

# BILANCIO SOCIALE 2023

OSPEDALE PRIVATO SALUS

RSA SANTA CHIARA

CRA MALACARNE

CSRR MALACARNE



## INDICE

<b>Introduzione</b> .....	2
<b>Il Gruppo</b> .....	3
Chi Siamo.....	4
Principi Fondamentali.....	5
Lo Staff.....	6
Stakeholder.....	9
<b>L’Ospedale Salus</b> .....	10
I ricoveri presso l’ospedale Salus.....	10
Attività Medica.....	10
Attività Chirurgica.....	13
Attività Specialistica.....	17
<b>Il Socio Sanitario Salus</b> .....	20
Residenza Sanitaria Assistenziale Santa Chiara.....	20
Cra Malacarne.....	22
CSRR Malacarne.....	24
<b>La comunicazione</b> .....	26
<b>Qualità ricerca e formazione</b> .....	27
Formazione.....	27
Certificazioni.....	28
Codice Etico.....	28
Gestione Reclami.....	28
Obbiettivi di miglioramento.....	29

## INTRODUZIONE

Nel corso del 2023, Casa di Cura Salus di Ferrara con i suoi 258 posti letto, divisi tra l'Ospedale Privato Accreditato di Via Arianuova (117 posti letto) e le 3 strutture socio-sanitarie operative nell'ex convento "Santa Chiara" di via Bellaria 44 (141 posti letto), ha prestato 75.749 giornate di cura ed assistenza a pazienti ed ospiti.

L'Ospedale Privato Accreditato Salus ha inoltre erogato, durante lo stesso anno, oltre 32.038 prestazioni specialistiche e, attraverso i suoi dipendenti (n.228) e medici liberi professionisti (n.90), ha soddisfatto giornalmente le esigenze di salute di 333 utenti, 208 in regime di ricovero ospedaliero o day surgery e 125 in regime ambulatoriale

Il Bilancio Sociale si propone come documento esplicativo dell'operato di "Salus", in chiave di responsabilità ed integrazione, testimoniandone la stretta sinergia con le strutture pubbliche del territorio e la coerenza con la programmazione regionale, provinciale e distrettuale, al fine di contribuire alla sostenibilità del territorio e delle imprese per il benessere di tutti i cittadini e degli operatori economici ferraresi.

Il Bilancio Sociale, che completa l'informativa tecnica propria del Bilancio di Esercizio e della Relazione Annuale sull'attività scientifica e sanitaria, si inserisce in un percorso di comunicazione avviato dalla nostra società nel 2019. L'obiettivo è quello di continuare a garantire veridicità e trasparenza, oltre che a favorire la maggiore diffusione, comprensione e comparabilità dell'informazione a beneficio di tutti gli interlocutori sia a livello regionale che nazionale.



## IL GRUPPO



- 1 - Casa di Cura Salus - Ospedale Privato Accreditato
- 2 - Complesso Santa Chiara - CRA-RSA-CSRR
- 3 - Centro Logistico
- 4 - Centro Logistico
- 5 - Uffici



1 - Casa di Cura Salus  
Ospedale Privato Accreditato



2 - Complesso Santa Chiara  
CRA-RSA-CSRR



3-Centro Logistico



4-Centro Logistico



5-Uffici

## CHI SIAMO

Fondata da un'equipe di medici nel 1959, ed accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale dal 1996, la Casa di Cura Salus è oggi un Ospedale Privato Accreditato ad indirizzo polispecialistico, dispone di 117 posti letto per ricoveri ordinari di diagnosi e cura ed eroga sia prestazioni in regime di ricovero ordinario che day hospital sia prestazioni ambulatoriali.

L'Ospedale Privato Accreditato Salus aderisce ad AIOP - Associazione Italiana Ospedalità Privata-

A seguito della fusione, avvenuta nell'anno 2016 con "Casa di Cura Malacarne", Salus svolge importanti attività anche nel settore socio-sanitario. Tali attività sono svolte nelle unità locali della Casa di Cura Salus con accesso da via Bellaria 44 a Ferrara, e più precisamente:

- RSA S. Chiara - dotata di 64 posti letto, di cui 55 accreditati con il SSN, è una Residenza Sanitaria Assistita per anziani con diverso grado di non autosufficienza nonché affetti da disturbi di tipo cronico, post-acuto, post-trauma e demenze;
- CRA Malacarne – dotata di 58 posti letto, di cui 55 accreditati con il SSN, è una Casa Residenza per Anziani non autosufficienti (ex casa protetta);
- CSRR Malacarne - dotato di 19 posti letto, di cui 14 accreditati, è un Centro Socio Riabilitativo Residenziale per persone adulte con disabilità che presentano problematiche di tipo comportamentale, disturbi relazionali e insufficienza mentale.

La gestione della Casa di Cura Salus è da sempre orientata al raggiungimento degli obiettivi che pongono i nostri ospiti al centro del sistema Qualità.

Ci prefiggiamo di:

- Garantire modalità di assistenza personalizzate incentrate sulla risposta ai bisogni degli utenti, con costante attenzione allo sviluppo delle migliori tecnologie, allo sviluppo e crescita della competenza professionale di tutti gli Operatori, in linea con quanto previsto dalle Linee Guida internazionali al fine di tendere al miglioramento continuo del servizio;
- Garantire all'utente adeguati livelli di sicurezza nell'erogazione delle prestazioni sanitarie;
- Rispettare il tempo dell'utente, riducendo al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi, nel rispetto dei Suoi ritmi e delle Sue abitudini di vita;
- Rispettare la dignità dell'utente, in tutti i momenti del vivere quotidiano, favorendo l'umanizzazione, la riservatezza, e la tutela della privacy;
- Informare correttamente e con chiarezza l'utente su tutto ciò che concerne lo stato di salute, mettendolo nella condizione di prendere decisioni consapevoli per la propria salute e la propria vita;
- Promuovere il comfort alberghiero;
- Garantire un'assistenza di qualità ai propri utenti in una logica di efficacia, efficienza ed economicità;
- Garantire la valutazione della qualità nei servizi erogati.

L'erogazione dei servizi offerti, e il perseguimento degli obiettivi sopra riportati, avviene nel rispetto dei principi fondamentali di seguito indicati.



## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **Eguaglianza**

Le regole che determinano il rapporto fra il paziente e la Casa di Cura Salus sono uguali per tutti a prescindere da sesso, etnia, religione e opinioni politiche. La Direzione della struttura ed il personale sanitario-assistenziale, si impegnano a prestare particolare attenzione ai soggetti fragili o appartenenti a fasce sociali deboli.

### **Imparzialità**

L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie. Nei confronti dei pazienti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Continuità del servizio**

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, assicurando la presa in carico del paziente in tutte le fasi del percorso di diagnosi e cura.

### **Rispetto della dignità del paziente e tutela delle informazioni**

Viene assicurato il rispetto della dignità del paziente in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.

### **Efficacia ed efficienza**

La Casa di Cura Salus si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

### **Professionalità e tecnologie.**

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio di assistenza e cura al paziente.

### **Tutela dell'ambiente**

La struttura riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in conformità alle norme europee in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

## **LO STAFF**

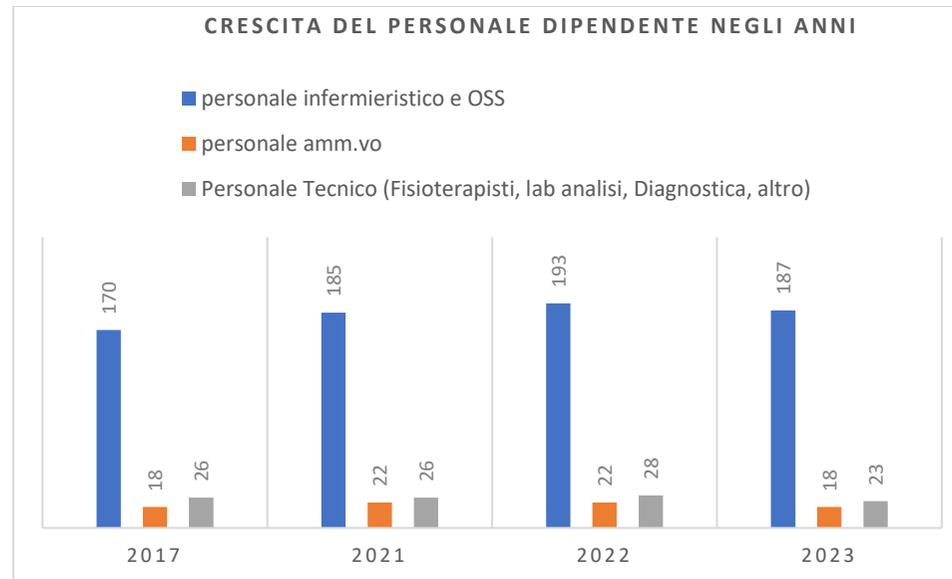
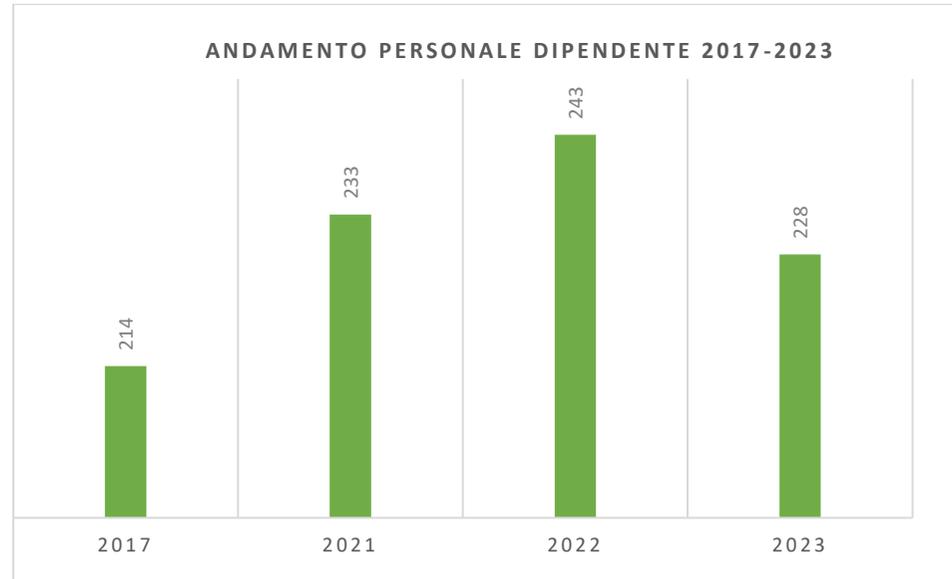
Per Salus il capitale umano è una risorsa al pari del capitale fisico. Sia l'uno che l'altro sono indispensabili per erogare le prestazioni sanitarie/socio sanitarie richieste dai cittadini. Le nostre attività si basano sulle conoscenze, sulle abilità operative e sulle capacità relazionali; il capitale umano contribuisce in modo determinante alla realizzazione del processo produttivo.

All'interno di quest'ultimo gli operatori costituiscono il primo e più significativo punto di contatto tra pazienti/utenti e organizzazione, divenendo il cardine e l'elemento di continuità all'interno dei percorsi di cura.

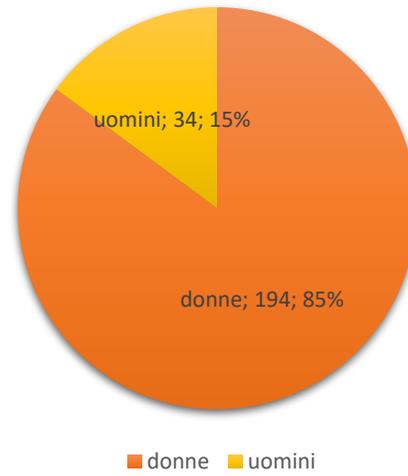
In sanità l'operatore è sottoposto allo stress che deriva dall'alto indice di complessità, dall'imprevedibilità, dall'incertezza e dall'alto impatto emotivo di attività svolte in relazione al paziente sofferente e bisognoso di cure.

Per questo è necessario creare condizioni a tutela dei lavoratori, atte ad evitare situazioni di stress ulteriore originato da carenze o inefficienze organizzative.

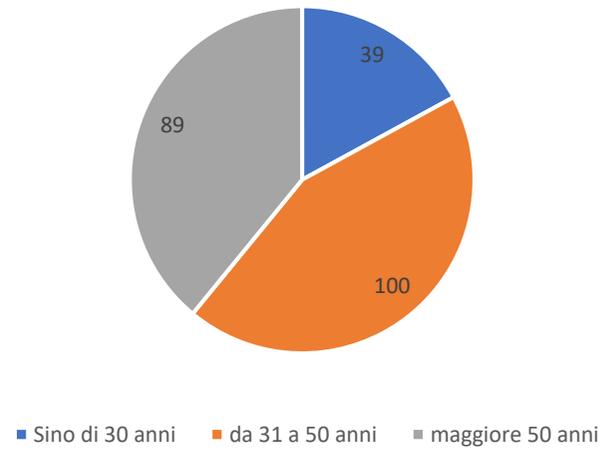
A partire dal 2017, lo sviluppo realizzato da Casa di Cura Salus ha generato una significativa crescita occupazionale. A fine 2023, in concomitanza con la riduzione dell'attività (anche connessa alle problematiche relative al ritrovamento di bomba inesplosa della II Guerra mondiale), Salus ha registrato una temporanea riduzione delle risorse umane impiegate che, mentre scriviamo il presente Bilancio Sociale risultano nuovamente cresciute di una decina di unità.



classificazione per genere del personale



suddivisione per gruppi di età del personale



## STAKE-HOLDERS

Salus e RSA Santa Chiara, nella formulazione delle proprie strategie, e nello svolgere le proprie attività, operano per rispettare, considerare e rispondere ai bisogni e agli interessi dei propri stake-holders.

Sono stake-holders 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 nasce infatti con lo scopo di fornire a tutti gli stake-holders un quadro complessivo delle nostre performance sul fronte della sostenibilità, aprendo un processo interattivo di comunicazione sociale e fornendo informazioni utili sulla qualità delle nostre attività.

STAKE-HOLDER	INTERESSI/BISOGNI
Paziente/ospite	Assistenza sanitaria, personalizzazione delle cure, sicurezza, assistenza tutelare, rispetto dei diritti, assistenza psicologica, partecipazione, contenimento costi, supporto amministrativo, riabilitazione, informazioni
Referenti / familiari	Informazioni, supporto amministrativo, facilità di accesso, flessibilità, supporto psicologico, economicità
Enti / Committenti	Informazioni, efficienza, controllo, disponibilità di posti letto, economicità, garanzie
Istituzioni / Enti	Accesso, trasparenza, informazioni
Dipendenti, collaboratori e professionisti	Sicurezza, coinvolgimento, crescita professionale, garanzia dei diritti, supporto psicologico, supporto amministrativo, trasparenza
Società e ambiente	Rispetto dell'ambiente, sicurezza, posti di lavoro, integrazione multi etnica, informazione
Fornitori e partner	Rapporti duraturi, chiarezza contrattuale, puntualità nei pagamenti

## L'OSPEDALE "SALUS"

La Casa di Cura Salus è una struttura polispecialistica di riferimento dell'Azienda USL per la città di Ferrara per attività di ricovero ed assistenza specialistica ambulatoriale. Si pone come struttura di collegamento con il Policlinico Universitario Arcispedale S. Anna, ha un accordo di fornitura in essere con la Azienda USL di Ferrara ed è parte integrante della rete di offerta di servizi sanitari in ambito provinciale. È collegata con il Pronto Soccorso dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara e riceve anche, da U.O. dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara e dell'Azienda USL di Ferrara, pazienti post-acuti che hanno necessità di ricovero in Lungodegenza. Negli anni, grazie alla collaborazione di un team di professionisti in costante crescita, la "Salus" ha sviluppato le proprie attività di ricovero e cura verso una progressiva specializzazione che, partita dalle prestazioni specialistiche di Diagnostica per Immagine e dai Ricoveri di Medicina Interna ed alla Lungodegenza Post Acuzie, ora è orientata anche a prestazioni specialistiche di attività interventistica di Chirurgia Generale, Ortopedia, Vascolare, Urologica ed Oftalmica/Oculistica.

### I RICOVERI PRESSO L'OSPEDALE SALUS

#### ATTIVITA' MEDICA

L'Ospedale Salus ha da sempre svolto un importantissimo ruolo di integrazione all'attività svolta dagli Ospedali pubblici nell'erogare prestazioni in ambito medico sia per casi Acuti che per i casi Post Acuti, la c.d. Lungodegenza medica (LPA).

Le tabelle che seguono riportano nel dettaglio l'attività svolta dal Salus a supporto dei Pronto Soccorso pubblici della nostra provincia e nella cura dei casi Acuti di medicina.

#### RICOVERI CASI ACUTI

<b>Numero Casi</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
accessi da PS o altro ente pubblico	493	523	695
Altri Accessi	23	16	45
<b>Totale Accessi</b>	<b>516</b>	<b>539</b>	<b>740</b>
<b>Giornate di degenza</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
accessi da PS o altro ente pubblico	3779	5531	7184
Altri Accessi	196	162	608
<b>Totale Accessi</b>	<b>3975</b>	<b>5693</b>	<b>7792</b>
<b>Degenza media (di prov. Pubblica)</b>	7,67	10,58	10,53

L’Ospedale Salus svolge, da sempre, un importantissimo ruolo anche nella gestione del paziente “post acuto”. Frequentemente, soprattutto in età avanzata, dopo il caso acuto e prima della dimissione a seguito della completa guarigione, il paziente ha bisogno di una ridotta assistenza medica a fronte di un’importante assistenza infermieristica.

Il reparto di Lungodegenza Post Acuto di Salus si integra quindi con gli Ospedali pubblici del territorio (principalmente quello dell’Ospedale Sant’Anna di Cona) consentendo ai reparti di Medicina di questi Ospedali di anticipare la dimissione del paziente sulla via della completa guarigione dirottandolo presso il nostro Ospedale e di rendere nuovamente disponibile il posto letto per un nuovo caso acuto.

La crescita del numero di giornate realizzate in questo ambito, nel triennio 2021-2023, è indicativo dello sforzo messo in atto dal nostro Ospedale a supporto della crescente integrazione con il Servizio Pubblico.

#### RICOVERI CASI LUNGODEGENZA POST ACUTI (LPA)

<b>Numero Casi</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
accessi da Reaprti Enti Pubblici	448	495	313
Altri Accessi	117	308	476
<b>Totale Accessi</b>	<b>565</b>	<b>803</b>	<b>789</b>
<b>Giornate di degenza</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2022</b>
accessi da Reaprti Enti Pubblici	9959	12607	8102
Altri Accessi	1229	3107	6570
<b>Totale Accessi</b>	<b>11188</b>	<b>15714</b>	<b>14672</b>
<b>Degenza media (di prov. Pubblica)</b>	22,23	25,47	18,60



## ATTIVITA' CHIRURGICA

L'esercizio 2023 ha registrato una diminuzione dell'attività chirurgica (-15.54%) e delle relative giornate di degenza (-16.81%). Ciò è stato causato in buona parte dal blocco delle attività che la struttura ha dovuto subire nei mesi autunnali (tra i più importanti dell'anno) a seguito del ritrovamento di ordigno bellico della seconda guerra mondiale che, su richiesta di Ausl ha fortemente limitato l'attività.

	2021			2022			2023		
	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
Interventi totali	1.349	2.521	3.870	1.391	2.483	3.874	1.055	2.212	3.267
di cui	2021			2022			2023		
INTERV. AMBULATORIALI	516	156	588	548	158	706	364	121	485
DAY HOSPITAL	316	1.047	1.416	339	1.229	1.568	334	1.156	1.490
RICOVERI	578	1.372	1.866	504	1.096	1.600	357	935	1.292

Gli interventi eseguiti da liberi professionisti che hanno con Salus un rapporto di collaborazione professionale si sono suddivisi secondo le seguenti specialità e tipologie:

ORTOPEDIA	2021			2022			2023		
	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
INTERV. AMBULATORIALI	157	106	263	192	131	323	151	94	245
DAY HOSPITAL	279	986	1.265	301	1.163	1.464	216	1.074	1.290
RICOVERI	483	1.296	1.779	459	1.020	1.479	325	882	1.207
	<b>919</b>	<b>2.388</b>	<b>3.307</b>	<b>952</b>	<b>2.314</b>	<b>3.266</b>	<b>692</b>	<b>2.050</b>	<b>2.742</b>

I principali interventi ortopedici eseguiti sono stati i seguenti:

Descrizione	2021			2022			2023		
	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
Tunnel carpali	100	79	179	122	89	211	94	70	164
Dito a scatto	57	27	84	70	42	112	57	24	81
Protesi d'anca	117	389	506	130	302	432	87	204	291
Protesi di ginocchio	138	289	427	145	213	358	127	258	385

Protesi di spalla	38	94	132	27	73	100	22	66	88
interventi su piede	95	325	420	52	190	242	15	53	68
Interventi su spalla	107	404	511	73	287	360	73	310	383
Interventi su mano	67	139	206	85	278	363	33	126	159
Interventi su ginocchio	176	581	757	228	794	1.022	153	861	1.014
Altri interventi	24	61	85	20	46	66	31	78	109
<b>Totali</b>	<b>919</b>	<b>2.388</b>	<b>3.307</b>	<b>952</b>	<b>2.314</b>	<b>3.266</b>	<b>692</b>	<b>2.050</b>	<b>2.742</b>

I principali interventi di chirurgia Vascolare sono stati i seguenti:

VASCOLARE	2021			2022			2023		
	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
DAY HOSPITAL	32	22	54	9	7	16	3	9	12
RICOVERI									
	<b>32</b>	<b>22</b>	<b>54</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>12</b>

Descrizione	2021			2022			2023		
	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
Varicectomia	32	22	54	8	7	15	3	9	12
	<b>32</b>	<b>22</b>	<b>54</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>12</b>

I principali interventi di chirurgia generale sono stati i seguenti:

CHIRURGIA GENERALE	2021			2022			2023		
	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
Interventi Ambulatoriale	11	1	12	5	2	7	16	3	19
DAY HOSPITAL	16	43	59	19	35	54	87	37	124
RICOVERI	34	19	53	35	42	77	17	47	64
	<b>61</b>	<b>63</b>	<b>124</b>	<b>59</b>	<b>79</b>	<b>138</b>	<b>120</b>	<b>87</b>	<b>207</b>

	2021			2022			2023		
Descrizione	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
Resezioni rettali				4	22	26		7	7
Interventi su retto ed ano	12	54	66	6	47	53	8	51	59
Interventi su ernia ombelicale	3	1	4	36	4	40	15		15
Interventi su ernia inguinale	29	3	32	5		5	61	4	65
altro	17	5	22	8	6	14	36	25	61
	<b>61</b>	<b>63</b>	<b>124</b>	<b>59</b>	<b>79</b>	<b>138</b>	<b>120</b>	<b>87</b>	<b>207</b>

I principali interventi di Urologia sono stati i seguenti:

<b>UROLOGIA</b>	2021			2022			2023		
	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
DAY HOSPITAL	16	14	30	9	24	33	26	36	62
RICOVERI	13	18	31	10	11	21	15	6	21
	<b>29</b>	<b>32</b>	<b>61</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>54</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>83</b>

	2021			2022			2023		
Descrizione	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
Interventi vescica	6	3	9	8	8	16	3		3
Interventi uretra							10	4	14
Interventi su testicoli	2	3	5	2	9	11	4	27	31
Circoncisione	3	2	5		7	7	12		12
Follow up neoplasia	5	10	15			-	3	3	6
Altri interventi	13	14	27	9	11	20	9	8	17
	<b>29</b>	<b>32</b>	<b>61</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>54</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>83</b>

I principali interventi oculistici sono stati i seguenti:

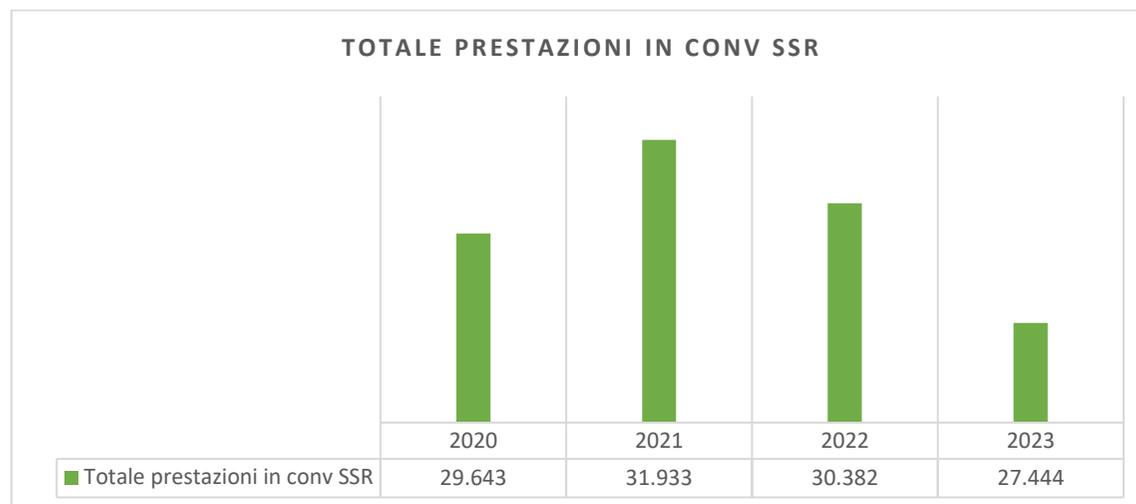
	2021			2022			2023		
<b>OCULISTICA</b>	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
AMBULATORIALI	300	13	313	351	25	376	197	24	221
DAY HOSPITAL	8		8	1		1	2	-	2
RICOVERI		3	3			-			
	<b>308</b>	<b>16</b>	<b>324</b>	<b>352</b>	<b>25</b>	<b>377</b>	<b>199</b>	<b>24</b>	<b>223</b>

	2021			2022			2023		
<b>Descrizione</b>	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
Facoemulsione Cataratte	300	13	313	351	25	376	197	24	221
Altri interventi	8	3	11	1		1	2		2
	<b>308</b>	<b>16</b>	<b>324</b>	<b>352</b>	<b>25</b>	<b>377</b>	<b>199</b>	<b>24</b>	<b>223</b>



## ATTIVITA' SPECIALISTICA

La tabella che segue mostra la capacità di Salus di rispondere alle richieste avanzate dai cittadini del territorio a cui Salus afferisce e dalle sue Istituzioni.



Più in dettaglio, l'andamento delle diverse tipologie di prestazioni specialistiche erogate nell'Ospedale "Salus" in convenzione negli anni 2020-2022 è stato il seguente:

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Diagnostica per immagini	15.024	13.662	14.494
Branca Ortopedia	8.761	8.745	8.042
Branca Oculistica	2.427	1.310	601
Branca Cardiologia	2.750	4.078	2.196
Branca Vascolare	1.998	1.825	1.179
Branca Chirurgia generale	173	441	932
Branca Neurologia	800	321	
<b>Totale prestazioni in conv SSR</b>	<b>31.933</b>	<b>30.382</b>	<b>27.444</b>

Presso Casa di Cura Salus è possibile usufruire di prestazioni specialistiche anche in regime privatistico. A seguire si pubblica il dettaglio delle prestazioni in regime privato erogate dalla Casa di Cura Salus nel corso degli anni 2020-2023.

<b>Prestazioni Specialistiche in regime Privatistico</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
RM	535	305	402
ECOGRAFIA	420	423	362
TC	384	337	207
RX	2.027	1.666	2275
ECOCOLORDOPPL. CARDIACA	69	55	21
ECG	42	86	57
VISITE CARDIOLOGICHE	68	128	118
HOLTER DINAMICO	3		
ECOLORDOPPL. VASCOLARE	102	75	72
VISITE CH VASCOLARE	25	7	6
VISTE DIETOLOGIA	-		8
VISITE PSICH. DISTURB. ALIMENTARI	47	28	12
VISITE ORTOP.	573	417	395
INFILTRAZ ORTOPED	910	818	964
VISITE OCULISTIC.	314	364	262
OCT -	21	32	28
VISITE UROLOGICHE			
VISITE NEUROLOGICHE	49	26	
VISITE O.R.L.			
AMBUL ANTALGICO	3	59	
VISITE CH GENERALE			
<b>Totale prestazioni in regime Privatistico</b>	<b>5.592</b>	<b>4.826</b>	<b>5.189</b>



## IL SOCIO-SANTARIO SALUS



Per quanto riguarda il settore socio-sanitario, sono parte integrante di Salus anche le seguenti strutture:

### **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE SANTA CHIARA**

È una struttura dotata di n.64 p. letto dedicati alla cura degli anziani con diverso grado di non autosufficienza nonché affetti da disturbi di tipo cronico, post-acuto, post-trauma e demenze.

Occupi gli spazi dell'ex convento "Santa Chiara", uno storico palazzo nel cuore della città di Ferrara e dispone di ambienti ristrutturati nel 2005.

La peculiare posizione della struttura, che si trova in pieno centro adiacente allo storico ex ospedale S. Anna in Corso Giovecca, ha consentito, e tutt'ora consente, di sperimentare modalità assistenziali articolate e flessibili in ragione dei bisogni assistenziali di volta in volta emergenti. A tal fine i posti letto convenzionati accreditati sono utilizzati per progetti di dimissione difficile dagli ospedali e brevi periodi di sollievo direttamente dal nucleo familiare.

Nello specifico presso l'(RSA) vengono effettuati ricoveri temporanei, di norma post dimissione ospedaliera in regime di “convenzionamento” (fino a n. 55)

In regime privatistico sono possibili oltre a ricoveri di lungo periodo anche ricoveri temporanei post dimissione ospedaliera e ricoveri di sollievo per la famiglia, che possono rappresentare una soluzione integrata di continuità assistenziale tra ricovero ospedaliero e servizi domiciliari, prevedendo percorsi riabilitativi post-acuti.

### **La Struttura “Santa Chiara” vincitrice di 2 bollini Rosa Argento**

I Bollini Rosa Argento, ideato dalla Fondazione Onda, si propongono come strumento di orientamento per le famiglie per supportarle nel percorso di scelta dell’RSA più idonea alle esigenze del proprio caro.

Gli obiettivi del Premio Bollini Rosa Argento sono:

- Promuovere il benessere degli ospiti e a tutelare la loro dignità;
- Migliorare l’accessibilità ai servizi erogati dalle RSA rivolti alla popolazione anziana non autosufficiente affetta da demenze, disabilità e comorbidità;
- Potenziare il livello di offerta assistenziale e terapeutica delle RSA stimolando una concorrenza ‘positiva’ tra le strutture;
- Ridurre ospedalizzazioni improprie favorendo un risparmio a livello di Servizio Sanitario Nazionale;
- Supportare le famiglie e i caregiver nell’identificazione del luogo di ricovero più adatto alle diverse esigenze degli ospiti dal punto di vista clinico-assistenziale.

L’assegnazione dei Bollini Rosa Argento (da 0 a 3) avviene sulla base di un processo di valutazione dei servizi offerti dalle RSA per la gestione degli ospiti tramite un questionario di candidatura dedicato (S.E. & O.). Per il biennio 2019-2020 il network è composto da 153 RSA ubicate nella maggioranza delle regioni italiane.

RSA Santa Chiara ha acquisito per due bienni, ovvero 4 anni 2 bollini Rosa Argento (su 3), a dimostrazione del possesso di requisiti per garantire una gestione personalizzata, efficace e umana degli ospiti, che per la maggior parte sono donne.

Nella Struttura nel triennio 2021-2023 le prestazioni erogate sono risultate le seguenti:

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
ACCREDITATI - GIORNATE DI PRESENZA	16.361	16.259	16.950
PRIVATI GG DI PRESENZA	2.007	2.843	3.826
TOTALI GIORNATE PRESENZA	<b>18.368</b>	<b>19.102</b>	<b>20.776</b>
MEDIA MENSILE OSPITI ACCREDITATI	46,15	46,86	46,44
MEDIA MENSILE OSPITI PRIVATI	5,51	7,99	10,48

## CRA MALACARNE

Si tratta di una Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti (ex Casa Protetta) dotata di 58 posti letto, di cui n.55 per ricoveri in regime di “convenzionamento” per gli aventi diritto, e n.3 in regime privatistico.

In regime privatistico sono possibili anche ricoveri di sollievo per la famiglia, che possono rappresentare una soluzione integrata di continuità assistenziale tra ricovero e servizi domiciliari, prevedendo percorsi riabilitativi post-acuti.

Nel triennio 2021-2023 le prestazioni erogate sono risultate le seguenti:

	2021	2022	2023
ACCREDITATI - GIORNATE DI PRESENZA	15.323	15500	16.198,00
PRIVATI GG DI PRESENZA	2.580	2558	3.689,00
TOTALI GIORNATE PRESENZA	<b>17.903</b>	<b>18.058</b>	<b>19.887</b>
MEDIA MENSILE OSPITI ACCREDITATI	42,66	43,64	44,38
MEDIA MENSILE OSPITI PRIVATI	7,23	7,08	10,11





## CSRR MALACARNE

Il centro riabilitativo dotato di n.19 posti letto, di cui 14 accreditati al SSN, è rivolto a persone adulte con disabilità che presentano rilevanti problematiche a livello comportamentale, associate ad un quadro di grave disturbo relazionale ed insufficienza mentale. Il centro si pone al contempo l'obiettivo di promuovere l'integrazione sociale degli ospiti e il mantenimento di relazioni significative con i loro familiari.

Il Centro fornisce ai suoi ospiti, persone non autosufficienti e/o non autonome, un intervento continuativo, sostitutivo dell'ambito familiare o di altre condizioni, tale da garantire loro modalità adeguate e funzionali per fruire di buone condizioni di vita, di salute psicofisica e di relazione interpersonale nonostante le difficoltà che presentano. Per ogni disabile accolto viene redatto a cura del personale educativo e valutato dall'equipe multidisciplinare un progetto individualizzato, educativo riabilitativo da tradursi nella quotidianità in attività individuali e di gruppo mirate e personalizzate per l'acquisizione, lo sviluppo e il mantenimento di capacità comportamentali e affettivo relazionali; tale progetto è oggetto di confronto costante con la famiglia in incontri individuali periodici e/o al bisogno. Periodicamente sono organizzati incontri con tutti i familiari per la presentazione delle attività svolte e/o da programmare.

Nel triennio 2021-2023 le prestazioni erogate sono risultate le seguenti:

	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
ACCREDITATI - GIORNATE DI PRESENZA	4.164	4153	4.014
PRIVATI GG DI PRESENZA	1.460	1433	1.782
TOTALI GIORNATE PRESENZA	<b>5.624</b>	<b>5586</b>	<b>5.796</b>
MEDIA MENSILE OSPITI ACCREDITATI	11,45	11,42	11,00
MEDIA MENSILE OSPITI PRIVATI	4	4	4,88
	<b>41.895</b>	<b>42.746</b>	<b>46.459</b>



## LA COMUNICAZIONE

L'attività informativa e di comunicazione di Salus è atta a garantire la trasparenza della propria politica e dei servizi erogati, a promuovere una cultura della prevenzione e della salute ed è rivolta sia all'esterno che all'interno delle proprie strutture, rivolgendosi ai propri utenti / pazienti, agli stake-holders, agli Enti territoriali e ai media.

Per fare ciò informa sui propri servizi in maniera chiara e dettagliata, favorendo – come da mission aziendale – una scelta consapevole del percorso di cura da parte dell'utente.

Il 2023 ha visto Casa di Cura Salus intensificare le sue attività di comunicazione, ampliando i canali di divulgazione delle proprie progettualità e di dialogo con la cittadinanza. La comunicazione sociale scelta ha come finalità rendere visibili e trasparenti i propri obiettivi, i processi, le attività e i risultati.

La Casa di Cura è una realtà viva: fatta di persone, incontri, tavoli di lavoro. Per questo comunicare oggi diventa una strada irrinunciabile, non solo per l'organizzazione in sé, ma anche per le persone che ne fanno parte che possono esprimere un grande potenziale di cambiamento nella percezione degli interventi realizzati. Raccontare il quotidiano è essenziale, per mantenere la fiducia nell'organizzazione stessa avvicinandosi e attirando l'attenzione del cittadino.

I servizi di cura e ricovero disponibili presso le strutture del Gruppo sono illustrati periodicamente e promossi all'interno delle cliniche stesse, così come diffusi a più ampio raggio attraverso il sito internet, i quotidiani e i social network.

Grande spazio viene dato ancora oggi agli strumenti informativi tematici del gruppo che, distribuiti in forma cartacea all'interno e all'esterno delle strutture, illustrano percorsi e servizi tematici, offrendo una panoramica sui programmi di ricovero, ambulatoriale.

Oltre a svolgere una funzione informativa e di sensibilizzazione, brochure e dépliant consentono anche un più agevole e informato accesso ai servizi delle cliniche di Salus e Santa Chiara, per un'esperienza più semplice e consapevole all'interno delle proprie strutture.

Il sito [www.ospedaleprivatosalus.it](http://www.ospedaleprivatosalus.it) rappresenta il cuore della comunicazione online, grazie ad aggiornamenti puntuali su servizi e specialità mediche, professionisti e attrezzature disponibili nelle strutture.

La pagina Facebook permette di far crescere questa comunità di interesse e facilitare processi di scambi di esperienze per fare in modo che la comunicazione sociale sia uno strumento sempre più forte per combattere la disinformazione e la critica. Al contempo, la pagina LinkedIn contribuisce alla continua ricerca di personale qualificato.

Anche grazie a questo lavoro di costante aggiornamento, nel 2023 il sito ha registrato un notevole incremento dei propri numeri: traffico e visitatori sono aumentati rispetto all'anno precedente, con una maggiore durata della permanenza dell'utente sulle pagine all'interno di nuovi e specifici percorsi di navigazione che guidano verso approfondimenti e dettagli sui servizi. È proprio la pagina relativa ai servizi quella più visitata del sito, insieme a quella relativa ai professionisti. Bologna, Padova e Ferrara risultano essere, come gli anni scorsi, le principali zone di provenienza dei visitatori del sito, a conferma della rilevante visibilità acquisita anche a livello interregionale. Infine, il traffico si concentra prevalentemente durante la settimana ed il dispositivo più utilizzato è il mobile.

Tra le fonti di traffico, uno degli incrementi più rilevanti si registra dai canali social che permettono una grande visibilità dei servizi di diagnosi e cura e approfondimenti sui percorsi proposti agli utenti, i quali sempre più spesso utilizzano la pagina Facebook come punto di contatto con le strutture per richiedere informazioni e lasciare commenti o recensioni sul servizio. Facebook costituisce il canale principale e più utilizzato, come testimonia l'incremento di follower e degli utilizzatori della pagina ufficiale: un trend di crescita che continua anche nell'anno 2024 ed è confermato dalle tante interazioni (like, commenti, condivisioni) generate dai periodici contenuti pubblicati sulla pagina.

Anche la relazione e il dialogo con i media, specializzati e generalisti, è affidato a un ufficio stampa dedicato che ha permesso la diffusione e promozione delle principali attività attraverso il coinvolgimento di giornalisti e una importante copertura su riviste e portali informativi online.

Nell'arco del 2023 Salus ha continuato a partecipare attivamente alla vita della città con collaborazioni con il palio ed il teatro.

Anche internamente Salus e Santa Chiara proseguono nello sviluppo di un sistema di comunicazione chiaro e coordinato: ne fanno parte, ad esempio, le informative rivolte ai degenti sulle norme di comportamento da tenere nelle strutture e sulle buone pratiche suggerite per evitare cadute e infortuni.

## QUALITA', RICERCA E FORMAZIONE

### FORMAZIONE

La Casa di Cura Salus pone grande attenzione alla formazione continua del proprio personale, riconoscendone l'importanza per garantire la qualità organizzativa, clinica ed assistenziale della Struttura.

Nel 2023 la Casa di Cura Salus ha erogato complessivamente 3.188 ore di formazione al personale dipendente (20h in più rispetto all'anno precedente) suddivise tra, num. 1.936,5 ore al personale ospedaliero e num 1.251,5 a quello del sistema socio-assistenziale (Residenza Santa Chiara, CRA Malacarne, CSRR). I dipendenti che hanno partecipato ad almeno un'attività formativa sono stati 188.

La formazione in tema di **salute e sicurezza sul lavoro** ai sensi del D.Lgs 81/08 ha rappresentato il 36% delle ore totali: sono state previste e organizzate più edizioni di formazione generale e specifica per i nuovi assunti, una di aggiornamento quinquennale, una di aggiornamento per addetti antincendio, tre edizioni di formazione sulla movimentazione manuale dei carichi, oltre agli annuali aggiornamenti previsti per RLS e RSPP. Anche nel 2023, per ciascuna unità locale, sono state svolte le prove simulate di evacuazione in caso di incendio.

Nel 2023, per il personale ospedaliero, è stato organizzato un percorso formativo sulla **prevenzione del rischio infettivo** in collaborazione con i referenti del Nucleo Operativo Controllo Infezioni (NOCI) dell'Azienda USL di Ferrara che ha previsto una serie di momenti osservazionali sul campo nei tre reparti di degenza, in sala operatoria, in radiologia e nella zona ambulatoriale, cui è seguita una restituzione in aula rispetto alle precauzioni standard e aggiuntive, al corretto utilizzo dei dispositivi di protezione individuale e discussione di casi clinici. Ha partecipato al corso circa il 93% del personale sanitario e assistenziale in servizio, confermando da un lato l'interesse rispetto al tema, dall'altro la validità di una modalità che alla formazione in aula unisce l'osservazione sul campo.

Ampio spazio è stato dedicato alla formazione **BLSD** per il personale infermieristico e di radiologia, svolta in 8 edizioni durante l'anno secondo le linee guida IRC (Italian Resuscitation Council).

Responsabili di servizio e infermieri di tutta la struttura sono stati coinvolti nel mese di dicembre in una formazione strutturata in concomitanza con l'introduzione di un nuovo software per la **gestione degli ordini e del magazzino** volto a sistematizzare e uniformare i processi di richiesta, gestione e approvvigionamento del materiale di lavoro.

Rispetto all'anno precedente la partecipazione del personale ai corsi proposti è aumentata, i questionari di gradimento somministrati nel corso del 2022 inoltre mostrano un elevato livello di soddisfazione per tutti i corsi proposti. Oltre alla formazione in aula sono stati proposti alcuni corsi FAD, a tutti gli effetti parte del piano formativo, che hanno riguardato principalmente le linee guida, i protocolli e le procedure regionali per garantire le modalità di assistenza più adeguate. Per il personale del sistema socio-assistenziale è stato inoltre proposto un corso FAD sulla gestione dell'ospite affetto da demenza, con una particolare attenzione agli approcci da tenere in considerazione in caso di agitazione e/o aggressività durante le quotidiane attività di cura, di alimentazione e igienico-sanitarie.

## **CERTIFICAZIONI**

Salus e Santa Chiara fanno della qualità un elemento distintivo del proprio servizio agli utenti, impegnandosi costantemente e investendo nel miglioramento. A testimoniare l'Accreditamento ovvero un'attestazione della capacità di operare che un soggetto di riconosciuta autorità rilascia nei confronti di chi opera nel campo della sanità, dove è necessaria competenza, indipendenza, onestà, capacità organizzativa, rispetto di standard elevati.

L'Accreditamento attribuisce a Salus e a Santa Chiara la credibilità della struttura e dei servizi erogati ed inoltre costituisce il presupposto per erogare prestazioni per conto del sistema sanitario regionale. Il processo di accreditamento contribuisce al miglioramento della qualità, attraverso la creazione di situazioni organizzative che facilitano l'allineamento degli operatori ai comportamenti più idonei definiti dagli strumenti professionali tipici (procedure, linee guida, protocolli, ecc.).

## **CODICE ETICO**

Salus ha adottato un modello di organizzazione e gestione che assicura la piena correttezza e trasparenza nello svolgimento delle attività aziendali, in conformità al Decreto Legislativo 231/2001. Al tempo stesso, la società ha adottato un Codice etico deontologico perché ogni risorsa umana impegnata nella società possa trovare conforto e guida nel proprio agire quotidiano al servizio dei nostri Pazienti/Utenti e dei suoi azionisti e della collettività tutta.

Nel Codice Etico vengono definiti principi, diritti e doveri, ma anche modelli di comportamento nei rapporti esterni ed interni e modalità di gestione delle risorse finanziarie e di rendicontazione.

L'osservanza dei contenuti del Codice da parte di tutti coloro i quali operano per Salus e Santa Chiara è di importanza fondamentale per il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione delle strutture, che provvedano a diffondere e rendere disponibile il Codice Etico affinché i soggetti che intrattengono rapporti con esse, possano prenderne visione e conformarsi ai suoi principi, valori e norme etico-comportamentali

Il documento viene sottoposto a periodici aggiornamenti sotto la responsabilità della Direzione della Struttura, che è incaricata anche della sua attuazione.

## **GESTIONE RECLAMI**

Salus e Santa Chiara attuano una verifica puntuale dell'efficacia delle attività della qualità attraverso monitoraggi diretti, audit interni e un'attenta valutazione dell'opinione degli utenti, con indagini di soddisfazione mirate, rivolte a coloro che accedono a diversi servizi al fine di misurare la qualità dei servizi offerti, la facilità e la rapidità di accesso, ma anche il rapporto con gli utenti e i processi interni all'azienda.

I reclami, che possono essere presentati con lettera o compilando l'apposito modulo, sono gestiti dal Direttore Sanitario che risponde entro 30 giorni, a fine anno è redatto un report riassuntivo dove viene anche dato atto degli eventuali elogi e suggerimenti.

Dai risultati emersi vengono sempre avviate azioni di miglioramento, si interviene tempestivamente sugli eventuali aspetti critici e sui disservizi oggettivamente riscontrati.

Anche nel 2023, la percentuale degli utenti che ha fornito un giudizio positivo è stata decisamente elevata e superiore agli standard prestabiliti

## OBBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Salus e Santa Chiara sono da sempre attente al continuo evolversi delle esigenze dei pazienti e dei famigliari.

Per questo annualmente tutte le strutture si pongono obiettivi concreti e realizzabili per poter migliorare di continuo la qualità del servizio offerto.

Per il 2024 si è pensato ancora di più alla fruibilità delle attività proposte, incentivando la comunicazione, implementando gli strumenti tecnologici e attuando nuove convenzioni con Fondi Sanitari ed enti assicurativi.

A livello sanitario, il nostro obiettivo è di rendere l'attività diagnostica ed interventistica ortopedica sempre di più un'eccellenza sul territorio, ampliando l'offerta dei professionisti e le disponibilità per gli interventi.

