

# BILANCIO SOCIALE 2021

Ospedale privato Salus  
RSA Santa Chiara  
CRA Malacarne  
CSRR Malacarne





<b>Introduzione</b> .....	03
<b>Il Gruppo</b> .....	04
Chi siamo.....	05
Principi Fondamentali.....	07
Lo Staff.....	08
Stakeholder.....	09
L'accordo per l'attività chirurgica svolta dal personale medico dell'Az. Osp. Univers. Di Ferrara e dell'azienda usl di ferrara in casa di cura Salus.....	
L.ricoveri presso L'ospedale Salus.....	10
Attività Medica.....	13
Attività Chirurgica.....	14
Attività Specialistica.....	17
<b>Il Socio Sanitario Salus</b> .....	19
<b>La comunicazione</b> .....	21
<b>Qualità ricerca e formazione</b> .....	23
Formazione.....	23
Certificazioni.....	23
Codice Etico.....	24
Gestione Reclami.....	24

# INTRODUZIONE

Se l'anno 2020 è stato pesantemente condizionato dallo scoppio della pandemia da Coronavirus, nel 2021 abbiamo imparato a convivere con questa temibile infezione chiamata Covid-19.

Nei primi giorni di gennaio 2021 è iniziato, praticamente ovunque nel mondo, un processo di vaccinazione della popolazione. In Italia si è deciso di dare priorità alle categorie più esposte (il personale sanitario tra queste) e fragili (gli anziani ed immunodepressi).

Ciò ha permesso un ritorno progressivo ad una pseudo normalità e di vivere la terza (gennaio/marzo'21) e quarta ondata (dal novembre '21 e sino a febbraio '22) con una maggior serenità rispetto a quanto accaduto nel corso di tutto il 2020.

Con il presente Bilancio Sociale, si vuole quindi riepilogare il contributo dato dalla Casa di Cura Salus nell'erogazioni di prestazioni sanitarie e socio-sanitarie ad integrazione dell'attività svolta dagli Ospedali pubblici della nostra provincia per la soddisfazione dei bisogni di sanità dei cittadini tutti.

Nel corso del 2021, Casa di Cura Salus, con i suoi 258 posti letto disponibili, divisi tra la Struttura Ospedaliera Accreditata di via Arianuova a Ferrara (117 posti letto) e le 3 strutture socio-sanitarie operative nell'ex convento "Santa Chiara" di via Bellaria 44 a Ferrara (141 posti letto), ha prestato num. 68.548 giornate di cura ed assistenza a pazienti/ospiti.

La Struttura Ospedaliera ha inoltre erogato oltre num. 37.525 prestazioni specialistiche di cui num. 31.933 in convenzione con il SSR (+7,73% sul 2020) e num 5.592 in regime privatistico (+65,79% sul 2020).

Nel complesso Salus, attraverso i propri dipendenti n.238 ed i professionisti con i quali collabora n.132, ha soddisfatto ogni giorno le esigenze di salute di 332 persone, num. 188 delle quali richiedevano un'assistenza comportante il ricovero (almeno giornaliero) mentre sono state 144 le persone che giornalmente hanno attraverso di noi soddisfatto la necessità di ricevere una prestazione sanitaria specialistica ambulatoriale.

Il Bilancio sociale completa l'informativa tecnica propria del Bilancio di Esercizio e della Relazione Annuale sull'attività scientifica e sanitaria.

La redazione del Bilancio Sociale si inserisce in un nuovo percorso di comunicazione avviato dalla nostra società nel 2020 e che connoterà anche le future attività con l'obiettivo di continuare a garantire veridicità e trasparenza, oltre che di favorire maggiore diffusione, comprensione e comparabilità dell'informazione a beneficio di tutti gli interlocutori sia a livello nazionale che internazionale.

# IL GRUPPO



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



Casa di Cura Salus - Ospedale Privato Accreditato



Complesso Santa Chiara - CRA-RSA-CSRR



Centro Logistico

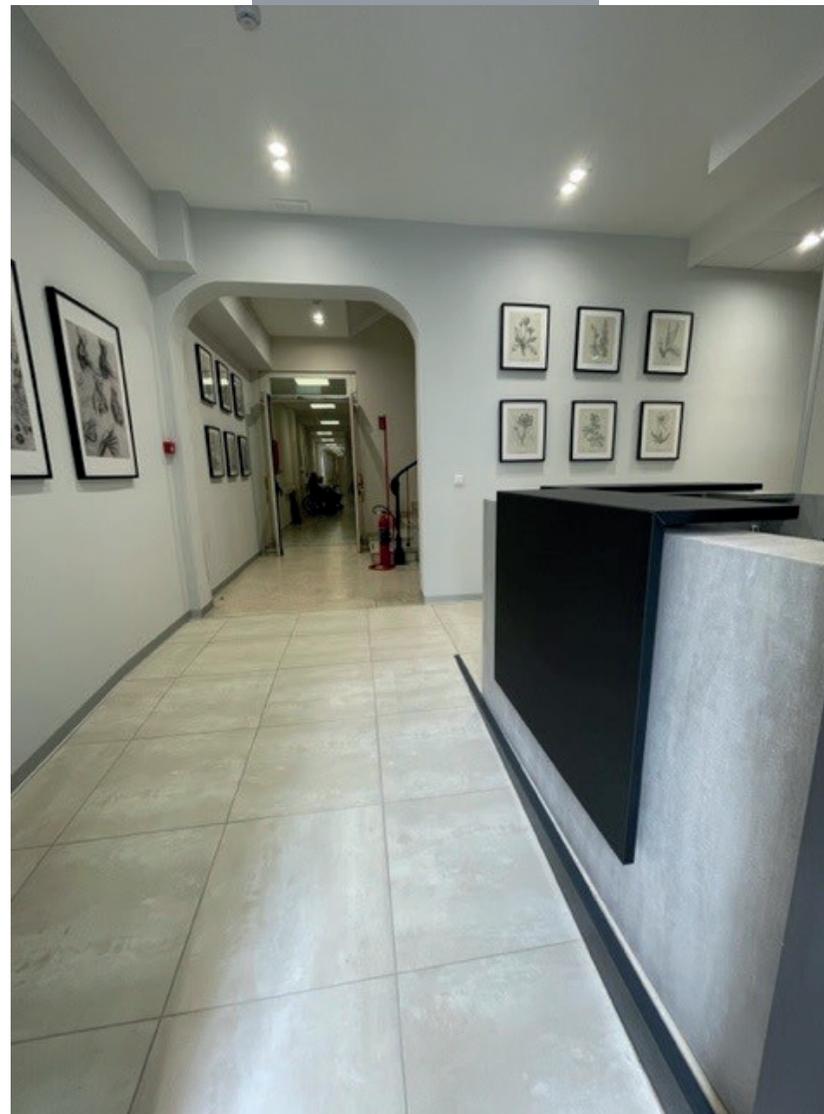
# CHI SIAMO

Fondata da un'equipe di medici nel 1959 ed accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale dal 1996, la Casa di Cura Salus è una struttura ospedaliera polispecialistica di n.117 posti letto che eroga prestazioni mediche e chirurgiche in molteplici specialità sia in regime di ricovero ordinario e Day Surgery sia in regime ambulatoriale. La Casa di Cura Salus aderisce all'AIOP (Associazione Italiana Ospedalità Privata).

A seguito della fusione (anno 2016) con "Casa di Cura Malacarne", Salus svolge importanti attività anche nel settore socio-sanitario. Sono le unità locali della Casa di Cura Salus con accesso da via Bellaria 44 a Ferrara:

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

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:

- Assicurare lo stato di salute degli utenti attraverso un'attività costante e continua di monitoraggio delle condizioni psico-fisiche;
- Definire i criteri e le modalità di erogazione del servizio di cura in linea con gli attuali orientamenti e con le normative in tema di soddisfazione delle esigenze del paziente e di personalizzazione della cura;
- Assicurare un processo di crescita continua della qualità del servizio di cura;
- Garantire la misurazione della qualità nei servizi erogati.

L'erogazione dei servizi offerti 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, proprio od esterno, della Casa di Cura Salus 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 entrambe sulle conoscenze, sulle abilità operative e sulle capacità relazionali, il capitale umano contribuisce in modo determinante alla realizzazione del processo produttivo.

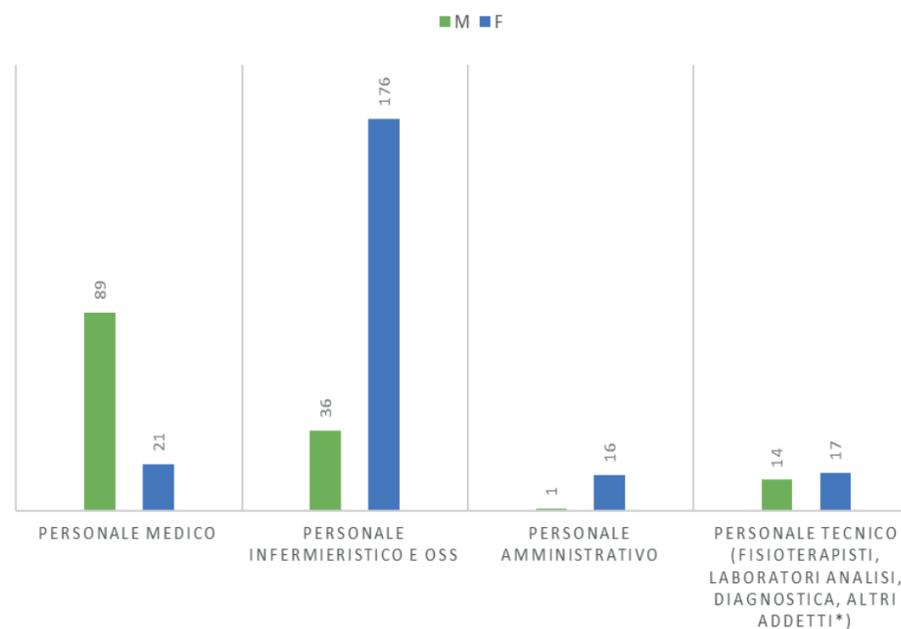
All'interno di quest'ultimo gli operatori costituiscono il primo e più significativo punto di contatto tra pazienti/utenti e organizzazione, rappresentano il cardine e l'elemento di continuità all'interno dei percorsi di cura.

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 per cui chi lavora non debba subire stress ulteriore originato da carenze o disfunzioni organizzative: Salus ad esempio dal 2020 al 2021 ha trasformato 30 contratti a termine in contratti a tempo indeterminato per garantire a tutti i suoi dipendenti una maggiore tranquillità sul lavoro.

Sotto il profilo occupazionale, a fine 2021 le persone impiegate all'interno di Salus sono risultate 370 (238 dipendenti e 132 collaboratori) così composte:

## PERSONALE TOTALE DELLA STRUTTURA



# STAKEHOLDER

SALUS ED 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 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 nasce infatti con lo 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.

STAKEHOLDER	INTERESSI/BISOGNI		
Paziente / Ospite	Assistenza sanitaria Assistenza tutelare Partecipazione Riabilitazione	Personalizzazione Rispetto dei diritti Contenimento costi Informazioni	Sicurezza Assistenza psicologica Supporto amministrativo Assistenza psichiatrica
Referenti / Familiari	Informazioni Flessibilità	Supporto amministrativo Supporto psicologico	Facilità di accesso Economicità
Enti / Committenti	Informazioni Disponibilità di posti letto	Efficienza Economicità	Controllo Garanzie
Istituzioni / Enti (AIOP, Associazioni di settore e categoria, Scuola e Università)	Accesso Informazioni	Trasparenza	
Dipendenti, collaboratori e professionisti	Sicurezza Garanzia dei diritti Trasparenza	Coinvolgimento Supporto psicologico	Crescita professionale Supporto amministrativo
Società e ambiente	Rispetto dell'ambiente Integrazione multi etnica	Sicurezza Informazione	Posti di lavoro
Fornitori e partner	Rapporti duraturi	Chiarezza contrattuale	Puntualità nei pagamenti

# L'ACCORDO PER L'ATTIVITA' CHIRURGICA SVOLTA DAL PERSONALE MEDICO DELL'AZ. OSP. UNIVERS. DI FERRARA E DELL'AZIENDA USL DI FERRARA IN CASA DI CURA SALUS

Nell'autunno 2020 ed in concomitanza con l'emergenza conseguente all'arrivo della seconda ondata dell'infezione da Covid-19, Casa di Cura Salus ha aderito alla richiesta pervenuta sia dall'Azienda USL di Ferrara che dall'Az. Ospedaliera Universitaria di Ferrara, di accogliere personale medico delle predette Aziende Pubbliche all'interno dei locali e sale operatorie Salus per l'esecuzione di prestazioni chirurgiche su loro pazienti in lista di attesa mettendo a disposizione il proprio (di Salus) personale sanitario e le proprie apparecchiature. L'accordo ha riguardato le seguenti specialità: Ortopedia, Chirurgia Generale, Plastica, Urologia e Vascolare:

Entrato in vigore il 23 novembre 2020, la convenzione con l'Azienda USL è rimasta in vigore sino al 31 maggio 2021 mentre quella con l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Ferrara S. Anna attraverso successive proroghe è ancora in vigore in questi primi mesi del 2022.

Nel 2021 l'insieme delle due Convenzioni ha consentito la realizzazione di n. 848 interventi di day surgery dando un importante contributo all'accorciamento e/o mancato incremento delle liste di attesa in essere presso i citati Ospedali Pubblici, limitati nella possibilità di eseguire interventi presso le loro strutture per carenze di personale medico impegnato nelle terapie intensive e/o personale sanitario impegnato nell'assistenza ai malati di Coronavirus.

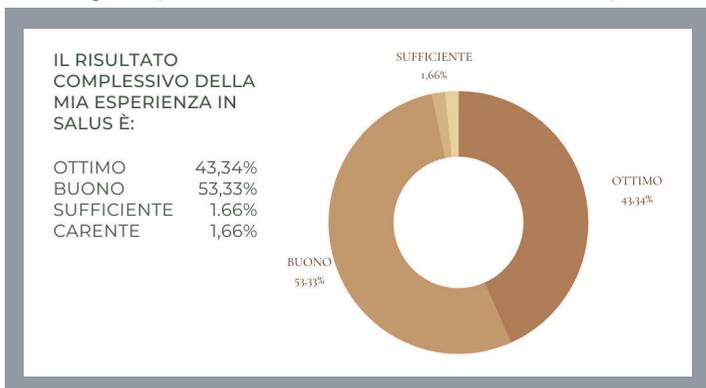
<b>Specialità</b>	<b>AUSL FE</b>	<b>AZ. OSP. S. ANNA</b>	<b>Totale</b>
Ch Generale	95	381	476
Vascolare		81	81
Ortopedia	29	89	118
Ch Plastica ricostrutt.		34	34
Urologia	8	131	139
Totale	132	716	848

In relazione a questa collaborazione, nell'intervallo di tempo tra il 24/9/21 ed l'08/11/21, Casa di Cura Salus ha reso disponibile (al termine del loro ricovero) un questionario di gradimento a tutti i pazienti dell'Azienda Ospedaliera Universitaria di Ferrara (unica convenzione in essere nell'autunno scorso).

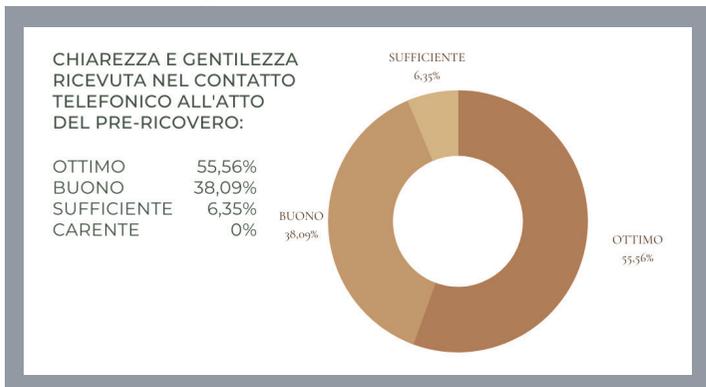
Il questionario, somministrato in forma anonima, ha consentito di valutare la soddisfazione dell'utente in riferimento ad aspetti quali: la qualità delle prestazioni erogate; la cortesia e la disponibilità del personale medico ed infermieristico, il comfort alberghiero e non ultimo la valutazioni delle opinioni in merito all'iniziativa di partnership tra Casa di Cura Salus e l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Ferrara.

Il 96,67% di coloro che ha risposto al questionario ha dichiarato una piena soddisfazione con un giudizio buono o ottimo dell'esperienza (intervento chirurgico ad opera del Chirurgo dell'Az. Osp. Univ. Ferrara eseguito all'interno del ns Ospedale). Solo un limitatissimo 1,66% di pazienti si è dichiarato insoddisfatto (identica percentuale di insoddisfazione riguarda anche la relazione con il Chirurgo dell'Az. Ospedaliera).

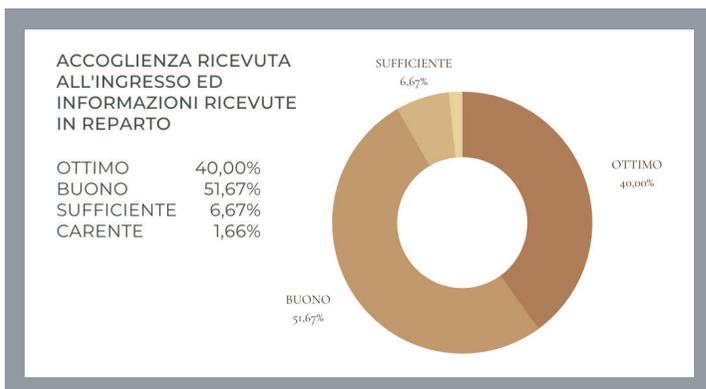
Qui a seguire riportiamo il risultato di alcune delle domande poste nel questionario.



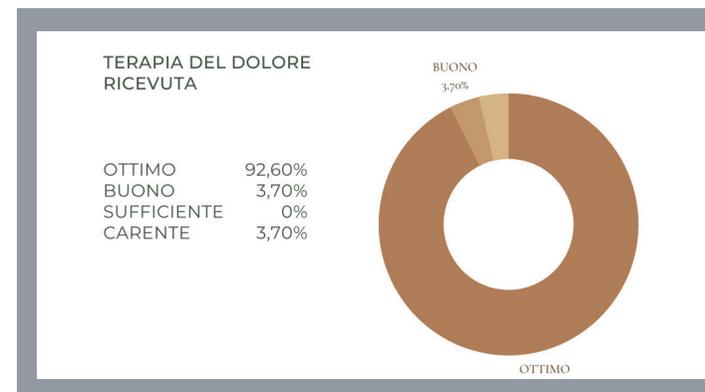
In merito al gestione di come Salus ha organizzato il ricovero dei pazienti afferenti all'Az. Osp. Universitaria di Ferrara, la chiarezza e gentilezza ricevuta nel contatto telefonico è stata apprezzata (giudicata buona o ottima) dal 93.65%. A nessuno è risultata carente.



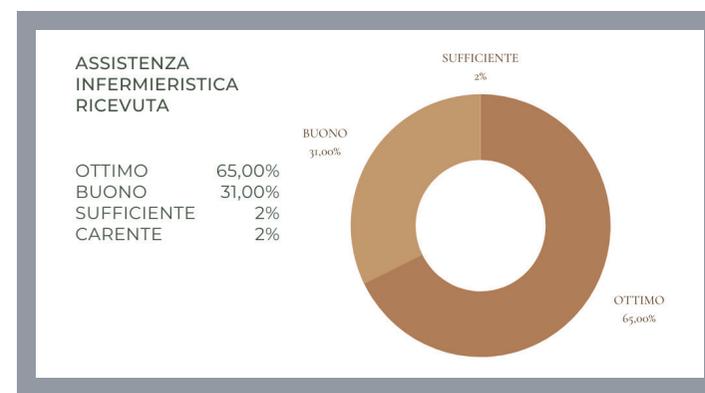
L'accoglienza ricevuta all'atto del ricovero e le informazioni ricevute in reparto sono state molto apprezzate dal 91,67% dei pazienti. Solo 1,66% dei pazienti le ha giudicate carenti.



L'Anestesista è stato l'unico Medico, non dipendente Servizio Pubblico e quindi scelto da Salus, coinvolto nell'erogazione della prestazione chirurgica di Day Surgery. Al riguardo il giudizio è stato molto soddisfacente (con giudizio buono o ottimo) per il 96,30%. Il 3,70% l'ha giudicata non sufficiente.



Il 96% dei pazienti è molto apprezzato l'assistenza infermieristica ricevuta in Salus, qui valutando la disponibilità a fornire le informazioni, la tempestività dell'assistenza in reparto e la gentilezza mostrata dagli infermieri nei loro confronti.





# I RICOVERI PRESSO L'OSPEDALE SALUS

## ATTIVITA' MEDICA

### I casi Acuti

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 con maggior dettaglio l'attiva svolta dalla Salus a supporto dei Pronto Soccorso pubblici della nostra provincia nella cura dei casi Acuti di medicina. Il loro andamento nel triennio 2019-2021 evidenzia, pur permanendo un elevatissimo grado di pervasività di ricoveri di provenienza pubblica, un significativo calo a partire dal 2018 e ciò su espresso indirizzo della Ausl di Ferrara.

<b>RICOVERI CASI ACUTI</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
gg degenza maturate	5.550	5.415	3.989
accessi da PS o altro ente pubblico	612	676	496
% di accessi da PS e altro ente pubblico	87,30%	91,86%	95,57%
<b>Degenza media</b>	<b>7,89</b>	<b>7,46</b>	<b>7,69</b>

### I casi Lungodegenza Post Acuzie

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 il paziente ha bisogno di una ridotta assistenza medica ma di importante assistenza infermieristica, prima di poter essere dimissibile a seguito della completa guarigione e pieno recupero.

Il reparto di Lungodegenza Post Acuto di Salus si integra quindi con gli Ospedali pubblici (principalmente, l'Ospedale Sant'Anna di Cona) consentendo ai vari reparti di medicina di questi Ospedali di anticipare la dimissione (di fatto, rendendo nuovamente disponibile il posto letto per un nuovo caso acuto presso l'Ospedale inviante) del paziente sulla via della completa guarigione dirottandolo presso il nostro Ospedale.

<b>RICOVERI LPA</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
gg degenza maturate	15.195	12.852	11.158
accessi da Reparto Osp. o altro ente pubblico	489	456	448
% pervasività gg degenza con accessi da Reparto e altro ente pubblico	89,29%	88,43%	89,02%
<b>Degenza media (di prov. Pubblica)</b>	<b>24,33</b>	<b>24,92</b>	<b>22,23</b>

Ci preme evidenziare che il calo delle giornate di degenza realizzate tra il 2020 ed il 2021 è esclusivamente riconducibile alla indisponibilità, nella seconda parte dell'anno, di 8 posti letto (due stanze) oggetto di riqualificazioni in stanze singole e/o doppie. I lavori di riqualificazione sono terminati nelle prime settimane del 2022.

## ATTIVITA' CHIRURGICA

Nel 2021 l'attività chirurgica svolta presso l'Ospedale di via Arianuova 38 è cresciuta del 54,13% rispetto al 2020 ed ha, nel suo complesso, superato i 4.700 interventi.

Di questi, i chirurghi con i quali Salus ha un rapporto di collaborazione professionale hanno eseguito n. 3.870 interventi mentre num. 848 sono stati eseguiti da personale medico del Servizio Pubblico a seguito dell'Accordo tra Ausl Ferrara ed Az. Osp. Univ. S. Anna di Ferrara.

	2019	2020	2021
<b>INTERVENTI TOTALI</b>	<b>3.517</b>	<b>3.105</b>	<b>4.718</b>
INTERV. AMBULATORIALI	427	386	588
DAY HOSPITAL	1.491	1237	1.416
RICOVERI	1.599	1482	1.866
GIORNATE DI DEGENZA CHIRURGICHE	7.925	7.282	10.658

Più precisamente, ed escludendo l'attività resa dai Chirurghi dipendenti pubblici in "trasferta" presso noi, nel 2021 in Salus si sono realizzati i seguenti interventi:

### ORTOPEDIA

Nel 2021 si sono realizzati oltre 3.330 (+43,6% rispetto al 2020) interventi ortopedici, di cui num. 919 su pazienti residenti nella nostra provincia con una crescita rispetto all'anno precedente del 45,18% e del 32% rispetto al 2019, ultimo anno senza effetti derivanti dalla pandemia.

L'attività chirurgia ortopedica rappresenta per Salus il 70% di tutta l'attività chirurgica. A seguire riportiamo il dettaglio degli interventi eseguiti nell'ultimo triennio.

Ci preme evidenziare il crescente apprezzamento/fiducia che la nostra cittadinanza dimostra per i Professionisti Ortopedici che collaborano ed operano in Salus anche con l'ausilio delle più moderne attrezzature robotiche disponibili. La riprova è il crescente numero di interventi ortopedici maggiori (le protesi di anca, ginocchio e spalla) ormai vicino alle 300 unità annue (+68,39% rispetto al 2020).

Complessivamente, in Salus, nel 2021 si sono realizzati num. 1.065 interventi di protesi di anca, ginocchio e spalla (+52,6% sul 2020).

	2019			2020			2021		
	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
interventi ambulatoriali	145	119	264	85	87	172	157	106	263
day hospital	209	804	1.013	204	646	850	279	986	1.265
ricoveri	342	904	1.246	344	937	1.281	483	1.296	1.779
	696	1.827	2.523	633	1.670	2.303	919	2.388	3.307
	2019			2020			2021		
	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
Tunnel carpali	59	38	97	53	58	111	100	79	179
Dito a scatto	86	81	167	29	32	61	57	27	84
Protesi d'anca	54	188	242	74	252	326	117	389	506
Protesi di ginocchio	84	204	288	86	214	300	138	289	427
Protesi di spalla	17	35	52	14	58	72	38	94	132
Protesi tibio tarsica	2		2			0			
interventi su piede	137	386	523	51	135	186	95	325	420
Interventi su spalla	83	290	373	92	287	379	107	404	511
Interventi su mano	38	95	133	31	75	106	67	139	206
Interventi su ginocchio	109	446	555	111	341	452	176	581	757
Altri interventi	27	64	91	92	218	313	24	61	85
<b>Totali</b>	<b>696</b>	<b>1.827</b>	<b>2.523</b>	<b>633</b>	<b>1.670</b>	<b>2.303</b>	<b>919</b>	<b>2.388</b>	<b>3.307</b>

Le tabelle a seguire evidenziano una diminuzione del numero degli interventi realizzati nelle branche di Chirurgia Generale, Vascolare ed Urologia.

Se si eccettua la chirurgia vascolare, la cui diminuzione è anche condizionata dalla scelta aziendale di rinunciare ad eseguire interventi di alta complessità (es. sulla carotide), il numero degli interventi in calo è originato dal minor spazio operatorio destinato ai liberi professionisti di queste branche di Salus a vantaggio dei Chirurghi "Pubblici" a cui complessivamente sono state assegnate num. 245 sedute operatorie nelle quali hanno eseguito num. 696 interventi in queste tre specialità.

CHIRURGIA VASCOLARE	2019			2020			2021		
	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
day hospital	175	147	322	94	50	144	32	22	54
ricoveri	124	46	170	65	19	84			
	<b>299</b>	<b>193</b>	<b>492</b>	<b>159</b>	<b>69</b>	<b>228</b>	<b>32</b>	<b>22</b>	<b>54</b>

E nello specifico:

	2019			2020			2021		
	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
Interventi maggiori su vasi NON periferici	33	12	45	11	1	12			
varicectomia	180	146	326	102	53	155	32	22	54
ulcere vascolari	42	13	55	23	5	28			
Interventi su carotide	17	4	21	12	1	13			
interventi su vasi periferici			0	7	7	14			
Altri interventi	27	17	44	3	1	6			
	<b>299</b>	<b>192</b>	<b>491</b>	<b>158</b>	<b>68</b>	<b>228</b>	<b>32</b>	<b>22</b>	<b>54</b>

CHIRURGIA GENERALE	2019			2020			2021		
	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
ambulatoriali	81	13	94	36	4	40	11	1	12
day hospital	20	84	104	99	48	147	16	43	59
ricoveri	104	26	130	59	15	74	34	19	53
	<b>205</b>	<b>123</b>	<b>328</b>	<b>194</b>	<b>67</b>	<b>261</b>	<b>61</b>	<b>63</b>	<b>124</b>

E nello specifico:

	2019			2020			2021		
	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
Interventi su retto ed ano	42	88	130	22	47	69	12	54	66
Interventi su ernia ombelicale	9	4	13	7	1	8	3	1	4
Interventi su ernia inguinale	55	9	64	49	5	54	29	3	32
altro	18	9	27	116	14	130	17	5	22
	<b>124</b>	<b>110</b>	<b>234</b>	<b>118</b>	<b>67</b>	<b>261</b>	<b>61</b>	<b>63</b>	<b>124</b>

Rilevante l'incremento dell'attività della chirurgia oftalmica (+80% sul 2020).

In particolarmente è molto significativa la crescita degli interventi di cataratta dei residenti della nostra provincia. Nel 2021 sono stati 300 i ferraresi (+526% rispetto al 2019) che si sono affidati al nostro team di oculisti per eseguire un tale intervento.

OCULISTICA	2019			2020			2021		
	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
ambulatoriali	57	12	69	154	20	174	300	13	313
day hospital	1	4	5	5	4	9	8		8
ricoveri	1	9	10	3	1	4		3	3
	<b>59</b>	<b>25</b>	<b>84</b>	<b>162</b>	<b>25</b>	<b>187</b>	<b>308</b>	<b>16</b>	<b>324</b>

E nello specifico:

	2019			2020			2021		
	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
Facoemulsione Cataratte	57	12	69	154	20	174	300	13	313
Interventi su strutture esterne dell'occhio	1	9	10	5	4	9			0
Altri interventi	1	4	5	3	1	4	8	3	11
	<b>59</b>	<b>25</b>	<b>84</b>	<b>162</b>	<b>25</b>	<b>187</b>	<b>308</b>	<b>16</b>	<b>324</b>

UROLOGIA	2019			2020			2021		
	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
day hospital	27	20	47	26	17	43	16	14	30
ricoveri	14	29	43	18	21	39	13	18	31
	<b>41</b>	<b>49</b>	<b>90</b>	<b>44</b>	<b>38</b>	<b>82</b>	<b>29</b>	<b>32</b>	<b>61</b>

E nello specifico

	2019			2020			2021		
	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale	Ferrara	Extra	Totale
Interventi vescica	22	20	42	13	16	29	6	3	9
Interventi su testicoli	4	6	10	3	3	6	2	3	5
Circoncisione	4	2	6	4	0	4	3	2	5
Follow up neoplasia	6	5	11	10	6	16	5	10	15
Altri interventi	5	16	21	14	13	27	13	14	27
	<b>41</b>	<b>49</b>	<b>90</b>	<b>44</b>	<b>38</b>	<b>82</b>	<b>29</b>	<b>32</b>	<b>61</b>

## L'ATTIVITA' SPECIALISTICA

Le prestazioni eseguite da Salus in convenzione con il Sistema Sanitario Regionale nel 2021 sono risultate in crescita del 7,73% rispetto al precedente anno.

La diagnostica per immagine ha registrato un incremento complessivo del 29,80% rispetto al 2020 che sale al 49,55% se il confronto si fa con il 2019.

<b>Prestazioni in Convenzione SSR</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Diagnostica per immagini	10.046	11.574	15.024
Branca Ortopedia	8.885	7.752	8.761
Branca Oculistica	2.252	2.184	2.427
Branca Cardiologia	4.028	3.018	2.750
Branca Vascolare	6.708	3.950	1.998
Branca Chirurgia generale	585	497	173
Branca Neurologia	500	668	800
<b>Totale prestazioni in conv SSR</b>	<b>33.004</b>	<b>29.643</b>	<b>31.933</b>

Più nel dettaglio le prestazioni erogate in convenzione con il SSR sono state le seguenti:

<b>Diagnostica x immagini</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
69-Diagnostica RM	5.578	5.446	5.794
70-Diagnostica ECOGRAFIA	3.405	4.251	5.788
71-Diagnostica TAC	1.000	1.698	3.323
72-Diagnostica RX	63	179	119
	<b>10.046</b>	<b>11.574</b>	<b>15.024</b>

<b>CARDIOLOGIA</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2018</b>
ECOCOLORDOPPLERGRAFIA CARDIACA	3.499	2.463	2.345
HOLTER Cardiaco - ECG Dinamico	529	555	404

<b>ORTOPEDIA</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
PRIMA Visita ORTOPEDICA	6.282	4.961	6.087
Visita ORTOPEDICA di CONTROLLO	1.511	1539	1.681
INFILTRAZIONI / Iniez. Artic. STANDARD	1.071	1233	976
MEDICAZIONE - ORTOPEDIA	21	19	17

<b>CHIRURGIA GENERALE</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
VISITA di CONTROLLO Chirurgia GENERALE	188	52	28
VISITA CHIRURGICA	399	445	147

<b>VASCOLARE</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
VISITA CHIRURGIA VASCOLARE	824	195	19
Eco Doppler	5.712	3.665	1.975
MEDICAZIONE - CHIRURGIA VASCOLARE	108	53	
VISITA di CONTROLLO Chirurgia VASCOLARE	64	37	4

<b>OCULISTICA</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
VISITA OCULISTICA	2.003	1.625	1.643
VISITA OCULISTICA DI CONTROLLO	13	410	626
FUNDUS OCULI	236	151	159

<b>NEUROLOGIA</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
VISITA DI CONTROLLO NEUROLOGIA	135	118	181
Visita NEUROLOGICA	365	550	619

Le prestazioni specialistiche erogate da Salus in regime privatistico sono state le seguenti:

<b>Prestazioni Specialistiche in regime Privatistico</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
RM	699	433	535
ECOGRAFIA	340	418	420
TC	318	299	384
RX	1.062	1.326	2.027
ECOCOLOT. CARDIACO	147	116	69
ECG			42
VISITE CARDIOLOGICHE			68
HOLTER DINAMICO			3
ECOLORD,VASCOLARE	84	48	102
VISITE CH VASCOLARE		7	25
VISTE DIETOLOGIA	88	27	
VISITE PSICH. DISTURB. ALIMENTARI	97	49	47
VISITE ORTOP.	329	290	573
INFILTRAZ ORTOPED		103	910
VISITE OCULISTIC.	87	172	314
OCT -		23	21
VISITE UROLOGICHE	56	12	
VISITE NEUROLOGICHE	48	32	49
VISITE O.R.L.	14	13	
AMBULATORIO ANTALGICO			3
VISITE CH GENERALE		5	
<b>Totale prestazioni in regime Privatistico</b>	<b>3.921</b>	<b>3.722</b>	<b>5.592</b>



# IL SOCIO SANITARIO SALUS

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE SANTA CHIARA

E' una struttura di n.64 p. letto che si prende cura degli anziani con diverso grado di non autosufficienza nonché affetti da disturbi di tipo cronico, post-acuto, post-trauma e demenze. Occupa gli spazi ristrutturati nel 2005 dell'ex convento "Santa Chiara", un palazzo storico nel centro di Ferrara.

In particolare il servizio offerto consiste in servizio assistenziale (RSA) per anziani non autosufficienti con posti per ricoveri temporanei di norma post dimissione ospedaliera in regime di "convenzionamento" (fino a n. 55) per gli aventi diritto e per i quali l'utente partecipa alla spesa. 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.

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 e servizi domiciliari, prevedendo percorsi riabilitativi post-acuti.

La struttura "Santa Chiara" è vincitrice di 2 bollini Rosa Argento, premio ideato dalla Fondazione Onda, i quali 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:

- 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 RosaArgento (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 2021-2022 il network è composto da 153 RSA ubicate nella maggioranza delle regioni italiane.

## RSA SANTA CHIARA

	2019	2020	2021
ACCREDITATI -			
GIORNATE DI PRESENZA	18.424	17.458	16.361
PRIVATI GG DI PRESENZA	2.705	2.251	2.007
TOTALI GIORNATE PRESENZA	21.129	19.709	18.368
MEDIA MENSILE OSPITI ACCREDITATI	52,13	47,7	46,15
MEDIA MENSILE OSPITI PRIVATI	7,42	6,15	5,51
RICOVERI DI SOLLIEVO			

## CRA MALACARNE

Si tratta di una Casa Residenza per Anziani non Autosufficienti (ex Casa Protetta) di n.58 posti letto, di cui n.55 per ricoveri in regime di "convenzionamento" per gli aventi diritto e per i quali l'utente partecipa alla spesa, e n.3 in regime privatistico per i quali la retta è a totale carico dell'utente. 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.

## CRA MALACARNE

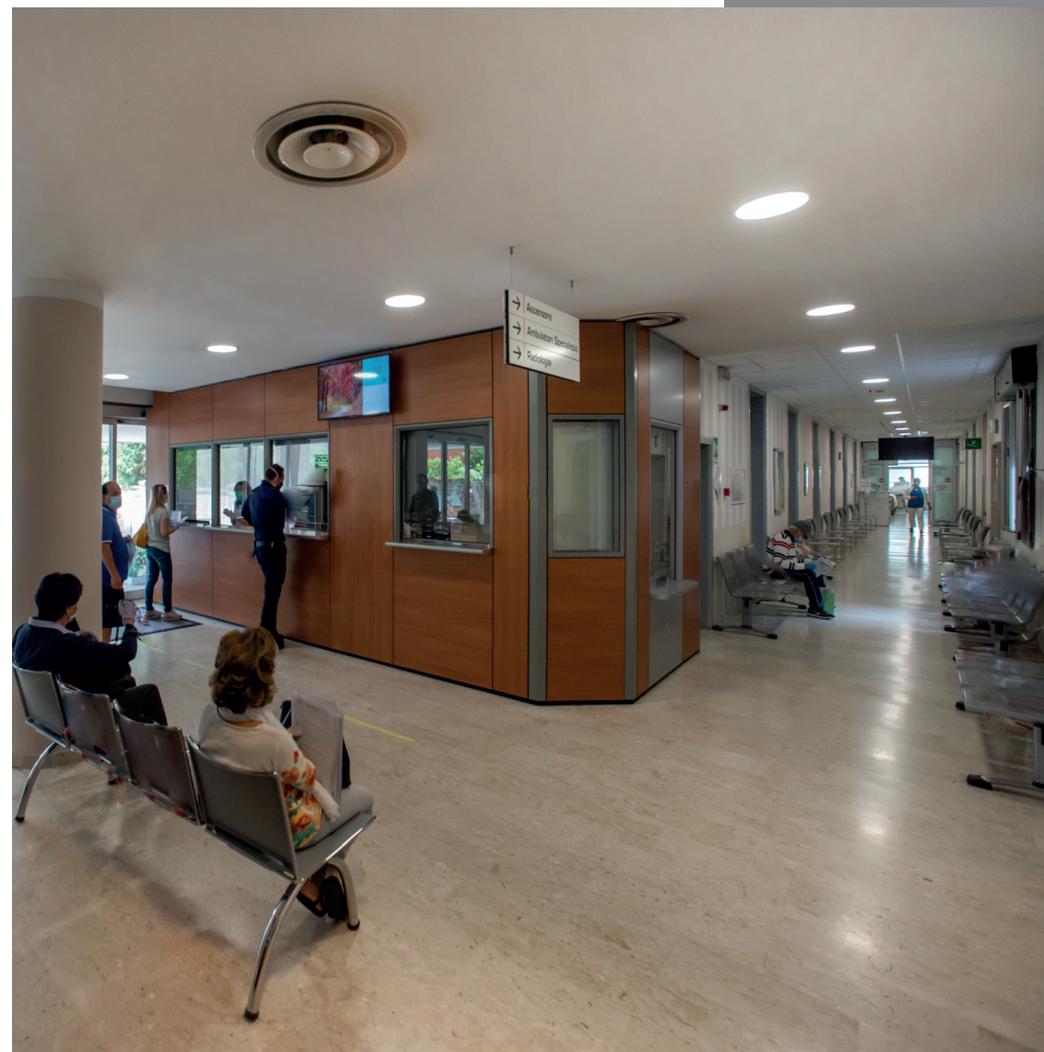
	2019	2020	2021
ACCREDITATI - GIORNATE DI PRESENZA	16.317	16.036	15.323
PRIVATI GIORNATE DI PRESENZA	3.295	3.235	2.580
TOTALI GIORNATE PRESENZA	19.612	19.271	17.903
MEDIA MENSILE OSPITI ACCREDITATI	45,84	43,81	42,66
MEDIA MENSILE OSPITI PRIVATI	9,21	8,84	7,23

## CSRR MALACARNE

Il centro riabilitativo 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 famigliari per la presentazione delle attività svolte e/o da programmare.

## CSRR MALACARNE

	2019	2020	2021
.....			
ACCREDITATI - GIORNATE DI PRESENZA	4.833	5.291	4.164
PRIVATI GG DI PRESENZA	1.460	1.464	1.460
TOTALI GIORNATE PRESENZA	6.293	6.755	5.624
MEDIA MENSILE OSPITI ACCREDITATI	13,36	14,46	11,45
MEDIA MENSILE OSPITI PRIVATI	4	4	4



# LA COMUNICAZIONE

Il 2021 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.

La Casa di Cura si è "raccontata" attraverso:

- un sito dedicato, nel quale i cittadini interessati possono conoscere: Chi siamo, I nostri Servizi e le informazioni legate all'attività;
- una pagina Facebook in cui 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.
- una pagina LinkedIn attraverso la quale ricercare personale qualificato.

Nel 2021 il sito ha registrato un notevole incremento dei propri numeri: traffico e visitatori sono aumentati del 19% 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. Bologna, Padova e Ferrara risultano essere le principali zone di provenienza dei visitatori del sito, a conferma della rilevante visibilità acquisita anche a livello interregionale. Immediatamente successiva alla home page, la pagina più visitata risulta essere la sezione ortopedia, confermando la ormai ampiamente risaputa eccellenza della struttura in questo ambito.

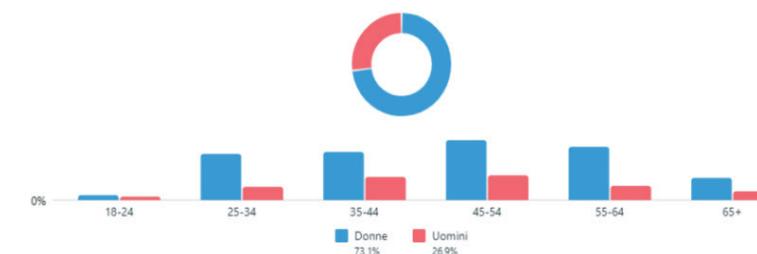
Tra le fonti di traffico, uno degli incrementi più rilevanti si registra dai canali social che permettono una grande visibilità dei servizi di diagnosi e cura e approfondimenti sui percorsi proposti agli utenti, i quali sempre più spesso utilizzano la pagina Facebook come punto di contatto con le strutture per richiedere informazioni e lasciare commenti o recensioni sul servizio. Facebook costituisce il canale principale e più utilizzato, come testimonia il deciso incremento di follower (27%) della pagina ufficiale del Gruppo: un trend di crescita che continua anche nell'anno 2022 ed è confermato dalle tante interazioni (like, commenti, condivisioni) generate dai periodici contenuti pubblicati sulla pagina.

Il grafico qui a seguire mostra come la maggior parte dei frequentatori dei social network di Casa di Cura Salus siano donne con età compresa tra i 35-45 anni.

"Mi piace" sulla Pagina Facebook

1078

Età e genere



Città principali

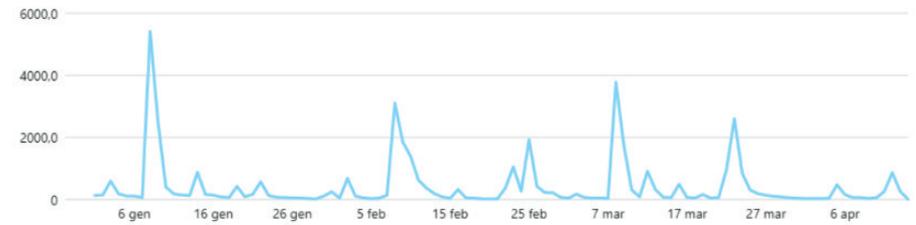




#### Risultati

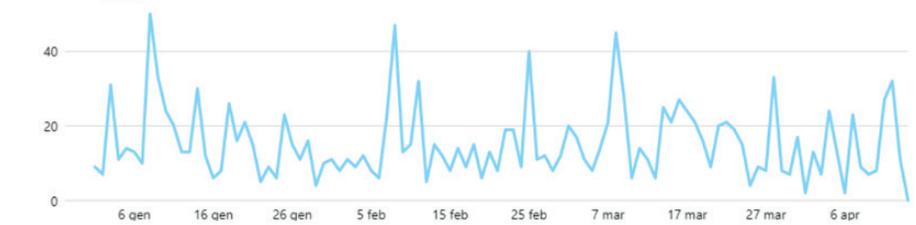
Copertura della Pagina Facebook

33.687 ↑ 2%



Visite alla Pagina Facebook

1594 ↑ 31.1%



La pagina Facebook come mostra il grafico ha raggiunto una copertura di utilizzatori pari a 33.678 utenti.

Nell'arco del 2021 Salus ha partecipato attivamente alla vita della città per quanto possibile dovuto alle restrizioni generate dal Covid19.

Nello specifico la Casa di Cura ha partecipato all'organizzazione di Night and Blues in collaborazione con la contrada di S. Spirito come main sponsor.

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 al loro interno.

# QUALITÀ RICERCA E FORMAZIONE

## FORMAZIONE

Nel 2021 la Casa di Cura Salus ha erogato complessivamente 1.884 ore di formazione al personale dipendente, 740 in più rispetto all'anno precedente.

Num 928 ore sono state erogate al personale ospedaliero e num 956 ore a quello del sistema socio-assistenziale (Residenza Santa Chiara, CRA Malacarne, CSRR). I dipendenti che hanno partecipato ad almeno un'attività formativa sono stati 154.

Pur con le limitazioni ancora imposte dall'emergenza sanitaria, la formazione è stata organizzata prevalentemente in presenza, lasciando alla formazione a distanza un ruolo marginale (circa 8% delle ore erogate).

La formazione in aula ha riguardato principalmente tematiche relative alla **salute e sicurezza sul lavoro**: oltre alla formazione per nuovi assunti e agli aggiornamenti quinquennali della formazione lavoratori ai sensi del D.Lgs 81/08 sono state organizzate due edizioni di aggiornamento per addetti antincendio, aggiornamento per preposti, aggiornamento RLS e RSPP, formazione sulla rianimazione cardio-polmonare e aggiornamento per alimentaristi.

In merito alla prevenzione delle emergenze e antincendio nel mese di giugno è stato organizzato il corso per **nuovi addetti antincendio** presso il Comando provinciale dei Vigili del Fuoco di Ferrara e, a seguito del superamento della prova di idoneità, sono stati formati 14 nuovi addetti.

Ulteriori tematiche affrontate che rientrano fra gli obiettivi di sistema in base alla definizione Agenas sono state le linee guida sulla prevenzione delle lesioni da pressione, la contenzione e la prevenzione delle cadute. È stato fatto riferimento all'offerta formativa dell'Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale e i relativi corsi FAD.

Il personale infermieristico delle unità socio-assistenziali ha partecipato ad un'attività specifica volta a migliorare le conoscenze in tema di **farmacologia** sulla classificazione, meccanismi di azione, indicazioni terapeutiche, effetti indesiderati di antibiotici, psicofarmaci e farmaci cardiovascolari.

Sempre rispetto al personale socio-assistenziale è stato infine portato a termine il percorso su "**Tecniche di stimolazione cognitiva rivolte all'utente con demenza e con diagnosi psichiatrica**" iniziato nel 2020 e sospeso causa emergenza sanitaria.

## 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

Da qualche anno, inoltre, 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 anche 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 amministrativa, 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.





**Salus**  **Sistema  
Salute**  
ospedale privato  
accreditato