie, socio sanitarie ed educative nel loro complesso hanno sempre avuto una marcata connotazione femminile: anche per le strutture associate a Colibri si rileva come la presenza delle donne tra il personale (dipendente + professionisti) sia molto rilevante coprendo il 79% del totale. Complessivamente, le strutture Colibri hanno registrato circa **18.370 giorni nel 2014 per congedi per maternità**.

## Dipendenti per nazionalità

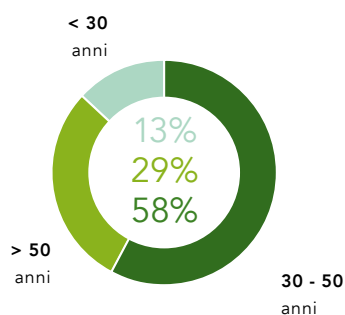


A fine 2014, si contano circa 600 dipendenti di nazionalità straniera, pari al 16% del totale del personale dipendente. La presenza di questi lavoratori è qualificata, ricoprono mansioni per cui servono competenze specifiche (Infermieri, OSS) e sono inseriti in percorsi strutturati di formazione continua e aggiornamento. Per migliorare la qualità del rapporto di lavoro con i lavoratori provenienti da altre nazioni, diverse strutture hanno implementato alcuni servizi di inserimento e integrazione sociale extra lavorativa: ad esempio, per rispondere al problema della casa, vengono concessi a canoni di affitto agevolati alcuni appartamenti in gestione, oppure la gestione delle ferie avviene in modo da consentire periodi consecutivi più lunghi per agevolare quanti hanno la famiglia di origine a grande distanza e che quindi hanno problemi di viaggio. Sono inoltre state stipulate convenzioni con alcune banche per l'apertura agevolata del conto corrente ed altri servizi bancari del personale. Le strutture hanno anche implementato alcuni servizi di inserimento e integrazione sociale extra lavorativa: ad esempio, un Ospedale offre turni ad hoc per personale con religione islamica (per il periodo del ramadan).

## Dipendenti tot. 3.776 persone



## Dipendenti per fasce d'età



# Formazione e coinvolgimento

Il rapido sviluppo delle conoscenze scientifiche e delle pratiche tecnico-operative hanno portato le Strutture aderenti al Consorzio Colibrì a porre al centro del suo sviluppo la formazione e l'aggiornamento del personale, a garanzia di una migliore qualità dei processi e dei prodotti messi a disposizione dei pazienti in un'ottica di verifica e miglioramento costanti della clinical competence degli operatori stessi.

Il miglioramento dei servizi erogati e le performance complessive dell'organizzazione dipendono in larga misura dalla capacità del personale di conseguire nuove conoscenze ed applicarle verificandone i risultati nella pratica. Per questa ragione, l'adeguamento progressivo e continuo delle conoscenze e competenze del personale si configura come uno dei principali obiettivi delle strutture che valorizzano le proprie risorse umane favorendone appunto, sulla base delle specifiche esigenze e dei bisogni formativi, lo sviluppo e la crescita professionali.

Per il **personale sanitario**, particolare attenzione viene riservata all'acquisizione dei necessari crediti ECM (D. Min. 27 dicembre 2001 "Educazione Continua in Medicina" D. Min. 05 luglio 2002 "Educazione Continua in Medicina"): il programma ECM è obbligatorio per tutti i professionisti della salute e garantisce il mantenimento nel tempo dell'abilitazione all'esercizio professionale di ciascun operatore sanitario.

Nel 2014, sono state erogate **oltre 63.800 ore di formazione professionale**. Alla formazione su **salute e sicurezza** sui luoghi di lavoro sono state dedicate 11.160 ore, per un totale di **1.277 lavoratori coinvolti**. Negli ultimi anni di è verificato un incremento delle ore di formazione obbligatoria sul tema della sicurezza da erogare a tutti i dipendenti (sia ai neo assunti che a quelli assunti da tempo). Le strutture aderenti al Consorzio si sono adeguate ai nuovi parametri previsti dalla normativa senza utilizzare la facoltà di dilazione temporale concessa a chi aveva personale assunto da diversi anni.

Oltre alla formazione, anche la comunicazione interna rappresenta un elemento strategico per il coinvolgimento del personale per le singole Strutture.

Tutte, infatti, utilizzano strumenti di informazione e comunicazione per aumentare il confronto interno, il coinvolgimento e la soddisfazione del personale come ad esempio:

- Riunioni di equipe e supervisione, incontri tra operatori. Ogni riunione è un fondamentale momento di diffusione e condivisione di differenti contenuti quali: problematiche, risultati di attività di verifica, risultati di azioni in corso, collaborazioni con Enti (Università, Ausl, Comune,...), reclami e suggerimenti verbali da parte degli utenti, definizione di obiettivi, proposte e segnalazione degli operatori, bisogni formativi, condivisione delle conoscenze acquisite in attività formative e esterne, ecc.
- Incontri tra i professionisti, gli operatori, i parenti e i pazienti.
- Sostegno psicologico: gruppi condotti da uno psichiatra per prevenire il burn out, colloqui singoli gratuiti con lo psichiatra, collettivi mensili per affrontare problematiche e ricevere proposte
- Comitati quali il Riesame della Direzione, il Comitato Infezioni Ospedaliere, il Comitato Ospedale senza Dolore, i Gruppi di lavoro sui Protocolli Interni, il Risk Management Materiali informativi su salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e sul Piano di Emergenza
- Progetti di coinvolgimento del personale per l'individuazione di standard qualitativi diversi da quelli in uso in struttura ed identificati dagli operatori stessi.
- Questionario annuale di soddisfazione sul clima organizzativo che, oltre a fornire preziose informazioni sul clima interno, è anche uno strumento utile di comunicazione interna.
- Per una struttura dell'area sociale, si segnala un particolare progetto di valutazione della qualità nelle strutture per la terza età da parte di una ricercatrice in pedagogia dell'Alma Mater; si prefigge di insegnare al personale a valutare le azioni del gruppo di lavoro in cui opera e di partecipare consapevolmente e in modo propositivo, anziché meccanico e ripetitivo, ai compiti di assistenza permettendo così di migliorare il livello motivazionale e il clima organizzativo.



Consorzio Colibrì, in collaborazione con l'Ospedale Santa Viola, provider ECM accreditato per la formazione nella regione Emilia Romagna, ha organizzato diversi corsi formativi rivolti agli operatori del settore. Di questa attività hanno beneficiato sia le risorse umane dei Consorziati che soggetti terzi per un totale di oltre 600 operatori coinvolti.

Nel 2014 sono stati effettuati 42 corsi, su un totale di 44 programmati, con una percentuale di realizzo pari al 95,4% (obiettivo 95%).

Gli eventi realizzati sono suddivisi nelle seguenti tipologie:

- 19 Residenziali interattivi
- 21 Residenziali
- 2 formazione sul campo

Ambito formativo	N. corsi 2014
<b>tecnico professionale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il governo clinico condiviso di pazienti psichiatrici gravi</li> <li>• La supervisione d'equipe ad orientamento Psicoanalitico Junghiano</li> <li>• Il paziente fragile fra Ospedale e Territorio</li> <li>• La prevenzione del burden nei familiari dei pazienti di stato vegetativo e di minima coscienza</li> <li>• La gestione del paziente con cerebrolesioni: aspetti clinici psicologici e sociali</li> <li>• Gestione assistenziale dell'ospite fragile: analisi delle criticità</li> <li>• Blsd</li> <li>• Terapia manuale</li> <li>• Gestione emergenze cliniche</li> <li>• Trattamento e prevenzione delle lesioni da pressione</li> <li>• Infezioni correlate all'assistenza multiresistenti (Clebbsiella Clostridium,...)</li> <li>• Sensibilizzazione sul tema delle legionelle</li> <li>• La ventilazione meccanica non invasiva</li> <li>• L'accreditamento: sistema di garanzia per i cittadini, le organizzazioni, gli operatori</li> </ul>	<b>31</b>
<b>manageriale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiornamento per RLS (TU 81)</li> <li>• Medicina legale</li> <li>• Corso neoassunti</li> <li>• VVFF (Addetto squadra antincendio)</li> </ul>	<b>3</b>
<b>relazionale e comunicativo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il lavoro d'equipe nella gestione terapeutica complessa di pazienti psichiatrici</li> <li>• Gestione multidisciplinare del paziente demente con disturbo comportamentale (aspetti geriatrici, aspetti psichiatrici)</li> <li>• Approccio multidisciplinare ed interprofessionale al paziente con cerebrolesione</li> <li>• Gestione del coinvolgimento emotivo nelle situazioni critiche</li> <li>• Gestione dei conflitti</li> </ul>	<b>8</b>



La verifica di qualità sulla formazione erogata ha dato i seguenti risultati:

---

N. corsi con rispetto delle tempistiche del debito informativo alla Regione e al Cogears/ tot. Corsi: **100%**

---

N. corsi approvati dal Comitato Scientifico/ N. dei corsi presentati: **100%**

---

N° di reclami scritti pervenuti: **0**

---

Esiti dei 628 questionari distribuiti

- Rilevanza degli argomenti trattati rispetto alle necessità di aggiornamento degli utenti: **100%**
- Qualità educativa/di aggiornamento fornita dagli eventi: **100%**
- Efficacia dell'evento: **99,52%**
- Aspetti logistici: **98,56%**
- Qualità dell'organizzazione e tempistiche: **99,84%**
- Qualità della docenza: **99,84%**

Nel 2014 sono stati accolti 470 tra stagisti e tirocinanti provenienti dalle università, da istituti tecnici e/o professionali, da enti formativi accreditati, borse lavoro, progetti di servizio civile nazionale: una testimonianza dell'impegno delle strutture a preparare i giovani per l'inserimento nel mondo del lavoro.



Le strutture operano per garantire i più elevati standard in relazione ai diversi tipi di rischio a cui possono essere soggetti gli utenti o i collaboratori al fine di garantire agli utenti la più assoluta serenità e agli operatori un ambiente di lavoro sicuro.

L'impegno sul tema della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro rappresenta un elemento molto importante di gestione responsabile per le aziende consorziate, che perseguono quotidianamente la diffusione di una sempre maggiore cultura della sicurezza e mettono a disposizione risorse umane e finanziarie per raggiungere l'obiettivo zero infortuni; le aziende non si limitano al solo rispetto della normativa, ma adottano impegni volontari e politiche mirate al miglioramento continuo, quali:

- Nell'ambito della "Gestione del rischio nelle strutture sanitarie", riconosciuto tra i programmi speciali co-finanziati dal Ministero della Salute, gli Ospedali Accreditati hanno adottato l'incident reporting come strumento per analizzare il rischio (strumento universalmente riconosciuto e sviluppato dall'Agenzia Sanitaria Regionale). Tale strumento è stato integrato dai "Walk Around", ovvero briefing periodici eseguiti nei reparti di degenza da team composti da direzione sanitaria e amministrativa, RSPP, responsabili di funzioni e Responsabile Qualità. I briefing sono diretti a raccogliere segnalazioni ed elementi di rischio.
- Tutte le strutture sono dotate di autorizzazione definitiva al funzionamento e posseggono regolari Certificati Prevenzione Incendi rilasciati dai Vigili del Fuoco.
- All'interno del perimetro di Certificazione della Qualità del Consorzio Colibrì viene eseguita una costante sorveglianza sulle infezioni correlate all'assistenza nell'ambito del CIO (Comitato Infezioni Ospedaliere).
- Vengono eseguiti sopralluoghi periodici a sorpresa, condotti da una ditta esterna incaricata, finalizzati al monitoraggio ed alla verifica degli standard di sicurezza garantiti.
- Sistemi di video sorveglianza volti al monitoraggio delle zone delle strutture valutate critiche.
- Formazione e informazione, attraverso i corsi obbligatori e la consegna al personale di materiale informativo in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

## Investimenti sulla sicurezza

Le aziende del Consorzio investono annualmente risorse economiche per migliorare il livello di salute e sicurezza nelle proprie strutture: nel 2014 hanno **investito complessivamente 429.500 euro**. Tale dato conferma un impegno importante da parte delle aziende in investimenti, progetti, iniziative nel campo della salute e sicurezza sul lavoro.

### Spese per la salute e la sicurezza dati in migliaia di euro

	2014
Investimenti (es. impianti e attrezzature)	321,8
Spese operative e correnti (es. dispositivi protezione individuale)	107,7
<b>TOTALE (migliaia di euro)</b>	<b>429,5</b>

A fronte di circa 5,4 milioni di ore lavorate complessivamente dai dipendenti delle aziende consorziate, nel 2014 si sono verificati 255 infortuni (compresi quelli in itinere), per un totale di 4.007 giorni persi. Rapportandoli al numero complessivo delle ore lavorate nell'anno dai lavoratori dipendenti, si ottengono i seguenti indici infortunistici:

### Indici infortunistici

2014

**Indice di frequenza:** numero infortuni verificatisi ogni milione di ore lavorate **46,7**  
ogni 1.000.000 di ore lavorate  
(= n° infortuni x 1.000.000 / n° ore lavorate)

**Indice di gravità:** numero di giornate di assenza per infortuni verificatisi nell'anno **0,7**  
ogni 1.000 ore lavorate  
(= n° giorni totali infortuni x 1.000 / n° ore lavorate)

L'eterogeneità registrata nella tipologia di infortuni (dal graffio alla scivolata, alla caduta, all'infortunio in itinere, alla sciatalgia, ecc...) non evidenzia criticità particolari all'interno dei processi. Le Strutture monitorano infatti diversi indicatori per la sicurezza: eventi sentinella come gli infortuni stimolano le organizzazioni all'elaborazione di piani compensativi che agiscono sul rapporto causa-effetto dell'evento.



## Manuale sulla sicurezza



La sicurezza oggi è una priorità per tutti noi sia nella vita privata che sul luogo di lavoro, per questa ragione il Consorzio Colibrì ha deciso di pubblicare nel 2015, grazie a un progetto condiviso nato nel 2014, un manuale informativo per i collaboratori dei consorziati. Il concetto di sicurezza sul luogo di lavoro in questi ultimi anni ha subito modifiche sostanziali, infatti la normativa si è concentrata oltre che sul benessere fisico anche su quello psicologico, è così nato un "nuovo rischio" che il datore di lavoro deve considerare: lo stress lavoro correlato. Una vera rivoluzione dal punto di vista concettuale che pone sempre più al centro dell'attenzione l'operatore. Il personale impiegato nelle strutture sanitarie e socio-sanitarie è il cuore delle aziende, da esso dipende la qualità delle cure date ai nostri pazienti ed è quindi necessario che sia formato e aggiornato costantemente, soddisfatto del proprio lavoro e che sia messo in condizione di operare in sicurezza. Con questo manuale intendiamo fornire un riferimento chiaro e sintetico per informare i collaboratori circa i rischi ed i comportamenti corretti da tenere sul luogo di lavoro. A tale scopo abbiamo scelto di inserire molte figure in modo da rendere evidente ed inequivocabile quale sia il divieto, quali siano le giuste procedure o i corretti DPI.

## Welfare e conciliazione

I dipendenti delle strutture aderenti a Colibrì hanno potuto beneficiare di una convenzione promossa dal Consorzio grazie alla quale (per l'anno educativo 2014-15) potevano usufruire di uno **sconto del 5%** sulle rette private dei servizi di seguito descritti ed erogati dalla cooperativa Dolce (aderente anch'essa al Consorzio) :

- **Giochi in città:** l'innovativa proposta educativa rivolta a bambini da 1 a 5 anni di età a copertura dei periodi di chiusura delle scuole. Questo servizio offre ai bambini la possibilità di trascorrere giornate ricche di attività, giochi e laboratori creativi, insieme a personale educativo qualificato.
- **Servizi di asilo nido:** presso i servizi privati per la prima infanzia gestiti da Società Dolce per bambini da 0 ai 6 anni, con possibilità di frequenza flessibile, come ad esempio part time, tempo pieno e inserimenti durante l'anno.

La centralità della figura del lavoratore ha inoltre portato alcune società ad adottare misure che facilitano la **conciliazione dei tempi vita e quelli di lavoro** (politiche nata anche dalla forte presenza femminile nelle strutture).

In particolare si segnalano iniziative attraverso le quali le lavoratrici, seppure con i vincoli dovuti alle necessità imposte dal servizio, hanno la possibilità di organizzare i tempi in maniera da rendere gli orari flessibili in relazione alle esigenze personali.

A titolo di esempio si ricordano:

- i due progetti della Cooperativa Inacqua che sono stati riconosciuti e sostenuti grazie alla legge 53/2000;
- i progetti di Villa Ranuzzi che hanno previsto la revisione dei turni di lavoro garantendo una sequenza fissa e prevedibile, la concessione di 3 cambi turno al mese da gestire in autonomia, pari opportunità di genere con assunzione di Oss di genere maschile.

04

# Valore economico e fornitori





## Performance economiche e investimenti

Per presentare le principali performance patrimoniali ed economiche, nelle tabelle seguenti sono state sommate le principali voci di bilancio al 31/12/2015 delle strutture aderenti al Consorzio Colibrì.

In termini patrimoniali il totale delle fonti (passivo) è pari a **237,2 milioni di euro**. Di questa somma, il patrimonio netto rappresenta circa il 41% con 97,8 milioni di euro.

### Stato patrimoniale al 31/12/2014 totale in migliaia di euro

Attivo		Passivo	
Attivo circolante	101.405	Passività correnti	85.821
Attivo immobilizzato	135.769	Passività consolidate	53.573
		Capitale proprio (Capitale sociale, Riserve, Utili portati a nuovo)	97.780
	237.174		237.174

**Fatturato e risultato dell'esercizio al 31/12/2014**  
totale in migliaia di euro

Valore della produzione	182.354
<hr/>	
Risultato prima delle imposte	20.974
<hr/>	
Risultato netto dell'esercizio	16.433

Sono stati circa 8,5 milioni di euro le risorse destinate alla tutela e ammodernamento del patrimonio immobiliare e delle strutture:

**Investimenti nelle strutture al 31/12/2014**  
totale in migliaia di euro

Costi per manutenzione ordinaria e straordinaria	3.354
<hr/>	
Investimenti per miglioramenti ambientali e strutturali (es. Attrezzature, Information & Communication Technology, Mobili e arredi, Edifici e strutture)	5.149
<hr/>	

Il dato relativo agli investimenti strutturali, se analizzato in prospettiva, testimonia l'impegno costante delle direzioni delle aziende aderenti al Consorzio nei confronti del rinnovamento degli edifici, degli impianti e degli arredi.

# Valore aggiunto creato e distribuito

Uno dei parametri più significativi che emerge dalla rendicontazione sociale è il Valore Aggiunto: esso rappresenta la ricchezza generata dalle 15 aziende consorziate nell'attività produttiva e distribuita ad alcune importanti categorie di interlocutori (stakeholder) quali le risorse umane, il sistema impresa, le banche e i finanziatori e la pubblica amministrazione.

Il valore aggiunto viene rappresentato in due distinti prospetti:

- il prospetto di determinazione del Valore Aggiunto, individuato dalla contrapposizione dei ricavi e dei costi intermedi;
- il prospetto di riparto del Valore Aggiunto, ricomposto quale sommatoria delle remunerazioni percepite dagli interlocutori dell'azienda.

Al 31 dicembre 2014, il Valore Aggiunto delle aziende aderenti a Colibrì era pari a **132,7 milioni di euro**.

## Prospetto di determinazione del valore aggiunto al 31/12/2014 dati in migliaia di euro

### (A) Valore della produzione

• Ricavi delle vendite e delle prestazioni	<b>183.627</b>
• Variazioni delle rimanenze	182.354
• Altri ricavi e proventi	-52
	1.326

### (B) Costi intermedi della produzione

• Consumi di materie varie	<b>-58.295</b>
• Costi per servizi godimento beni di terzi	-12.720
• Accantonamenti per rischi	-38.040
• Oneri diversi di gestione	-2.033
	-5.502

### (A-B) Valore Aggiunto caratteristico lordo

**125.333**

### C) Componenti accessori e straordinari

**7.419**

### Valore Aggiunto globale lordo

**132.752**

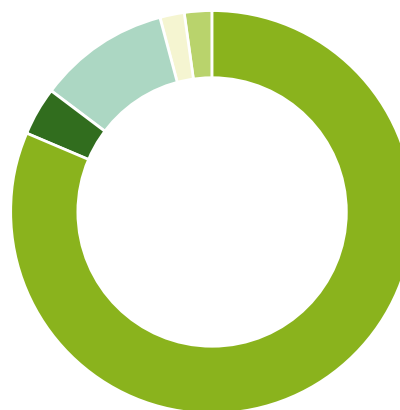


### Prospetto di distribuzione del valore aggiunto al 31/12/2014 dati in migliaia di euro

<b>(A) Valore della produzione</b>	<b>108.246</b>
• Costo del lavoro dipendente	90.636
• Altri costi per il personale dipendente (come buoni pasto, costi per la formazione, polizza sanitaria integrativa, contributo previdenza complementare)	1.238
• Costi per personale non dipendente (es. medici e infermieri professionisti esterni, altre collaborazioni, compensi amministratori)	16.372
<b>(B) Azionisti-Prestatori di capitale rischio</b>	<b>2.630</b>
• Dividendi distribuiti sull'utile d'esercizio	2.630
<b>(C) Finanziatori a titolo di capitale credito</b>	<b>2.721</b>
• Oneri finanziari	2.721
<b>(D) Pubblica amministrazione</b>	<b>5.403</b>
• Imposte sul reddito di esercizio	4.541
• Altre tasse e imposte	862
<b>(E) Sistemi impresa</b>	<b>13.751</b>
• Ammortamenti	7.420
• Variazione riserve	6.331
<b>Totale valore aggiunto</b>	<b>132.751</b>

### Destinazione del Valore Aggiunto:

● <b>Personale addetto</b> (sotto forma di salari, stipendi, oneri sociali e remunerazioni per dipendenti e professionisti) ;	81,5%
● <b>Pubblica Amministrazione</b> sotto forma di imposte e tasse;	4,1%
● <b>Strutture stesse</b> per dare continuità all'impresa sotto forma di ammortamenti e accantonamenti che coprono investimenti effettuati o riserve economiche per il futuro;	10,5%
● <b>Remunerazione del Capitale di Credito</b>	2,1%
● <b>Remunerazione del Capitale di Rischio</b>	2,0%



# Politica verso i fornitori

Uno dei motivi principali per cui le Strutture aderenti a Colibrì hanno deciso di consorziarsi è legato all'obiettivo di impostare rapporti vantaggiosi (derivanti da economie di scala) negli acquisti di merci e servizi: centralizzare la gestione dei rapporti con i fornitori e le procedure gestionali ha in effetti permesso di migliorare l'efficienza, ridurre i costi d'esercizio, eliminare gli sprechi, facilitare il controllo, uniformare i comportamenti agli standard più elevati e condividere le esperienze, consulenze e competenze. L'obiettivo che ci poniamo è di poter centralizzare la maggior parte delle forniture e delle consulenze per poter recuperare risorse da destinare a progetti di ricerca, attività specifiche di miglioramento legate agli aspetti della sicurezza e dell'igiene e migliorare la qualità complessiva dell'assistenza offerta in ciascuna azienda consorziata offrendo all'utente ed al committente i vantaggi di piccole strutture a gestione diretta ai vantaggi di un gruppo ospedaliero di medie dimensioni con collaborazioni nazionali ed internazionali. Per il Consorzio Colibrì il rapporto con i fornitori è finalizzato a garantire il massimo livello di prestazioni ottenibili. Questo obiettivo è perseguibile attraverso la valutazione costante dei fornitori e la verifica del prodotto/servizio acquistato. La Direzione del Consorzio ha individuato una serie di criteri per la qualificazione dei fornitori e le modalità più efficaci di verifica sulla capacità dei fornitori a dare risposta a tali requisiti.

## Selezione e qualificazione dei fornitori

Le forniture sono affidate a fornitori qualificati in grado di soddisfare completamente le esigenze in termini di qualità, servizio e costi. I criteri principali che le Strutture adottano per la selezione dei propri fornitori fanno riferimento a:

---

Rispetto normativa sul trattamento dei dati personali (Dlgs 196/2003)

---

Rispetto normativa su Sicurezza sul lavoro (TU 81-08)

---

Eventuale Certificazione ISO conseguita

---

Rispetto ambientale

---

Affidabilità e continuità dei prodotti e loro conformità alle normative in vigore

---

Tempestività nella fornitura e flessibilità nel gestire le richieste

---

Supporto tecnico-specialistico fornito

---

Garanzia di informazione su nuovi prodotti e servizi

---

Correttezza dei rapporti e mantenimento degli impegni

---

Valutazione del costo finale

---

Valutazioni di altre strutture che hanno utilizzato lo stesso fornitore.

---

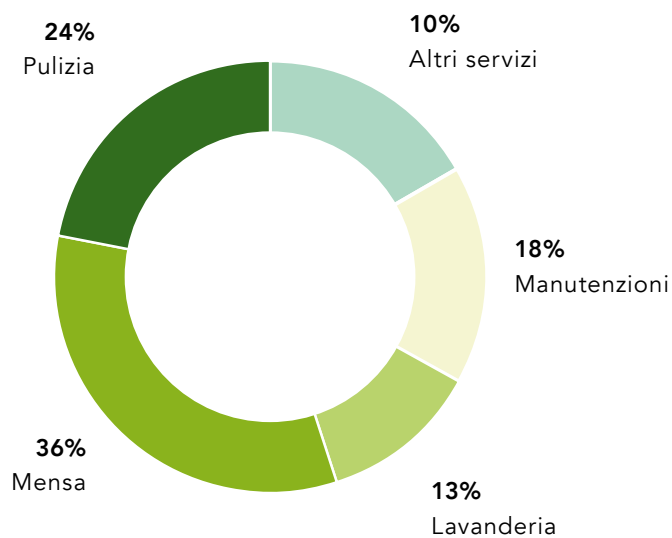
Valutazioni di precedenti esperienze con il fornitore

---

## Servizi gestiti in outsourcing

**50,7 milioni di euro** sono le risorse destinate complessivamente per approvvigionamenti di materie prime e materiali, l'acquisizione di beni e servizi, il godimento di beni di terzi.

Di questi, circa **11,5 milioni di euro** sono stati spesi per l'esternalizzazione di servizi a società terze (outsourcing)



Considerando l'attività svolta dal Consorzio nel 2014, si rileva che fino a maggio 2015 sono 73 i contratti di fornitura seguiti direttamente da Colibrì, 8 le verifiche ispettive eseguite al proprio interno e 8 le azioni correttive, preventive e di miglioramento aperte.

Nel corso dell'anno Colibrì ha concluso importanti operazioni sugli approvvigionamenti dei seguenti beni e servizi:

- sistema informatico;
- cura e prevenzione delle legionelle;
- laboratorio analisi;
- forniture di farmaci;
- preparazione pasti.

Imminente è il lancio dell'innovativo progetto del nuovo portale Colibrì a disposizione dei Consorziati voluto soprattutto per gestire in maniera efficiente e smart gli ordini di acquisto ma non solo.

Si tratta di un portale unico per semplificare le attività e facilitare lo scambio di contenuti e informazioni da parte del Consorzio e dei suoi associati: avrà infatti il compito di supportare l'attività operativa (l'inserimento degli ordini di acquisto) e di promuovere la Comunicazione tra i consorziati.

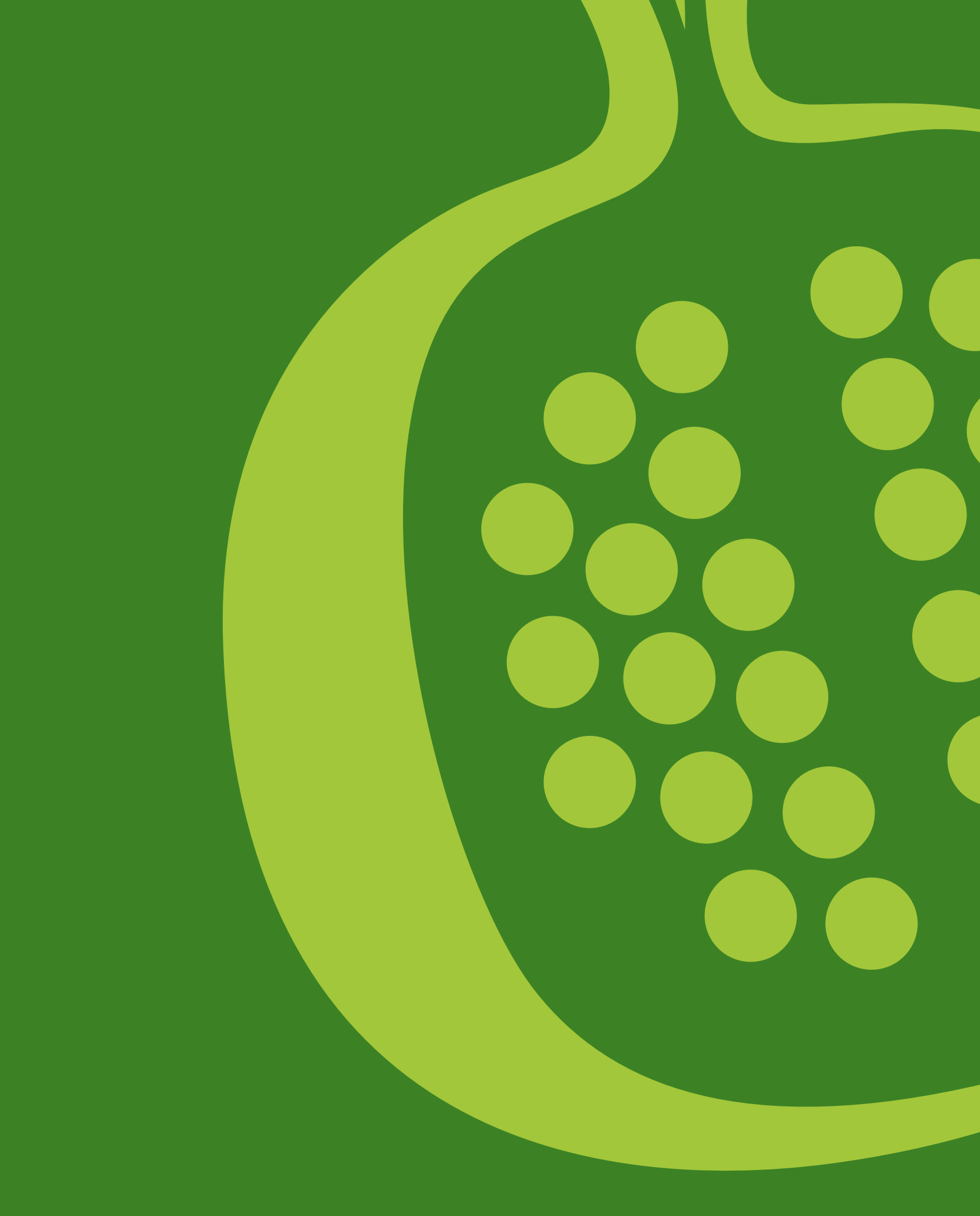
Ogni utente consorziato potrà accedere e modificare i contenuti in base al ruolo aziendale che gli è stato assegnato.

Le sezioni previste sono:

- acquisti;
- contratti;
- documenti;
- forum;
- news.

05

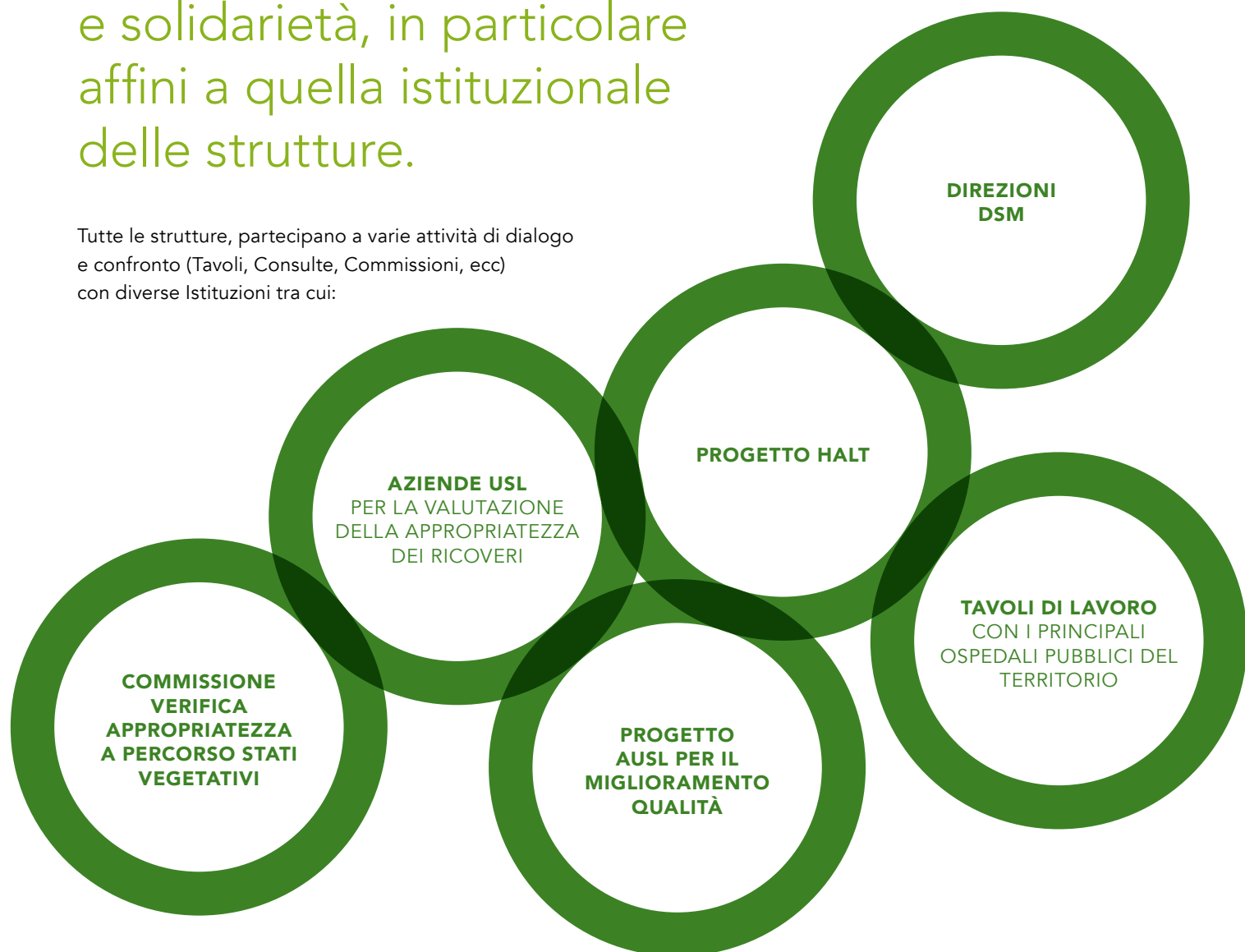
# Responsabilità sociale e Ambientale



## Le relazioni con le Istituzioni e la comunità

Le strutture aderenti al Consorzio Colibrì sono strettamente radicate nel territorio e si pongono l'obiettivo di relazionarsi con associazioni ed organizzazioni che sviluppano attività di assistenza e solidarietà, in particolare affini a quella istituzionale delle strutture.

Tutte le strutture, partecipano a varie attività di dialogo e confronto (Tavoli, Consulte, Commissioni, ecc) con diverse Istituzioni tra cui:



Le aziende aderiscono inoltre ad ulteriori associazioni o network per tutelare gli interessi del settore o attivare collaborazioni specifiche

**LEGA COOP**

**CONFINDUSTRIA  
UNINDUSTRIA**

**AGCI**

**ECHO  
E NETWORK EUROPEI  
PER PROGETTI DI  
PREVENZIONE CADUTE**

**AIOP**

**CONFCOMMERCIO  
ED ASCOM**

**ANASTE**

**UEHP  
EUROPEAN UNION  
OF PRIVATE HOSPITALS**

Oltre a collaborare attivamente con le Istituzioni attraverso le numerose occasioni di confronto e scambio appena citate, le aziende del Gruppo Colibrì contribuiscono alla collettività sostenendo progetti di utilità sociale. Le aziende consorziate hanno sostenuto progetti, enti e iniziative del territorio nel campo della solidarietà, del volontariato, della cultura e dell'innovazione tecnologica tra cui ricordiamo: Associazione Amici di Luca, Fondazione ANT, Associazione Leggio (per la lettura espressiva), Progetto Pigotte dell'Unicef, Associazione VIP (Viviamo in Positivo), Scout, Banca del tempo, Fondazione ASPHI, Associazione Chincerini (sostegno a distanza di un orfanotrofio a Ukunda Mombasa, Kenya).

Tra le altre, si segnalano:

- l'adesione di **Villa Pineta** alla "Giornata del Respiro", evento che si prefigge lo scopo di sensibilizzare media, popolazione e mondo politico sanitario sui problemi di salute respiratorie con particolare accento sulle patologie polmonari croniche e i fattori di rischio correlati come fumo di tabacco e inquinamento ambientale. La manifestazione è organizzata dalla Federazione Italiana contro le Malattie Polmonari Sociali e la Tuberculosis con il coinvolgimento di AIPO (Associazione Italiana Pneumologi Ospedalieri) e SIMeR (Società Italiana Malattie Respiratorie).
- La Collaborazione della **Casa di Cura San Francesco** con le Associazioni benefiche NOINONCILASCEREMOMAI con eventi destinati alla cardioprotezione della costa e al Progetto SediciVita nelle scuole secondarie per la promozione della cultura dello Sport, del Benessere, della prevenzione.



# Performance ambientali

Le organizzazioni aderenti a Colibrì riconoscono l'importanza del rispetto e della tutela dell'ambiente e promuovono la valutazione dell'impatto ambientale nelle proprie decisioni, al fine di minimizzarne gli eventuali effetti negativi.

Le strutture si caratterizzano per un basso impatto ambientale diretto, un ridottissimo inquinamento acustico, un basso impatto dovuto ai trasporti. Gli edifici e le strutture sono tipicamente luoghi "antidegrado" per la loro qualità architettonica e le superfici a verde che contribuiscono a valorizzare il paesaggio e il territorio.

## Rifiuti

Tutte le Strutture di Colibrì adottano gli adempimenti per la corretta gestione dei rifiuti in ottemperanza alle norme vigenti ed attuano la raccolta differenziata in base alle seguenti tipologie:

- Rifiuti assimilati agli urbani non differenziati.
- Rifiuti sanitari a rischio.
- Carta degli imballi.
- Toner.

Il totale dei rifiuti sanitari a rischio prodotti è stato pari, nel 2014, a 44.190 kg: sempre smaltiti a norma di legge. I costi sostenuti per la raccolta e smaltimento rifiuti sono ammontati complessivamente a 366 mila euro nel 2014. Si segnala che una società consorziata ha deciso di avvalersi entro il 2015 esclusivamente di fornitori iscritti alle "white list" per le attività di smaltimento dei rifiuti speciali, ossia rifiuti sanitari a rischio.

## Consumi energetici e costi sostenuti

Le principali risorse energetiche utilizzate dagli Ospedali sono l'energia elettrica (ca. 8.400.000 KWh), il gas metano (circa 1.460.000 mc) e l'acqua (ca. 143.000 mc). L'aumento dei consumi ha comportato anche

un aumento dei costi energetici ed ambientali; complessivamente, le aziende consorziate spendono per queste risorse circa il 2% del fatturato.

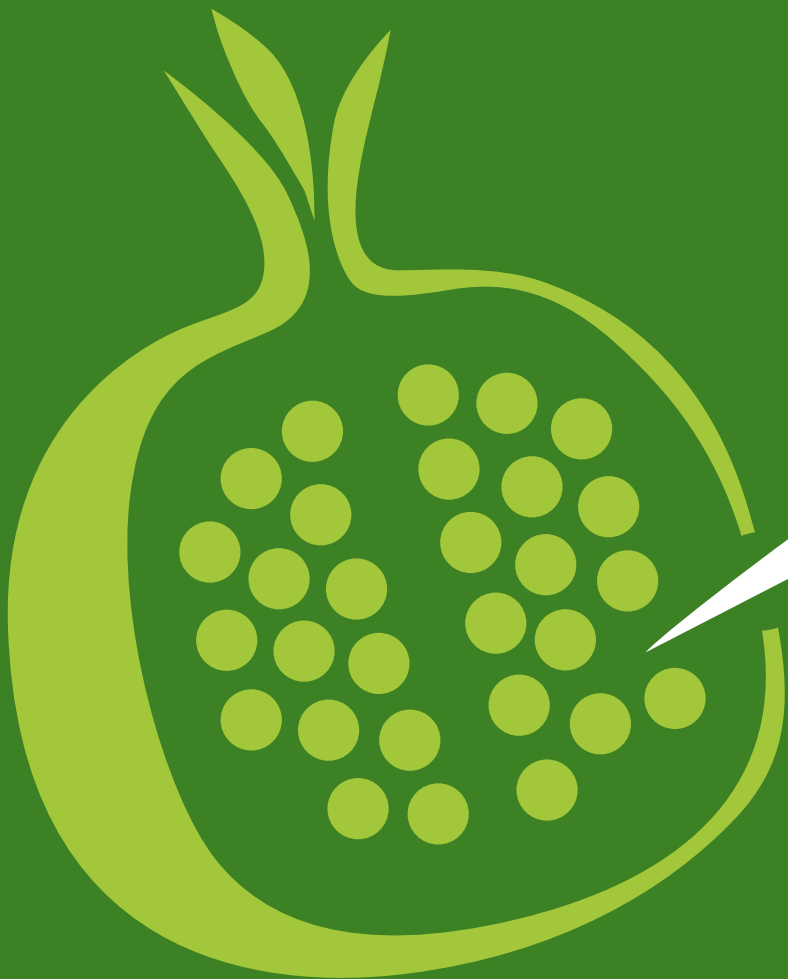
## Iniziative ambientali

Le aziende Consorziate hanno realizzato nell'ultimo periodo diverse iniziative per limitare l'impatto ambientale dei servizi e delle strutture, ridurre i consumi, avviare la raccolta differenziata, utilizzare energia rinnovabile, ecc.. Tra le più rilevanti, realizzate anche solamente da singole Strutture, si ricordano:

- sostituzione di vecchie caldaie con generatori di calore ad alto rendimento;
- installazione di impianti solari termici;
- sostituzione di impianti illuminanti con tecnologie più avanzate e quindi meno onerose (economicamente e per l'ambiente);
- analisi per razionalizzazione dei consumi tramite ditte specializzate;
- adozione di criteri eco efficienti dal punto di vista energetico nella realizzazione di nuovi edifici e nella ristrutturazione degli esistenti;
- adozione contenitori riciclabili per smaltimento rifiuti speciali;
- realizzazione di raccolta differenziata;
- verifica e controllo del consumo acqua (con obiettivo di una riduzione del 10% del consumo, nella struttura, entro il 2014);
- sostituzione degli infissi con materiale più efficiente e meno dispersivo dal punto di vista termico.

07

# Consortziati





## Inacqua

[www.inacquacentromedico.it](http://www.inacquacentromedico.it)

Inacqua è una Cooperativa sociale impegnata nell'erogazione di servizi educativi e sanitari Centro Medico Inacqua:

- centro ambulatoriale di riabilitazione accreditato al SSN per l'attività di Idrochinesiterapia;
- diagnostica per immagini, accreditata al SSN;
- 4 ambulatori medici attrezzati in cui si erogano visite specialistiche;
- centro di procreazione medicalmente assistita di I e II livello;
- una sala operatoria in cui si eseguono interventi in day surgery con 4 posti letto autorizzati - Centro Infanzia Marco Polo: Scuola e Nido dell'Infanzia, centro di Idrochinesiologico percorso nascita (infanzia, gravidanza, post parto)

via Margherita Caffi, 1  
29122 Piacenza (PC)  
tel. 0523.460701  
[centromedico@inacquapiacenza.it](mailto:centromedico@inacquapiacenza.it)



Clinica **San Francesco**

## Casa di cura

### San Francesco

[www.ospedaleprivatosanfrancesco.it](http://www.ospedaleprivatosanfrancesco.it)

La clinica San Francesco di Ravenna è una struttura sanitaria accreditata col Sistema Sanitario Nazionale (S. S.N.), che vanta una lunga tradizione sul territorio, al tempo stesso è conosciuta a livello nazionale per l'alta qualità dei suoi servizi. Servizi ambulatoriali, diagnostici e chirurgici di eccellenza Punto di riferimento grazie alla rinomata Unità Operativa di Ortopedia, la Clinica San Francesco ha esteso le sue attività alle principali discipline mediche, articolate in prestazioni ambulatoriali, diagnostiche e chirurgiche. Ogni reparto si avvale di coordinatori sanitari di provata esperienza e di strumenti all'avanguardia, per offrire sempre servizi di eccellenza. Personale sanitario di sicura competenza e professionalità. Tutti i professionisti sanitari della Clinica San Francesco hanno curriculum di alto livello, portano la loro esperienza e contribuiscono alla continua innovazione della struttura e dei servizi.

Le prestazioni della clinica sono sempre aggiornate e qualificate proprio grazie al quotidiano contatto con i pazienti e alla costante formazione e aggiornamento professionale dell'intero staff.

via Amalasunta, 20  
48123 Ravenna (RA)  
tel. 0544.458311  
[info@opsanfrancesco.it](mailto:info@opsanfrancesco.it)



**VILLA PINETA**

## **Villa Pineta**

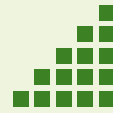
[www.villapineta.it](http://www.villapineta.it)

La Missione di Villa Pineta è garantire ad ogni cittadino nell'ambito della prevenzione, diagnosi, terapia e riabilitazione interdisciplinare la cura più adeguata al proprio bisogno di salute.

Assicurare la soddisfazione dei bisogni, degli utenti ambulatoriali, dei degenti, degli ospiti e delle loro famiglie, tutelandone le esigenze – benessere - diritti. Umanità nell'accoglienza, attenzione verso i continui progressi tecnologico-scientifici, rigore professionale sono gli elementi guida di Villa Pineta. Accanto ad un approccio interdisciplinare, teso a coniugare i progressi della medicina e l'attenzione globale alla persona, l'obiettivo prioritario è quello di rendere il paziente-ospite soggetto attivo degli interventi.

Nell'ambito di Casa Residenza per Anziani sono presenti posti letto dedicati a pazienti critici, anche non in età geriatrica, comprese le situazioni di Gravissima Disabilità Acquisita, dove vengono fornite prestazioni sanitarie e assistenziali adeguate alla gravità e complessità clinica di questi ospiti. La permanenza in Casa Residenza per Anziani può essere definitiva o temporanea in base alla valutazione dell'Ente territoriale competente (Unità di Valutazione Geriatria). I ricoveri temporanei possono rappresentare dei veri e propri ricoveri di sollievo per garantire un periodo di riposo alle famiglie che scelgono di assistere l'anziano a casa e di non ricorrere al ricovero definitivo. L'assistenza medica e infermieristica sono garantite 7 giorni su 7 24 ore su 24. A supporto dei reparti vanno ad integrarsi diversi servizi, che effettuano anche prestazioni di specialistica ambulatoriale sia in regime di convenzione sia in regime privato.

via Gaiato, 127  
41026 Pavullo nel Frignano  
Modena (MO)  
tel. 0536.42039  
[info@villapineta.it](mailto:info@villapineta.it)



**AI COLLI**

## **Casa di cura Ai Colli**

[www.aicolli.com](http://www.aicolli.com)

L'Ospedale Privato Accreditato per Malattie Mentali "Casa di Cura Ai Colli" dispone di 50 posti letto autorizzati ed accreditati col Servizio Sanitario Nazionale, dedicati sia al trattamento dei disturbi psichiatrici primari (disturbi dell'umore, psicosi, disturbi nevrotici, disturbi di personalità, disturbi psicogeriatrici, etc) che a quelli secondari da abuso e/o dipendenza da sostanze (la cd. Doppia Diagnosi: alcool, droghe, psicofarmaci). Il ricovero può avvenire tramite una richiesta di un CSM - Centro di Salute Mentale, di un SerT - Servizio per le Tossicodipendenze e, esclusivamente per i residenti fuori Regione Emilia-Romagna, del M. M.G. - Medico di Medicina Generale.

via San Mamolo, 158  
40136 Bologna (BO)  
tel. 051.581073  
[casadicura@aicolli.com](mailto:casadicura@aicolli.com)



## SANTA VIOLA

### Ospedale privato accreditato Santa Viola

[www.ospedaleprivatosantaviola.com](http://www.ospedaleprivatosantaviola.com)

L'Ospedale Privato Accreditato Santa Viola è una struttura sanitaria dedicata alla lungodegenza, post-acuzie, sindromi vegetative e riabilitazione estensiva ortopedica e neurologica. È organizzato per soddisfare le complesse esigenze dei pazienti di ogni età in fase di convalescenza, ad esempio dopo un intervento chirurgico o un trauma. L'equipe è composta da medici con varie specializzazioni cliniche fra cui fisiatria, medicina interna, cardiologia, geriatria e psichiatria, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, addetti all'assistenza, tutti coordinati nel rispondere ai bisogni sanitari, sociali e di recupero di ogni ricoverato.

via della Ferriera, 10  
40133 Bologna (BO)  
tel. 051.383824  
[info@ospedaleprivatosantaviola.com](mailto:info@ospedaleprivatosantaviola.com)



## VILLA BELLOMBRA

### Villa Bellombra

[www.villabellombra.it](http://www.villabellombra.it)

Villa Bellombra è un Ospedale Privato Accreditato Monospecialistico di Recupero e Rieducazione Funzionale. La struttura svolge attività di riabilitazione intensiva in regime di ricovero di pazienti acuti di tipo ortopedico e neurologico. L'approccio al paziente è di tipo interdisciplinare: esso prevede anche la presenza di medici internisti nella gestione del reparto di degenza e la collaborazione di vari medici consulenti in tutte le discipline. Villa Bellombra si avvale inoltre di numerosi servizi sanitari (neuropsicologia e logopedia, psicologia clinica, analisi chimico-cliniche, radiodiagnostica). Da alcuni anni l'Ospedale si dedica con successo ad attività di ricerca, studio e sperimentazione clinica e partecipa a numerose attività congressuali in Italia e all'estero.

via Bellombra, 24  
40136 Bologna (BO)  
tel. 051.582095  
[info@villabellombra.it](mailto:info@villabellombra.it)



## Istituto S. Anna e S. Caterina

[www.sannacaterina.net](http://www.sannacaterina.net)

L'Ente Morale Case di Riposo Istituto S. Anna e S. Caterina è tra le più antiche (1875) istituzioni dedicate all'assistenza degli anziani, esistenti nella città. Oggi è una grande, moderna e accogliente struttura situata nell'immediata vicinanza del centro storico e dotata di un grande parco. L'Istituto dispone di 316 posti letto, dei quali 140 convenzionati con l'ASL come Casa Residenza Anziani, 16 per Disabili Anziani convenzionati con l'ASL, 72 convenzionati con il Comune e 88 per privati paganti in proprio. L'Istituto è certificato ai sensi della norma UNI-EN-ISO 9001/2008. Questo testimonia la missione dell'Ente che si basa sulla centralità dell'Ospite, il cui benessere psico-fisico è perseguito mediante una premurosa e qualificata assistenza tutelare e sanitaria, in un ambiente ricco di stimoli e di occasioni ricreative e relazionali. Aspetto fondamentale è l'elevata intensità dell'Assistenza Sanitaria, che trova ragione nell'età sempre più avanzata dell'Ospite, che comporta inabilità e co-mobilità talvolta molto serie. L'Istituto vanta un Equipe sanitaria di alto livello professionale costituita da medici di medicina generale, un geriatra, una fisiatra, una consulente psichiatra, completata da fisioterapisti e infermieri. Stare al passo con i tempi significa perseguire il miglioramento continuo del servizio offerto, attraverso la condivisione dei valori culturali fondanti, la formazione permanente, l'integrazione e il collegamento con il territorio.

via Pizzardi, 30  
40138 Bologna (BO)  
tel. 051.3951311  
[segreteria@sannacaterina.it](mailto:segreteria@sannacaterina.it)



## Villa Giulia

[www.villagiulia.bo.it](http://www.villagiulia.bo.it)

A Pianoro, nel verde delle colline bolognesi, si trova Villa Giulia, una struttura in grado di accogliere persone sia autosufficienti che non, offrendo servizi differenziati in base alle esigenze del singolo ospite.

La struttura è organizzata per nuclei, in modo da offrire il meglio in termini di professionalità, efficienza e qualità. Sono offerti i servizi alberghieri, assistenziali, medici, infermieristici, fisioterapici, di cura della persona, ricreativi e di animazione, farmaceutici e di assistenza fiscale e amministrativa. Villa Giulia offre 109 posti letto per casa residenza per anziani, casa protetta e casa di riposo e ulteriori 10 posti letto per centro diurno. È accreditata con il servizio sanitario regionale per 6 posti letto. Ampi spazi sono a disposizione degli ospiti: sala lettura, sala cinema, cappella, palestra con vasca idroterapica per ginnastica in acqua, sala parrucchiera, sala podologo, sala per odontotecnico ed ottico ed ambulatori medici.

via Fratelli dall'Olio, 2  
40060 Pianoro Vecchio  
Bologna (BO)  
tel. 051.777308  
[segreteria@sannacaterina.it](mailto:segreteria@sannacaterina.it)



## VILLA RANUZZI

### VillaRanuzzi

[www.villaranuzzi.it](http://www.villaranuzzi.it)

Villa Ranuzzi vanta una lunga tradizione di professionalità, cortesia e accoglienza, a cui si aggiungono una volontà innovativa ed un costante impegno al miglioramento continuo.

Il complesso Villa Ranuzzi è articolato in 3 padiglioni ed è complessivamente autorizzato per 241 posti letto di Casa Protetta, RSA e Casa Residenza per anziani (CRA), è accreditato per 178 posti letto e si rivolge anche ad utenti "privati". L'organizzazione è in grado di garantire un servizio di assistenza moderno, flessibile e personalizzato, a beneficio di persone anziane non autosufficienti.

Il servizio offerto si caratterizza per alcune peculiarità, quali:

- Approccio (valutazione, progettazione e controllo) multidisciplinare e lavoro in equipe
- Certificazione ISO 9001:2008
- Presenza di una Direzione sanitaria e di un Coordinamento sanitario
- Presenza 24 ore al giorno di medici, infermieri ed assistenti (OSS),
- Presenza di reparti dedicati a differenti patologie
- Utilizzo evoluto di tecnologie e apparecchiature elettromedicali per diagnosi e cura
- Utilizzo di un laboratorio analisi interno
- Servizio animazione svolto da professionisti qualificati con esperienza decennale

via Casteldebole, 12  
40132 Bologna (BO)  
tel. 051.6137611  
[info@villaranuzzi.it](mailto:info@villaranuzzi.it)



## VILLA SERENA

### Villa Serena

[www.villaserena-bo.it](http://www.villaserena-bo.it)

Villa Serena, nata nel 1973, affianca al servizio di assistenza a persone anziane non autosufficienti (CRA), la presenza di 5 mini appartamenti protetti. Offre ai propri ospiti attenzione, cura e considerazione, con una intensità ed una continuità non sempre raggiungibili in famiglia.

Il servizio offerto nella CRA si caratterizza per alcune peculiarità, quali:

- approccio (valutazione, progettazione e controllo) multidisciplinare e lavoro in equipe;
- certificazione ISO 9001:2008;
- presenza di una Direzione sanitaria e di un Coordinamento sanitario;
- presenza 24 ore al giorno di medici, infermieri ed assistenti (OSS) ;
- presenza di un reparto sperimentale di 18 pl per temporanei da dimissione diretta ospedaliera (unica esperienza in tutta la provincia di Bologna) ;
- utilizzo evoluto di tecnologie e apparecchiature elettromedicali per diagnosi e cura;
- utilizzo di un laboratorio analisi interno;
- servizio animazione svolto da professionisti qualificati con esperienza decennale.

via Toscana, 219  
40141 Bologna (BO)  
tel. 051.481194  
[info@villaserena-bo.it](mailto:info@villaserena-bo.it)





**VILLA SERENA**  
**VILLA IGEA**

Ospedali Privati Forlì

## **Ospedali privati accreditati** **Villa Serena e Villa Igea di Forlì** [www.ospedaliprivatiforli.it](http://www.ospedaliprivatiforli.it)

Villa Serena e Villa Igea – Ospedali Privati in Forlì – sono strutture polispecialistiche accreditate. Prestazioni in regime di ricovero, visite e servizi di diagnostica strumentale sono fruibili con spese a carico del servizio sanitario nazionale oltre che in regime di solvenza: per informazioni specifiche sulle attività convenzionate e sui tempi di attesa occorre rivolgersi al servizio di prenotazione. L'attività chirurgica è organizzata con percorsi distinti tra ricoveri ordinari (Villa Serena), interventi ambulatoriali e in day hospital/day surgery (Villa Igea): lo scopo è quello di ottimizzare le modalità di erogazione del servizio e fornire garanzie sui livelli di assistenza e di sicurezza, traendo i maggiori benefici dalla collaborazione e integrazione delle due strutture. Villa Serena e Villa Igea dispongono complessivamente di 235 posti letto destinati a ricoveri in regime ordinario e day hospital, di 5 sale operatorie oltre a locali per l'osservazione intensiva post chirurgica. Le stanze di degenza, in gran parte a due letti, come tutti gli ambienti, sono climatizzate, dotate di servizio igienico autonomo, di impianti medicali e televisore. utilizzo di un laboratorio analisi interno; servizio animazione svolto da professionisti qualificati con esperienza decennale.

via del Camaldolino, 8  
47121 Forlì (FC)  
tel. 0543.454111



**CLINICADOMICILIO**

## **Clinicadomicilio** [www.clinicadomicilio.it](http://www.clinicadomicilio.it)

Clinicadomicilio s.r.l. è costituita nel 2013, ha sede legale a Bologna e si occupa di diagnostica a domicilio: il servizio più innovativo ed unico nel suo genere è la radiologia domiciliare. Siamo in grado di effettuare radiografie direttamente nelle abitazioni delle persone, all'interno di poliambulatori, o di raggiungere le persone nei luoghi di lavoro. Vuole offrire servizi sanitari e socio-sanitari a domicilio evitando lo spostamento dell'utente, velocizzando i tempi di fruizione dei servizi a condizioni economiche accessibili. Oltre al servizio di radiologia domiciliare, collaboriamo con un team di professionisti per effettuare visite specialistiche e teleconsulti ortopedici. Nel 2014 entra a fare parte del Consorzio Ospedaliero COLIBRI come socio effettivo. Nel 2015 stipula un importante Partnership con la Casa di Cura "Assunzione di Maria SS.ma" con l'obiettivo di offrire anche nella città di Roma la diagnosi radiologica a domicilio, eliminando barriere fisiche ed organizzative, velocizzando la refertazione e la tele-consulenza per generare efficienza ed efficacia. Nata da un'idea congiunta proveniente da diverse figure operanti nella sanità privata bolognese, Le nostre apparecchiature sono completamente digitalizzate ed innovative, rispettano tutti le certificazioni CE, e possiedono tutti i permessi per lavorare in ambiente domestico. Clinicadomicilio è certificato ISO 9001:2008.

via Bellombra, 24/2  
40136 Bologna (BO)  
tel. 051.6440055  
[info@clinicadomicilio.it](mailto:info@clinicadomicilio.it)



## Società Dolce

[www.societadolce.it](http://www.societadolce.it)

Società Dolce, oggi, ha una posizione di leadership fra le imprese nazionali nel settore dei servizi alla persona: è un'impresa fortemente consolidata e vanta un know-how tecnico e una capacità progettuale, organizzativa e finanziaria che consentono di fornire risposte adeguate a nuovi ed emergenti bisogni socio-assistenziali, educativi e sanitari. Società Dolce è una società cooperativa e nello specifico una cooperativa sociale di tipo A (ai sensi della legge 391/1991). Nello specifico opera nel settore sociale, sanitario, educativo, ricreativo, riabilitativo ed assistenziale, realizzando attività di progettazione, gestione ed erogazione di diverse tipologie di servizi alla persona, destinati a differenti tipologie di utenza. Società Dolce è in possesso della Certificazioni di Settore: UNI 11034 per i servizi all'infanzia; UNI 11010 per i servizi diurni e residenziali per disabili; UNI 10881 per l'assistenza residenziale agli anziani.

via Cristina da Pizzano, 5  
40133 Bologna  
tel. 051.6441211  
[info@societadolce.it](mailto:info@societadolce.it)



## Villa Igea di Modena

[www.villaigea.it](http://www.villaigea.it)

L'Ospedale Privato Villa Igea è stato fondato nel 1937. Oggi si occupa dei seguenti settori: la salute mentale, intesa come cura delle varie forme del disagio psicologico e psichiatrico, la riabilitazione neuromotoria, ortopedica e neurogeriatrica e laneuropsichiatria dell'età evolutiva.

La struttura fornisce servizi per il trattamento dei disturbi psichiatrici in regime residenziale e di day hospital, offrendo l'assistenza più adeguata e completa sia nella fase di acuzie, sia nei trattamenti che necessitano di medio-lungo periodo.

I trattamenti nelle fasi di acuzie si svolgono in reparti specializzati, i programmi riabilitativi di medio e lungo periodo sono orientati al reinserimento sociale dei pazienti e si attuano in strutture residenziali e semiresidenziali.

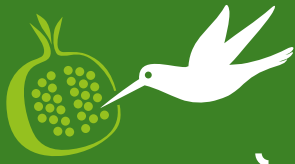
Attualmente l'ambito psichiatrico prevede due aree:

- un'area ospedaliera;
- un'area residenziale/semiresidenziale.

L'ambito della riabilitazione è costituito da un reparto di degenza ospedaliera intensiva e/o post-acuzie per pazienti neurologici e ortopedici e da un reparto per i disturbi psicogeriatrici.

via Stradella, 73  
41126 Saliceta San Giuliano  
Modena (MO)  
tel. 059 447411  
[villaigea@villaigea.it](mailto:villaigea@villaigea.it)





**COLIBRÌ**

E PLURIBUS UNUM

CONSORZIO OSPEDALIERO

via Bellombra 24/2  
40136 Bologna  
t +39 051.33.45.46  
f +39 051.33.35.81  
info@consorziocolibri.com  
UNI EN ISO 9001:2008  
reg. n. 8540  
p.iva /cf 02.96.72.31.206

[www.consorziocolibri.com](http://www.consorziocolibri.com)

