



Istituti  
Clinici  
Scientifici  
Maugeri

ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

# Carta dei Servizi

## IRCCS Pavia Boezio

Istituto di Pavia  
Via Boezio 28, 27100 (PV)  
Tel. 0382 5931  
Fax 0382 593081

Sede legale e amministrativa  
Via Salvatore Maugeri 4, 27100 Pavia  
Tel. 0382 592504  
Fax 0382 592576  
[www.icsmaugeri.it](http://www.icsmaugeri.it)



***La Istituti Clinici Scientifici Maugeri***

- 2 Origine e missione
- 2 Dove si trova
- 3 Le sedi
- 4 Principi fondamentali
- 5 L'informazione

***L'Istituto di Pavia via Boezio***

- 6 Presentazione dell'Istituto
- 7 Come raggiungere l'Istituto
- 7 Segnaletica
- 7 Punti di informazione e numeri telefonici utili

***Informazione sulle strutture e servizi forniti***

- 8 Come fare per...
- 10 Tipologia delle prestazioni erogate
- 10 Ricovero ordinario
- 10 Ricovero ordinario a ciclo diurno (Day Hospital)
- 11 Ricovero in regime di solvenza
- 11 Assistenza specialistica ambulatoriale
- 13 Prestazioni in regime di solvenza
- 13 Attività libero-professionale "intra-moenia"
- 16 Unità Operative di degenza e Servizi
- 18 Informazioni utili per il ricovero
- 19 Comfort
- 20 Servizio di assistenza religiosa
- 20 Servizi accessori
- 21 Sicurezza

***Standard di qualità, impegni e programmi***

- 22 Standard di qualità
- 24 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualità
- 24 Impegni e programmi sulla qualità del servizio
- 25 Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

***Meccanismi di tutela e verifica***

- 26 Scheda di segnalazione reclami
- 26 Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo
- 26 Certificazione di Sistema di Qualità Aziendale

---

GLI ISTITUTI CLINICI SCIENTIFICI MAUGERI SONO  
CERTIFICATI SECONDO LA UNI EN ISO  
9001:2015 DA BUREAU VERITAS ITALIA SPA.

# La Istituti Clinici Scientifici Maugeri

## ORIGINE E MISSIONE

Erede della tradizione clinica e scientifica del professor Salvatore Maugeri, la ICS Maugeri Spa Società Benefit ha raccolto, dal 1 ottobre 2016, il testimone della Fondazione che porta il nome di questo pioniere della Medicina del lavoro. A Pavia, dal 1965 in avanti, il professor Maugeri seppe infatti allargare lo spettro delle attività mediche e di ricerca anche alla riabilitazione e alla prevenzione delle disabilità.

Oggi ICS Maugeri, con 18 istituti in sei regioni italiane, forte di un capitale umano di 3.600 addetti, di cui 650 medici, è il gruppo leader nella Medicina riabilitativa e delle cure correlate nel Paese, capace di rispondere al bisogno di riabilitazione di migliaia di persone, spesso con malattie croniche, offrendo assistenza per le altre patologie eventualmente presenti, in un approccio personalizzato e multidisciplinare.

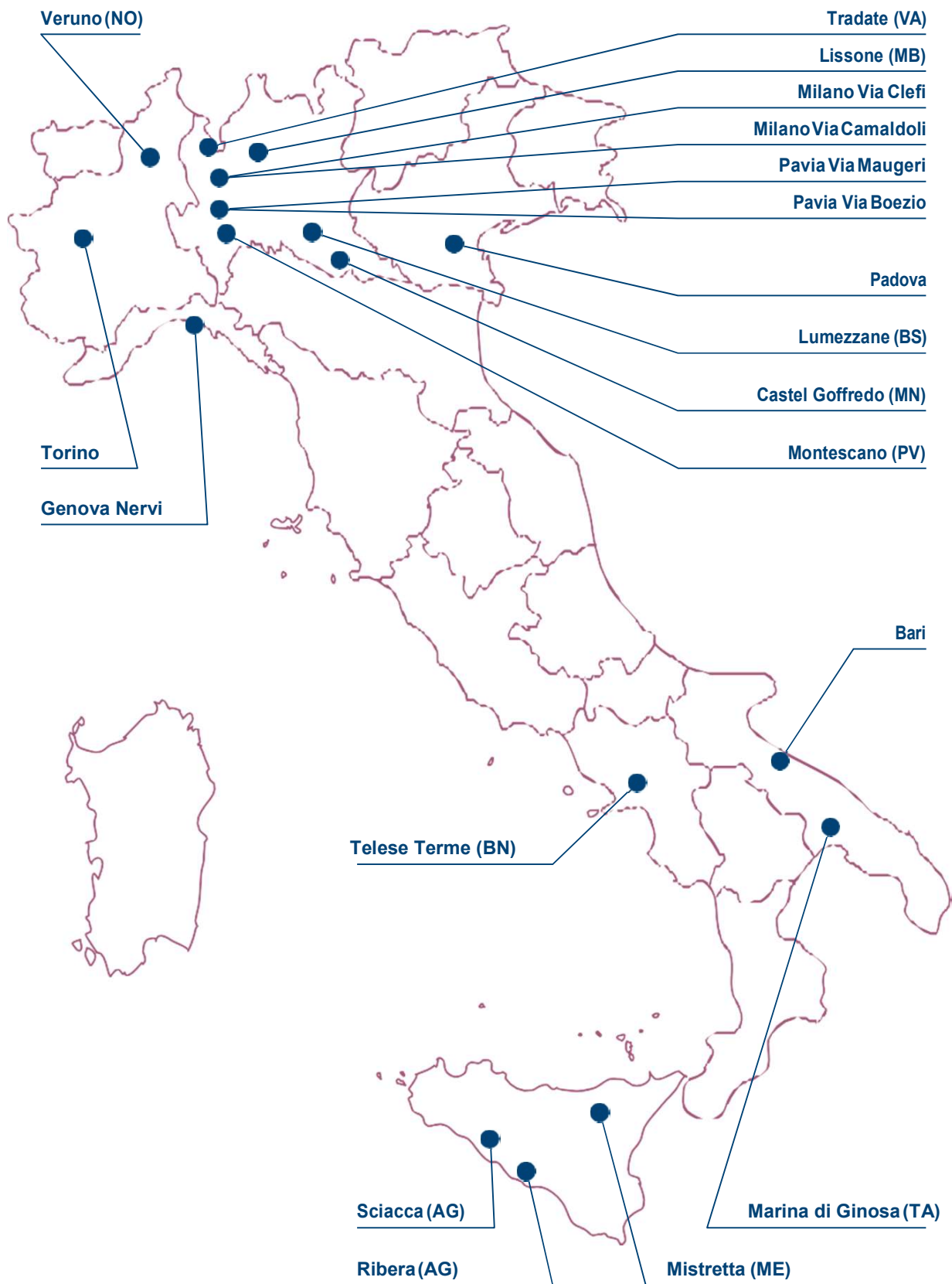
La qualità di Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico-IRCCS, riconosciuta dal Ministero della Salute e da quello dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica a 11 Istituti Maugeri, assieme alle numerose collaborazioni locali con le Università, assicurano uno stretto raccordo fra attività scientifica e attività assistenziale, garantendo sempre un elevato standard di cura.

ICS Maugeri SpA è una Società Benefit, il cui scopo generale è quello di perseguire - oltre agli obiettivi economici propri di una attività imprenditoriale - finalità di beneficio comune e operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni e attività culturali e sociali, enti e associazioni e altri portatori di interesse.

## DOVE SI TROVA

Attualmente la Istituti Clinici Scientifici Maugeri Spa SB opera su numerosi Istituti Scientifici e su Centri di Ricerche Ambientali, distribuiti sul territorio nazionale. Le Sedi che erogano le prestazioni assistenziali si trovano a Pavia (anche sede legale) in via Salvatore Maugeri e in via Boezio, Bari (BA), Castel Goffredo (MN), Lumezzane (BS), Lissone (MB), Marina di Ginosa (TA), Milano (MI) in via Clefi e in via Camaldoli, Mistretta (ME), Montescano (PV), Nervi (GE), Ribera (ME), Sciacca (AG), Torino (TO), Tradate (VA), Telesse Terme (BN), Veruno (NO). Presso la sede di Pavia sono attivi il Centro antiveleni (CAV) ed il Centro nazionale di informazione tossicologica (CNIT). I Centri di Ricerche Ambientali, costituiti da Laboratori di Medicina del Lavoro, Igiene Industriale e Ambientale, si trovano in Pavia e Padova. Riferimenti relativi alle peculiari attività di servizio e ricerca della ICS Maugeri e dei singoli Istituti possono essere reperiti nel Rapporto Annuale edito dalla ICS Maugeri stessa, consultabile presso la biblioteca centrale, le Direzioni degli Istituti e sul sito web [www.icsmaugeri.it](http://www.icsmaugeri.it).

# LE SEDI DELLA ISTITUTI CLINICI SCIENTIFICI MAUGERI



## PRINCIPI FONDAMENTALI

In sintonia con gli indirizzi e i pronunciamenti espressi dalle Istituzioni del nostro Paese e dalle più avanzate Comunità internazionali, l'attività assistenziale viene svolta nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

**Imparzialità.** Nell'erogazione delle prestazioni sanitarie di propria competenza la Istituti Clinici Scientifici Maugeri ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio.

● **Eguaglianza.** La Istituti Clinici Scientifici Maugeri riconosce uguale diritto di tutti i cittadini ad accedere alle prestazioni sanitarie e ricevere il servizio richiesto.

**Continuità.** L'inserimento di Istituti Clinici Scientifici Maugeri nella rete di strutture del Servizio Sanitario nazionale e regionale garantisce agli utenti continuità delle cure.

● **Diritto di scelta.** È riconosciuto il diritto del cittadino di poter scegliere liberamente per la propria salute, la sede e il soggetto erogatore del servizio.

● **Partecipazione.**

Partecipazione e coinvolgimento diretto del destinatario delle prestazioni in merito alla diagnosi, alla terapia e relativa prognosi è principio imprescindibile.

A tutti gli utenti/clienti è garantita la possibilità di partecipare e collaborare al controllo qualitativo e quantitativo del servizio.

● **Efficacia ed efficienza.**

L'organizzazione interna e l'adesione a linee guida diagnostiche e terapeutiche riconosciute, garantiscono tempestività nelle risposte, efficacia ed efficienza delle cure.



**Responsabilità.** Nel perseguimento del beneficio comune, la ICS Maugeri tiene in grande considerazione e condivide le esigenze, i bisogni e le aspettative, in prima istanza, dei pazienti e dei loro famigliari, con una puntuale verifica e impegno al miglioramento dei risultati del servizio e dei trattamenti offerti.

**Sostenibilità.** La ICS Maugeri monitora e si impegna a migliorare costantemente la propria efficienza organizzativa al fine di creare condizioni favorevoli alla generazione di prosperità sociale e ambientale, oggi e nel futuro.

**Trasparenza.** La ICS Maugeri si impegna a comunicare all'esterno e a condividere con i pazienti, i famigliari, i propri dipendenti, i propri fornitori, la comunità scientifica e tutti i portatori di interesse i propri programmi, attività e i risultati raggiunti.

## L'INFORMAZIONE

In ogni Istituto della Istituti Clinici Scientifici Maugeri sono operanti numerosi punti informazione per favorire l'accesso del paziente alle prestazioni oltreché una dettagliata cartellonistica per favorire l'orientamento del paziente. E' inoltre disponibile materiale informativo di cui la presente Carta dei Servizi rappresenta solo la parte istituzionale. Sono infatti a disposizione dell'Utente presso le Unità Operative e i Servizi:

- guide informative sulle prestazioni erogate e fogli di accoglienza per i degenti
- indicazioni sul personale e sull'organizzazione
- indicazioni sui tempi di attesa per le prestazioni sanitarie
- elenco dettagliato delle prestazioni specialistiche ambulatoriali.
- informazioni sulla dispensazione diretta di alcuni farmaci.

Nell'attuale periodo di emergenza Covid, l'informazione agli utenti è assolta telefonicamente



## PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

L'Istituto di Pavia sede di via Boezio ospita complessivamente, 47 posti letto di degenza ordinaria, tutti accreditati ed a contratto, 2 posti Day Hospital e 3 MAC ed ambulatori specialistici e una UOSD di Cure domiciliari. La struttura opera nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale in base a provvedimenti regionali di accreditamento con conseguente iscrizione nel Registro Regionale delle strutture accreditate e sottoscrizione del contratto con l'ATS. L'Istituto eroga prestazioni di alta specializzazione nell'ambito della Medicina Riabilitativa e delle Cure Palliative e terapia del dolore. Nello specifico queste comprendono: la diagnosi e il trattamento curativo ed assistenziale di malattie croniche evolutive ed inguaribili, volto al controllo dei sintomi e delle menomazioni, del dolore e della disabilità, nonché delle problematiche dei pazienti e dei famigliari connesse alla terminalità e cure professionalmente qualificate atte ad agevolare il recupero dell'indipendenza in particolare per pazienti in uscita dalla fase acuta di un ricovero oppure per pazienti in una fase di scempenso clinicamente non complesso di una patologia cronica. Le suddette attività hanno per riferimento Linee Guida Evidence Based che si traducono in Percorsi clinico assistenziali multidisciplinari e plurispecialistici con la definizione dei diversi setting di cura. L'attività assistenziale è integrata con i progetti di ricerca. L'Istituto partecipa a programmi nazionali e regionali, inoltre, fa parte della Rete Regionale degli Ospedali che promuovono la salute (HPH) che dialoga con le restanti reti internazionali create sotto l'egida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità. Un progetto legato all'HPH è l'Ospedale-territorio senza dolore.

Grande attenzione è stata posta dalla struttura all'implementazione di Sistemi di miglioramento della qualità quali gli standard per gli ospedali e per la sicurezza del paziente della Joint Commission International e l'acquisizione del Certificato di conformità alle Norme UNI EN ISO 9001-2015 rilasciato dall'Ente di Certificazione Bureau Veritas.



## COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

### In auto.

Per chi percorre l'autostrada A7 Milano-Genova provenendo da Milano: uscita Pavia Nord casello di Bereguardo. Seguire indicazioni uscita "via Riviera" e quindi centro.

Per chi proviene da Genova: uscita Pavia Sud dell'autostrada, casello di Gropello Cairoli. Seguire indicazioni per Pavia e quindi centro.

Per chi percorre la Torino-Piacenza A21: uscita al casello di Casteggio. Seguire Indicazioni per Pavia e quindi centro.

### In treno.

La Stazione Ferroviaria e delle Corriere è quella di Pavia. L'Istituto è raggiungibile a piedi in circa 10 minuti, seguendo la direzione Centro della città

### In autobus.

Linea n. 3 fermata Cavour-Palestro (direzione Tevere), fermata Cavour-Minerva (direzione Montebolone).

Linea n. 5 fermata Battisti-Minerva (direzione Gramegna-Stazione F.S.).

Linea n. 7 fermata Matteotti-Dante (direzione Stazione F.S.).

## SEGNALETICA

L'accesso alle prestazioni è agevolato da un sistema di segnaletica che guida l'Utente sino alle singole Unità Operative e Servizi Sanitari nonché agli Uffici Amministrativi.

## PUNTI DI INFORMAZIONE E NUMERI TELEFONICI UTILI

---

### PUNTI DI INFORMAZIONE

**Centralino-Portineria**

### TELEFONO

• **0382-5931**

---

**Accettazione Ricoveri /  
Prestazioni Ambulatoriali**

Lunedì-Venerdì  
08.00-15.30

• **0382-593711**

**0382-593714**

---

**Direzione Sanitaria**

Lunedì-Venerdì  
09.00-12.30 /14.00-15.30

**0382-593785**

---

# Informazione sulle strutture e sui servizi forniti

## COME FARE PER....

### ... Prenotare il ricovero

Gli Istituti possono ricevere richieste di ricovero per trasferimenti di pazienti provenienti direttamente da ospedale così come proposte di ricovero per pazienti provenienti dal territorio. La prenotazione non è automatica ma avviene dopo verifica dei criteri di appropriatezza del ricovero da parte di un medico di Unità Operativa (Responsabile di Unità Operativa o suo delegato).

Informazioni sulla modalità di prenotazione di ricovero attive nei singoli Istituti possono essere richieste telefonando direttamente al coordinatore infermieristico di ciascuna Unità Operativa ai recapiti telefonici: 0382-593719 per le Cure Sub Acute e 0382-593808 per le Cure Palliative.

### ... Richiedere informazioni sulle liste di attesa

La prenotazione viene trascritta su registri informatizzati. La programmazione dei ricoveri e la successiva chiamata avvengono nel rispetto dell'ordine cronologico di inserimento in lista di attesa e delle priorità cliniche definite (es il trasferimento diretto da strutture sanitarie per acuti o pazienti con gravi sintomi non più gestibili a domicilio). I registri informatizzati di prenotazione, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy, sono consultabili su richiesta presso le Unità Operative. L'interessato può chiedere notizia sulla propria prenotazione e sui tempi di attesa rivolgendosi al Coordinatore infermieristico.

### ...Chiedere informazioni sanitarie

Le informazioni sanitarie vengono fornite dai Medici di Unità Operativa solo ai soggetti indicati dal paziente nel modulo apposito compilato al momento del ricovero. L'orario di ricevimento dei Medici è indicato nei singoli reparti. Non verranno fornite informazioni sanitarie a mezzo telefono per l'impossibilità di accertare l'identità dell'interlocutore.

### ...Richiedere copia cartella clinica

In ottemperanza alla legge sulla privacy copia della documentazione clinica può essere rilasciata a:

- diretto interessato.
- genitore esercente la patria potestà
- tutore, curatore o amministratore di sostegno
- eredi legittimi
- familiare del paziente stesso mediante delega scritta accompagnata da fotocopia di un documento di identificazione del delegante.

- Perito d'ufficio
- Congiunto di persona in situazione di impedimento

La richiesta di cartella clinica può essere fatta compilando l'apposito modulo reperibile presso l'Ufficio Accettazione dell'Istituto o la Segreteria della Direzione Sanitaria.

Nel caso si richieda l'invio postale, al costo stabilito per la fotocopiatura saranno aggiunte le spese di spedizione.

Il pagamento può essere effettuato direttamente allo sportello dell'Ufficio Accettazione agli orari di apertura oppure in contrassegno al ricevimento della Cartella stessa.

È possibile inoltre, richiedere copia della Cartella Clinica anche via e-mail all'indirizzo: [dirsan.boezio@icsmaugeri.it](mailto:dirsan.boezio@icsmaugeri.it) oppure [antonella.lodetti@icsmaugeri.it](mailto:antonella.lodetti@icsmaugeri.it). La richiesta dovrà essere corredata di tutta la documentazione necessaria.



## TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'Istituto di Pavia sede di via Boezio eroga prestazioni in regime di ricovero e ambulatoriale.

## OFFERTA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

In ogni Istituto Maugeri è costituito il **Centro Servizi Clinici (CSC)** per la programmazione e il controllo delle attività specialistiche "ambulatoriali". Esso si avvale dello Sportello Unico di Prenotazione, o CUP, ed è la struttura organizzativa di coordinamento degli ambulatori identificati nella MAPPA degli AMBULATORI e delle PRESTAZIONI specialistiche dell'Istituto. Gli ambulatori, i laboratori e le palestre di ciascun Istituto costituiscono nel loro insieme con il CSC la fondamentale "**piattaforma ambulatoriale**" dell'ospedale fatta di competenze e tecnologie che producono le diagnosi e le procedure (le prestazioni specialistiche), dando luogo ai **Percorsi Diagnostici e Terapeutici Assistenziali**

## RICOVERO ORDINARIO

### Definizione della tipologia di ricovero

L'Istituto garantisce il ricovero, in elezione o programmato, per tutte le patologie di competenza. I percorsi diagnostico-terapeutico-assistenziali in cui vengono inseriti i pazienti prevedono interventi coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono completezza ed efficienza.

## RICOVERO ORDINARIO A CICLO DIURNO (Day Hospital)

### Definizione della tipologia di ricovero

L'assistenza a ciclo diurno consiste in un ricovero o cicli di ricoveri programmati costituiti da accessi singoli o ripetuti, ciascuno di durata inferiore alle 12 ore con erogazione di prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche che non possono essere eseguite a livello ambulatoriale poiché richiedono sorveglianza od osservazione medica ed infermieristica protratta.

## MODALITA' DI ACCESSO

La proposta di ricovero può essere formulata da:

- un Medico della struttura sanitaria in cui è ricoverato il Paziente.
- un Medico specialista del S.S.N.
- un Medico di Medicina Generale.
- un Medico specialista degli ambulatori interni.

**Per l'Istituto di Pavia sede di via Boezio** la proposta di ricovero formulata dallo specialista esterno su apposita documentazione scritta, comprensiva di una descrizione del quadro clinico, è oggetto di valutazione da parte del Medico di Unità Operativa preposto alla programmazione dei ricoveri il quale, valutata la priorità e congruità rispetto alla mission e alle direttive regionali, autorizza l'inserimento in lista d'attesa. I documenti necessari per il ricovero sono:

- Richiesta di ricovero (impegnativa).
- Documento di riconoscimento in corso di validità.
- Codice Fiscale / Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

## ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

### ● **Definizione della tipologia delle prestazioni**

Le prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate sono quelle contenute nelle branche specialistiche del nomenclatore tariffario regionale in vigore per le quali l'istituto è accreditato e comprendono visite, trattamenti terapeutici.

### ● **Modalità di accesso**

L'accesso alle prestazioni ambulatoriali avviene tramite richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario regionale.

#### **Documenti necessari per l'accesso**

- Richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista (con riportato il codice di esenzione per gli aventi diritto).
- Codice Fiscale / CRS o Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

### ● **Macroattività ambulatoriale complessa (MAC)**

La Regione Lombardia ha istituito nel Marzo 2011 la Macroattività ambulatoriale complessa (MAC) per l'erogazione di servizi che pur necessitando di un contesto ospedaliero possono essere effettuati in un regime di tipo ambulatoriale.

I documenti necessari per l'accesso sono:

- impegnativa redatta da specialista della nostra Struttura
- Codice Fiscale
- Carta Regionale dei Servizi (CRS) o Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale
- Documento di identità

### ● **Modalità di prenotazione**

Le prenotazioni avvengono secondo le modalità già descritte per le prestazioni erogati nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale.

## ● Prestazioni “urgenti differibili entro 72 ore”

Le prestazioni “urgenti differibili” sono quelle prestazioni considerate, dal Medico che le prescrive, di carattere urgente ma non di emergenza, cioè non comportano una necessità immediata di ricorrere al Pronto Soccorso.

Il Medico di Medicina Generale e lo specialista dispongono di classi di priorità che possono apportare alla ricetta se ritengono che quella prestazione sia urgente, ma non di emergenza.

## ● Le prestazioni saranno erogate nei tempi previsti dalla vigente normativa. **Modalità di accettazione e pagamento della tariffa**

Prima di rivolgersi agli Ambulatori, l'Utente dovrà recarsi all'Ufficio Accettazione situato al piano rialzato per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici relativi alle prestazioni (rilascio del consenso al trattamento dei dati personali, verifica della correttezza dell'impegnativa, pagamento del ticket se dovuto). Gli operatori dell'Ufficio Accettazione forniranno all'Utente tutte le informazioni necessarie per raggiungere gli Ambulatori.

## PRESTAZIONI IN REGIME DI SOLVENZA

### ● Modalità di prenotazione

Le prenotazioni avvengono secondo le modalità già descritte per le prestazioni erogate nell'ambito del servizio sanitario nazionale.

### ● Prestazioni ambulatoriali in regime di solvenza

Le modalità di accesso e di prenotazione alle prestazioni diagnostiche sono le stesse descritte per il Servizio Sanitario Nazionale anche se in questo caso non è necessaria impegnativa su ricettario regionale.

## ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE “INTRA-MOENIA”

### ● Visite specialistiche

L'Utente può scegliere di effettuare visite specialistiche in regime libero-professionale con i Medici che praticano, al di fuori dell'orario di servizio all'interno dell'Istituto, attività libero-professionale. L'Ufficio Accettazione e il CUP, su richiesta, fornisce i nominativi dei Medici che esercitano attività libero-professionale intramoenia, le tariffe applicate e le modalità di prenotazione. Le tariffe applicate devono essere versate all'Ufficio Accettazione dove verrà rilasciata regolare ricevuta di pagamento e dove l'Utente riceverà tutte le informazioni necessarie per raggiungere l'Ambulatorio dove verrà eseguita la prestazione.







*Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti*

## UNITA' OPERATIVE DI DEGENZA E SERVIZI



Il modello organizzativo è costituito dalle Unità Operative di ricovero dotate di proprio personale medico, infermieristico, tecnico e dai Servizi sanitari e di supporto.

---

<b>UNITA' OPERATIVE</b>	<b>PRIMARIO/RESPONSABILE</b>
-------------------------	------------------------------

---

**Hospice 1**

**Dr. Pietro Ferrari**

**Hospice 2**

**Dr. Danilo Miotti**

- Ambulatori
  - MAC Terapia del dolore
  - Cure palliative

Coordinatore Infermieristico delle Unità Operative: Sara Mossolani

CASA/CARE manager e Coordinatore assistenza domiciliare: Epifania Caruana

Sono presenti le seguenti figure professionali:

- Psicologo
- Logopedista
- Assistente sociale
- Farmacista
- Fisioterapisti
- Guida spirituale

---

**Unità Operativa di  
Cure Sub Acute**

**Dr Marilena Viggiano**

- Degenza ordinaria
-

---

**SERVIZI SANITARI**

**PRIMARIO/RESPONSABILE**

---

**Servizio Analisi Chimico-cliniche e Microbiologia**

laboratorio presso l'Istituto di Pavia - Via Maugeri

**Dr.ssa Antonella Navarra**

---

**Servizio di Radiologia (solo per degenti)**

presso l'Istituto di Pavia - Via Maugeri

**Dr. Paolo Poggi**

---

**SERVIZI DI SUPPORTO**

---

**Psicologia**

Attività coordinata dal Servizio di Psicologia di via Maugeri

---

**Assistenza sociale**

**Sig.ra Stefany Carrizo**

---

**Farmacia**

Attività coordinata dalla Direzione Sanitaria - Servizio di Farmacia Centrale

---

Sono inoltre presenti presso l'Istituto, per i degenti, settimanalmente, o su chiamata, consulenti di diverse discipline.

## INFORMAZIONI UTILI PER IL RICOVERO

### ● Cosa portare per il ricovero in ospedale

Oltre ai documenti specifici già elencati, si raccomanda di portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti in altri Ospedali. L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile, in particolare oltre a camicia da notte o pigiama, calze e pantofole, si consiglia di portare tuta e scarpe da ginnastica e il necessario per la toeletta personale. Si informa che la Istituti Clinici Scientifici Maugeri non è diretta responsabile della custodia di valori personali e si consiglia dunque di non portare oggetti di valore o rilevanti somme di denaro.

### ● Modalità di accoglienza

Al momento del ricovero il Paziente o un suo familiare dovranno provvedere all'accettazione presso l'Ufficio Ricoveri situato al piano terra. Presso il Reparto di degenza, gli operatori preposti all'assistenza aggolgo- no il paziente fornendo a lui e ai familiari informazioni sulla organizzazione di Reparto e consegnando:

- Il Questionario sul grado di soddisfazione dell'utente.
- La scheda per la segnalazione di eventuali disfunzioni, suggerimenti o reclami, da indirizzare all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

Presso il Caposala di ciascun reparto il paziente o i familiari possono richiedere una copia della Carta dei Servizi Sanitari.

### Informazioni ai parenti

Le informazioni sanitarie vengono fornite dai Medici di Reparto solo ai soggetti indicati dal Degente nel modulo compilato al momento del ricovero. L'orario di ricevimento dei Medici è indicato nei. A nessuno e per nessun motivo verranno fornite informazioni sanitarie a mezzo telefono. NI period emergenziale pandemico, tale modalità viene utilizzata per sopperire al divieto di ingresso nella struttura.

### Assistenza offerta

L'attività assistenziale dell'Istituto assicura il rispetto della privacy, della dignità della persona, delle convinzioni religiose e culturali.

Il personale infermieristico è facilmente identificabile sia grazie all'adozio- ne di cartellini identificativi sia grazie all'adozione di divise diversificate:

*Caposala*: camice bianco con collo verde; Infermiere professionale: divisa bianca con fascia azzurra (casacca e pantalone) *Operatore sanitario specializzato(OSS)*: divisa bianca (casacca e pantalone).

### ● Orario visite

L'orario di accesso per i visitatori dipende dall'Unità Operativa. In nessuna Unità sono ammesse visite di bambini di età inferiore ai 12 anni. Per esigenze particolari è possibile rivolgersi alla Coordinatrice Infermieristica che può concedere permessi di visita al di fuori dell'orario consentito, previa autorizzazione del Responsabile.

Nel periodo di emergenza Covid, le visite sono sospese e regolamentate dalla Direzione Sanitaria. Maggiori informazioni sono erogate dal Personale dei Reparti.

### ● Modalità di dimissione

Al momento della dimissione verrà rilasciata una relazione dettagliata (lettera di dimissione) da consegnare al Medico curante con il riepilogo dei principali esami effettuati ed una sintesi del decorso clinico-riabilitativo, unitamente alle indicazioni della eventuale terapia riabilitativa e farmacologica da proseguire a domicilio ed ogni altra informazione necessaria per il proseguimento dell'iter riabilitativo. In caso di trasferimento del paziente ad altro Ospedale su decisione del Medico curante, l'onere dell'ambulanza è a carico dell'Istituto, in tutte le altre modalità di dimissione l'ambulanza è a carico dell'interessato.

## COMFORT

### ● Le camere di degenza

Le Unità Operative dispongono di camere di degenza, a uno o due letti, dotate di servizi igienici (completi di lavabo, W.C. e doccia). Le camere di degenza dell'Unità Operativa di Cure Palliative sono tutte singole e con letto o poltrona-letto per accompagnatore.

Ciascun posto letto dispone di dispositivo di chiamata.

Per quanto riguarda le apparecchiature TV, l'Istituto dispone di una sala televisione comune e ciascuna camera di degenza è fornita di televisore. È vietato fumare in tutti gli ambienti e pertinenze della struttura ospedaliera.

### ● Il servizio alberghiero

Le pulizie delle camere di degenza, dei servizi igienici, delle aree comuni sono garantiti da personale, di Ditta specializzata, non dipendente dall'Istituto ma da questo controllata.

Le pulizie delle camere vengono effettuate due volte al giorno ed ogni qualvolta se ne presenti la necessità. Le Coordinatrici infermieristiche verificano, mediante l'applicazione di procedure di controllo sistematico della pulizia degli ambienti, la qualità del servizio prestato.

### ● I pasti

I pasti sono serviti nelle camere di degenza ai seguenti orari: dalle ore 7.30 alle ore 8.00 (prima colazione), dalle ore 12.00 alle 12.30 (pranzo) e dalle ore 18.00 alle 18.45 (cena). Il menù, con almeno due possibilità di scelta per i Degenti a dieta libera, viene proposto dalla Dietista giornalmente. La scelta si riferisce ai pasti previsti per due giorni dopo. Il menù settimanale è esposto in Unità Operativa. I pasti vengono veicolati dall'Istituto di Via Maugeri

## SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Per i pazienti di fede cattolica nei giorni festivi viene celebrata la S. Messa. I Degenti possono ricevere assistenza religiosa individuale rivolgendosi direttamente al religioso o richiederne la presenza ai Coordinatori Infermieristici. I degenti di fede non cattolica possono richiedere assistenza religiosa attraverso il coinvolgimento di associazioni di mediazione culturale.

## SERVIZI ACCESSORI

### ● Bar



Presso l'Istituto sono presenti al piano rialzato nella palazzina A e B distributori automatici di bibite calde, fredde e snack. È possibile richiedere una chiavetta ricaricabile.

### ● Giornali/articoli vari

Presso l'Istituto passa in mattinata un giornalaio, che, oltre alla distribuzione dei giornali, offre ricariche telefoniche, biglietti autobus, abbonamenti mensili per parcheggi e cartolibreria.

Nel periodo di emergenza Covid il servizio non può essere erogato.

### ● Telefoni



E' possibile richiedere l'utilizzo di telefoni della struttura. All'interno di tutti Reparti di degenza e dei Servizi è consentito l'utilizzo dei telefoni cellulari salvo diversa indicazione del Personale.

### ● Bancomat

Il Servizio Bancomat è presente nelle immediate vicinanze dell'Istituto.

### ● Posta

La posta in arrivo viene consegnata al Paziente stesso.



## SICUREZZA

L'Istituto Scientifico di Pavia opera con particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori; sono predisposte adeguate dotazioni e attuate le necessarie misure preventive e procedure gestionali.

### Antincendio

- adeguata dotazione di mezzi antincendio
- impianto automatico di rilevazione fumo nelle aree a rischio
- pannelli di istruzione in tutte le camere
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione di emergenza
- addestramento del personale di reparto
- presenza di squadra di emergenza e manutentori tecnici opportunamente addestrati.

### Elettricità e rischi connessi

- impiantistica elettrica a norma di legge e certificata
- impianto di alimentazione ausiliaria di emergenza (gruppi di continuità, gruppi elettrogeni)
- controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici
- servizio di manutenzione sempre presente 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno.

### Igiene

- rispetto scrupoloso delle norme di igiene e prevenzione con l'impiego di adeguati materiali monouso
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati e potenziati nel periodo pandemico
- sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli
- servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti basati sui principi metodologici internazionali del sistema HACCP
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

### Sorveglianza

- portierato diurno e servizio di guardia notturna
- impianti di sorveglianza con telecamere ubicate all'interno e all'esterno della struttura.

## STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto di Pavia sede di via Boezio, insieme a tutta la ICS Maugeri, si è dotato di un sistema di gestione per la qualità certificato ai sensi della norma ISO 9001 già dal 2007 da Bureau Veritas (Ente di certificazione Internazionale, accreditato per le valutazioni in ambito sanitario).

L'impegno per il mantenimento e il rinnovo della certificazione è continuo. Dal 2016 la ICS Maugeri è certificata secondo la UNI EN ISO 9001:2015.

Obiettivo primario è garantire la sicurezza del paziente attuando un sistema di "risk management" dei punti critici evidenziati nei processi.

Viene garantita l'appropriatezza delle cure erogate per il recupero del paziente, che viene posto da sempre al centro del percorso di cura.

Le attività formative, di ricerca scientifica ed i brevetti rientrano nell'oggetto della certificazione.

Bureau Veritas ha verificato la conformità ai criteri della norma, il miglioramento continuo, la standardizzazione dei processi trasversali e la personalizzazione del percorso di cura per il singolo paziente.

Oltre ai requisiti della UNI EN ISO 9001, il sistema di qualità della ICS Maugeri, unico per tutti gli Istituti, risponde ai requisiti di Accreditazione regionali e agli standard "di eccellenza" Joint Commission, scelti da Regione Lombardia nell'ambito del progetto triennale di valutazione delle aziende sanitarie accreditate.

L'Ufficio Qualità, Accreditazione e Impatto sociale (QUAIS), con sede a Pavia presso gli edifici della Amministrazione Centrale, funge da coordinatore per tutte le attività di mantenimento degli standard e per i progetti di miglioramento, rendendo il Sistema di gestione per la qualità omogeneo per tutti gli Istituti della ICS Maugeri distribuiti sul territorio nazionale. Gli Istituti, con il supporto di QUAIS, verificano annualmente il funzionamento del Sistema di gestione per la qualità attraverso audit interni. La ICS Maugeri, in qualità di Società Benefit, è impegnata nella generazione e raggiungimento di obiettivi di beneficio comune tra cui in particolare: la cura dei pazienti, nel loro interesse prioritario; la ricerca scientifica per l'innovazione delle terapie mediche, partecipando attivamente al confronto scientifico nazionale e internazionale; la diffusione delle migliori conoscenze per la gestione dei processi clinici, ai fini del progresso della cultura e delle prassi professionali.



## **L'Istituto di Pavia sede di via Boezio**

### **1. Garantisce a tutti i Degenti dei reparti di ricovero:**

- Qualità dell'assistenza sanitaria, attraverso l'implementazione di percorsi diagnostico-terapeutici che prevedono interventi preordinati e coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali.
- Completezza delle informazioni sulla degenza attraverso la consegna di una relazione sanitaria dettagliata per il Medico curante alla dimissione.
- Diritto ad una più dettagliata informazione e alla formulazione del Consenso Informato per qualunque esigenza di carattere assistenziale e scientifico.
- Riservatezza e rispetto della persona nelle visite e nelle prestazioni sanitarie.
- Programmazione di eventuali adeguati controlli a distanza degli aspetti clinici di pertinenza.
- Semplicità di rilascio di copia della Cartella Clinica.

### **2. Garantisce a tutti gli Utenti delle prestazioni specialistiche:**

- Diffusione e semplicità dell'informazione sull'offerta di prestazioni erogate e sulle modalità di prenotazione.
- Contenimento delle liste di attesa per le prestazioni ambulatoriali.
- Informazione chiara sul luogo, giorno, ora della prenotazione, sulla documentazione necessaria per accedervi e sulle modalità di preparazione all'esame (ove necessario).
- Informazione chiara sul luogo, giorno, orario di ritiro dei referti. In periodo di emergenza Covid tutti i referti vengono spediti.

## STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto di Pavia sede di via Boezio effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

1. Verifica dell'appropriatezza e dell'efficienza delle prestazioni erogate e dei processi attraverso criteri espliciti di appropriatezza clinica e gestionale.
2. Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione per i degenti dei Reparti di ricovero e per i pazienti ambulatoriali al fine di una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto.
3. Rilevazione sistematica dei tempi di attesa.
4. Rilevazione e gestione dei reclami.

## IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Istituto di Pavia sede di via Boezio si impegna ad attivare programmi di miglioramento continuo delle condizioni di ricovero ospedaliero e delle modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie intervenendo nelle seguenti aree:

- Informazione.
- Personalizzazione, umanizzazione.
- Accessibilità a strutture, documenti e prestazioni.
- Comfort.
- Partecipazione, tutela e verifica.
- Rilevazione del grado di soddisfazione dei pazienti.

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

Informazioni sulla struttura e sulle prestazioni, possono essere richieste presso la Direzione Sanitaria.  
(mail: [urp.pavia@icsmaugeri.it](mailto:urp.pavia@icsmaugeri.it)).



## Meccanismi di tutela e verifica

### SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI

L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti del Cittadino anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la possibilità di fruire delle prestazioni sanitarie. La Direzione Sanitaria, anche attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, si impegna a ricevere le osservazioni e i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti, fornendo immediate risposte ove possibile, e ad inoltrare la segnalazione ai competenti uffici per i reclami che configurano problematiche di particolare rilevanza. Il cittadino/utente può presentare reclamo presentandosi direttamente alla Direzione Sanitaria fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposita Scheda di segnalazione reclami (allegata). Tale modulo potrà essere consegnato a mano in Direzione Sanitaria o imbucato nelle apposite cassette collocate all'ingresso di ogni Reparto.

### VERIFICA IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

L'Istituto si impegna a verificare in continuo e periodicamente in misura più approfondita il rispetto degli standard individuati e degli impegni presi nonché le esigenze degli Utenti, in collaborazione con gli Utenti, l'Istituto garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione mediante questionari compilati dai Degenti dei Reparti di ricovero e dai pazienti ambulatoriali. I risultati sono oggetto di revisione da parte della Direzione Sanitaria e delle singole Divisioni e Servizi. I risultati di tali indagini, ivi compresi i risultati di eventuali azioni correttive intraprese o interventi di miglioramento attivati, sono diffusi attraverso relazioni periodiche e sono a disposizione degli Utenti presso la Direzione Sanitaria.

### CERTIFICAZIONE DI SISTEMA DI QUALITÀ AZIENDALE

Istituti Clinici Scientifici Maugeri SpA SB è certificata secondo la UNI EN ISO 9001:2015 da Bureau Veritas Italia SpA





Istituti Clinici Scientifici **Maugeri**  
SpA SB

---

IRCCS Pavia via Boezio

## **SCHEDA DISEGNALAZIONE E RECLAMO**

# SCHEDA DI SEGNALAZIONE E RECLAMO

Scheda per la segnalazione di disfunzioni - reclami - suggerimenti

**Da consegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Reclamo    Segnalazione    Suggerimento    Encomio

(barrare una delle caselle)

Il sottoscritto ..... Nato a .....

il ...../...../...../ Residente in .....

Via .....

Carta Identità n. .... Tel. ....

email: .....

- per fatti occorsi a me stesso   **OPPURE**   In qualità di:
- Titolare della responsabilità genitoriale (minori di 16 anni);
- Tutore
- Amministratore di sostegno
- Altro (specificare): .....

**Segnala quanto accaduto**

## DESCRIZIONE DEI FATTI OGGETTO DI SEGNALAZIONE

(CHE COSA è successo, QUANDO e CHI era presente)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DATA:

Firma del Segnalante

Il presente reclamo verrà registrato dall'U.R.P. e trasmesso al responsabile del servizio interessato affinché possano essere adottate le possibili misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio nonché fornirle un pronto riscontro.

Dall'inizio del procedimento, sarà cura dell'U.R.P. acquisire le informazioni e la documentazione necessaria per istruire un'appropriata risposta a firma della Direzione Aziendale, entro il termine di 30 giorni (ex D.P.C.M. 27/01/94), se consentito dalla complessità del reclamo.

E' fatta salva la possibilità, per il cittadino, di revocare/annullare il procedimento qualora il disservizio/problema presentato si fosse risolto, dandone opportuna comunicazione alla Direzione Sanitaria e/o URP

## Spazio riservato all'ufficio

Ricevuto il .....

da .....

Firma .....

