



Istituti
Clinici
Scientifici
Maugeri

ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

Carta dei Servizi

ICS Genova Nervi

Istituto di Genova Nervi
Via Missolungi, 14
16167 Genova Nervi
Tel. 010307911 (centralino)

Sede legale e amministrativa
Via Salvatore Maugeri 4,
27100 Pavia
Tel. 0382 592504
Fax 0382 592576

www.icsmaugeri.it

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

L'Istituto di Nervi

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

Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti

- 8 Tipologia delle prestazioni erogate
- 8 Ricovero ordinario
- 10 Ricovero in regime di solvenza
- 11 Assistenza specialistica ambulatoriale in regime di solvenza
- 12 Attività libero-professionale "intra-moenia"
- 12 Unità Operativa di Ricovero e Servizi
- 14 Informazioni utili per il ricovero
- 15 Comfort
- 16 Servizio di assistenza religiosa
- 16 Servizi accessori
- 17 Sicurezza

Standard di qualità, impegni e programmi

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

Meccanismi di tutela e verifica

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

Istituti Clinici Scientifici Maugeri

ORIGINE E MISSIONE

Erede della tradizione clinica e scientifica del professor Salvatore Maugeri, 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 17 istituti, 3 Poliambulatori, 1 Centro di Ricerche Ambientali, presente in sette 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.

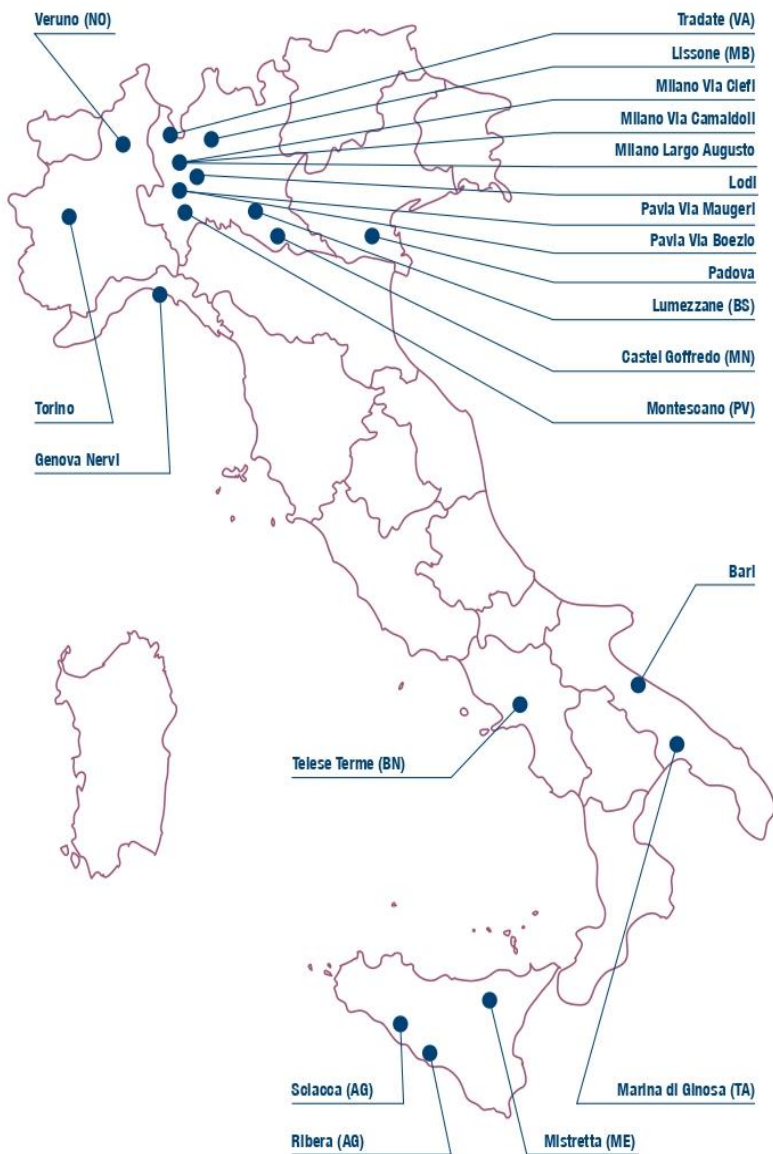
La qualità di Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico-IRCCS, riconosciuta dal Ministero della Salute e da quello dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica a 9 Istituti Maugeri, assieme alle numerose collaborazioni locali con le Università, assicurano uno stretto raccordo fra 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 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), Lodi (LO), Marina di Ginosa (TA), Milano (MI) in via Clefi, in via Camaldoli e in Largo Augusto, Mistretta (ME), Montescano (PV), Genova Nervi (GE), Ribera (ME), Sciacca (AG), Torino (TO), Tradate (VA), Telesse Terme (BN), Veruno (NO). Presso la sede di Pavia sono attivi il Centro antiveneni (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 a Pavia e a Padova. Riferimenti relativi alle peculiari attività di servizio e ricerca di ICS Maugeri e dei singoli Istituti possono essere reperiti nel Rapporto Annuale edito da ICS Maugeri stessa, consultabile presso la biblioteca centrale, le Direzioni degli Istituti e sul sito web 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 principifondamentali:

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

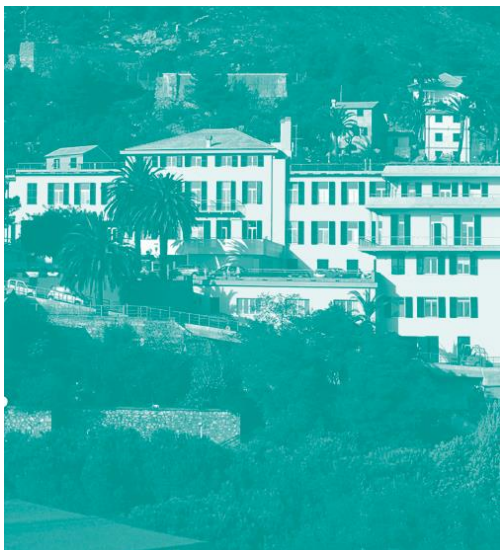
● **Partecipazione.**

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.

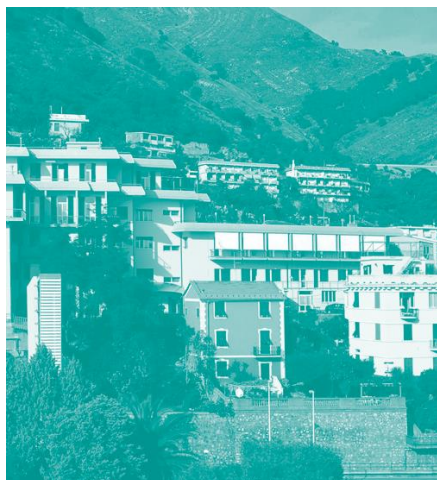


- **Responsabilità.** Nel perseguimento del beneficio comune, ICS Maugeri tiene in grande considerazione e condivide le esigenze, i bisogni e le aspettative, in prima istanza, dei pazienti e dei loro familiari, con una puntuale verifica e impegno al miglioramento dei risultati del servizio e dei trattamenti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



L'Istituto Scientifico di Genova Nervi

PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO SCIENTIFICO

L'Istituto Scientifico di Genova Nervi, via Missolungi 14, inizia la sua attività nel 2005. Il modulo organizzativo di base dell'Istituto è costituito da una Unità Operativa di Recupero e Rieducazione funzionale di 67 posti letto in regime di ricovero ordinario con Cod. 56, specializzata nella riabilitazione di disabilità di origine neurologica ed osteoarticolare, convenzionata con il S.S.N. L'Istituto eroga in regime di ricovero ordinario, ed in regime di ricovero diurno, servizi e prestazioni di alta specializzazione nell'ambito della Medicina Riabilitativa comprendenti: la diagnosi, la valutazione funzionale, la cura e la riabilitazione di pazienti affetti da patologie post-acute o croniche invalidanti, mediche e chirurgiche, di natura neuromotoria. L'Istituto dispone di 5 posti letto convenzionati con ASL3 dedicati alla Riabilitazione alcolica.

La suddetta attività ha per riferimento procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative, di carattere plurispecialistico e multidisciplinare con assistenza medica, psicologica, infermieristica e fisioterapica, adatte a risolvere i problemi clinici e funzionali nel paziente degente. Assistenza e ricerca sono reciprocamente collegate e finalizzate all'elaborazione di modelli di attività valutative e riabilitative utilizzabili nel Sistema Sanitario Nazionale a fini preventivi ed assistenziali.

Il mandato dell'Istituto è di assistere individui (per lo più in età adulta o avanzata) nel recupero funzionale di menomazioni e disabilità che necessitano di interventi valutativi e terapeutici non erogabili in forma extraospedaliera.

L'attività clinica svolta nell'Unità Operativa riguarda il trattamento valutativo e riabilitativo delle malattie invalidanti del sistema nervoso centrale e periferico e traumatologico-ortopedico (gravi cerebrolesioni, esiti di ictus cerebri, sclerosi multipla, morbo di Parkinson, esiti di intervento chirurgico all'apparato locomotore, gravi artropatie degenerative ed infiammatorie, amputazione di arti, esiti di protesizzazione articolare, ecc.).

L'attività riabilitativa è svolta nell'ambito della rieducazione globale, sia ortopedica sia neurologica, nella rieducazione del linguaggio, nella terapia fisica strumentale, nella terapia occupazionale e nell'allenamento muscolare, anche con tecniche isocinetiche e robotiche.

L'attività assistenziale si integra con attività di ricerca di tipo biomedico diretta all'identificazione ed alla validazione di nuovi modelli metodologici di valutazione funzionale, di intervento riabilitativo e di gestione clinica e ad attività didattiche dirette a specializzandi nell'ambito di rapporti convenzionati con strutture universitarie.

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

- **In auto.** Dall'Autostrada A12 Genova-Livorno, uscita Genova-Nervi, seguire la segnaletica direzione Nervi e successivamente le indicazioni "ICS Maugeri".
- **In treno.** La stazione ferroviaria più vicina è quella di Nervi, collegata direttamente con le principali stazioni di Genova. L'Istituto è raggiungibile dalla stazione ferroviaria con mezzo AMT n° 15 (capolinea in viale Franchini).
- **In Autobus.** L'Autobus di linea da Genova (n° 17) arriva in prossimità dell'Istituto.

SEGNALETICA

Il sistema di segnaletica presente nell'Istituto di Genova Nervi è stato realizzato nel modo più semplice e comprensibile al fine di facilitare gli Utenti attraverso i corridoi e i piani dell'Istituto e agevolare l'accesso alle prestazioni sino ai singoli Reparti di degenza e Ambulatori nonché agli Uffici competenti per il disbrigo delle pratiche amministrative e burocratiche.

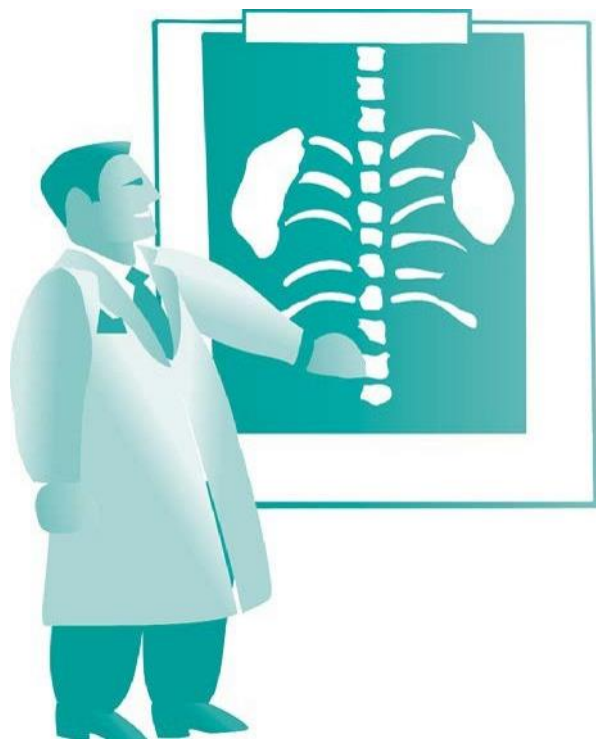
All'ingresso dei Reparti di degenza è posto un quadro recante i nomi del Personale medico con la relativa qualifica e ruolo. Inoltre, tutto il Personale sanitario, tecnico e amministrativo dell'Istituto è munito di tesserino di identificazione.

Su ogni piano sono presenti planimetrie indicanti la posizione della persona che legge, le vie di fuga, l'ubicazione degli estintori e delle manichette antincendio e l'indicazione delle principali norme di comportamento da seguire in caso di evacuazione.

PUNTI DI INFORMAZIONE E NUMERI TELEFONICI UTILI

Ulteriori informazioni di dettaglio sulle strutture, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione sono fornite agli Utenti presso i seguenti punti di Informazione:

<i>PUNTI DI INFORMAZIONE</i>	<i>ORARIO</i>	<i>TELEFONO</i>
Centralino	Tutti i giorni Orario continuato	010.307911
Accettazione ricoveri	Lunedì - Venerdì 08.30 - 13.00	
Accettazione Ambulatoriali	Lunedì - Venerdì 15.30-18.00	
C.U.P. (solo telefonico)	Lunedì - Venerdì 09.00-15.30	010.30791271
Direzione Sanitaria	Lunedì - Venerdì 09.00 - 13.00	010.30791250
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Lunedì - Venerdì 08.30 - 12.00	010.30791271



Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

RICOVERO ORDINARIO

Definizione della tipologia di ricovero

L'Istituto Scientifico di Genova Nervi garantisce il ricovero ordinario programmato per riabilitazione intensiva di tipo neuromotorio.

Nella sua accezione più moderna, proposta dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, obiettivo della Riabilitazione Neuromotoria è da una parte il recupero della funzione lesa, dall'altra il reinserimento del Paziente in ambito socio-economico in linea con la definizione di riabilitazione del National Council on Rehabilitation (USA, 1953): restituzione del disabile alla sua massima capacità fisica, mentale, sociale, lavorativa ed economica. L'Istituto di Genova Nervi riabilitazione eroga in regime di ricovero ordinario i servizi e le prestazioni di diagnosi, cura e di pazienti con disabilità suscettibili di significativi miglioramenti funzionali a seguito di trattamento riabilitativo e con condizioni cliniche che indicano un intervento ad elevata intensità, non erogabile efficientemente in regimi alternativi. I Percorsi Diagnostico terapeutico riabilitativi in cui vengono inseriti i pazienti prevedono interventi preordinati e coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali.

La caratterizzazione dell'Istituto in ambito riabilitativo e la definizione della tipologia di ricovero, giustificano l'assenza di un Pronto Soccorso e quindi di modalità di ricovero di urgenza ed emergenza.

Tra i principali obiettivi dell'Istituto si annoverano:

- a) Assicurare ai pazienti una qualità del servizio e dell'assistenza orientata ai loro bisogni e che tenga conto degli standard professionali.
- b) Garantire la sicurezza dei pazienti.
- c) Assicurare e mantenere i più alti livelli di assistenza (compatibili con le risorse assegnate) attraverso periodiche attività di verifica e miglioramento continuo della qualità del servizio.
- d) Mantenere un efficace rapporto con i pazienti ed i familiari riguardo la natura e la gestione delle condizioni cliniche e dei loro esiti.
- e) Ottimizzare le attività di consulenza e collaborazione sia con gli altri membri dell'equipe sanitaria, sia con le altre istituzioni Sanitarie e con quelle sociali (Medicina di base, attività infermieristica del distretto, servizi sociali, associazioni di volontariato, ecc.).
- f) Assicurare disponibilità all'insegnamento, all'educazione ed all'addestramento di utenti, famigliari ed operatori

● **Modalità di accesso**

I pazienti accedono in degenza presso l'Unità Operativa di Recupero e Rieducazione Funzionale attraverso la richiesta di ricovero formulata:

- da un Medico di Medicina Generale
- da un Medico specialista del SSN
- da un Medico operante presso strutture ospedaliere o universitarie presso le quali è degente il paziente
- da un Medico specialista del reparto stesso nel follow-up di pazienti noti

La proposta di ricovero deve essere presentata al Medico dell'Istituto preposto alla programmazione dei ricoveri (o chi ne fa le veci) che, in base ad una valida documentazione clinica, valuta il caso clinico e la congruità rispetto ai Protocolli Diagnostico-terapeutico-riabilitativi ed ai mezzi di intervento riabilitativo disponibili e si riserva la possibilità di provvedere direttamente all'inserimento del nome del paziente in un apposito Registro delle prenotazioni oppure di valutare l'adeguatezza del ricovero tramite una visita specialistica ambulatoriale.

I documenti necessari per il ricovero sono:

- Richiesta di ricovero redatta dal Medico di Medicina Generale o dal Medico curante ospedaliero in caso di trasferimento da altro Ospedale
- Codice Fiscale
- Documento di riconoscimento in corso di validità
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale

● **Modalità di prenotazione**

Le richieste di ricovero sono inserite in un apposito Registro informatizzato delle prenotazioni e la chiamata al ricovero viene fatta nel rispetto dell'ordine cronologico della lista di attesa, fatte salve le priorità stabilite secondo criteri esplicitati nei Protocolli Diagnostico-terapeutico-riabilitativi. L'appropriatezza del ricovero riabilitativo viene definita dal Responsabile del Reparto e viene valutata, a seconda dei casi e delle procedure di Reparto, o attraverso una visita preventiva presso gli Ambulatori divisionali o attraverso la valutazione della documentazione clinica richiesta dai Medici dell'Istituto.

Il Registro di prenotazione, a disposizione di Pazienti e Medici di famiglia, è consultabile presso l'Ufficio di Accettazione Ricoveri. L'interessato può chiedere notizie sulla propria prenotazione e sui tempi di attesa alla Caposala o al Medico dell'Istituto.

RICOVERO IN REGIME DI SOLVENZA

● Modalità di accesso al ricovero in regime disolvenza

Il ricovero è eseguibile su richiesta di:

- Medico di Medicina Generale.
- Medico Specialista libero professionista.
- Utente stesso.
- Enti, Istituti Assicurativi, Aziende.
- Fondi sanitari integrativi.

● Modalità di prenotazione

Le prenotazioni avvengono secondo le modalità già descritte per le prestazioni erogate nell'ambito del servizio sanitario nazionale secondariamente alla verifica dell'appropriatezza e congruità rispetto ai Protocolli Diagnostico- terapeutico-riabilitativi e ai mezzi di intervento riabilitativo disponibili.

● Modalità di pagamento

Regime a trattamento alberghiero differenziato

Il paziente ha diritto alla degenza in camera singola a pagamento e sottoscrive appositi moduli di impegno al pagamento presso l'ufficio accettazione. Alla dimissione si emette fattura di cassa con allegato il prospetto riepilogativo con importo calcolato sulla base dei giorni effettivi.



ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE IN REGIME DI SOLVENZA

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 (PDTA)** con relativi Progetti Riabilitativi Individuali (PRI), di ricovero, ambulatoriali e domiciliari.

Tipologia delle prestazioni ambulatoriali *in regime di solvenza*

Comprendono le visite, le prestazioni specialistiche per cui l'Istituto è Accreditato dal SSN. In particolare:

- Visite specialistiche (Fisiatria)
- Fisioterapia
- Logopedia
- Riabilitazione cognitiva

Le prestazioni sono eseguibili su richiesta di:

- Medico di Medicina Generale.
- Medico Specialista libero professionista.
- Utente stesso.
- Enti, Istituti Assicurativi, Aziende.
- Fondi sanitari integrativi.

Modalità di prenotazione

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali diagnostico strumentali avviene o attraverso il Centro Unico Prenotazioni (CUP)

Modalità di accettazione e pagamento della tariffa

Prima di rivolgersi agli Ambulatori/Palestre, l'Utente dovrà recarsi agli sportelli di accettazione ambulatori siti al piano -2 per regolarizzare gli aspetti amministrativi relativi alle prestazioni richieste e per rilascio del consenso al trattamento dei dati personali e pagamento della prestazione, se eseguita senza fruire del SSN.

ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE “INTRA-MOENIA”

Visite specialistiche

L’Utente può scegliere di effettuare visite specialistiche e prestazioni diagnostiche 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, forniscono 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 visita specialistica.

UNITÀ OPERATIVA DI RICOVERO E SERVIZI

Il modello organizzativo è costituito dall’Unità Operativa di ricovero dotata di proprio personale medico, infermieristico, tecnico e di Laboratori e Servizi annessi, dai Servizi sanitari e di supporto.

UNITÀ OPERATIVA DI RICOVERO	DIRIGENTE MEDICO DI II° LIV./RESPONSABILE
<i>Unità Operativa di Riabilitazione Neuromotoria Ambulatorio di Fisiatria</i>	Dr. Caterina Pistarini
SERVIZI SANITARI	DIRETTORE
<i>Servizio di Psicologia Ambulatorio di Logopedia Ambulatorio di Neuropsicologia</i>	Dr.ssa Marcella Ottonello
SERVIZI DI SUPPORTO	RESPONSABILE
<i>Ufficio di Assistenza Sociale Deposito farmaci</i>	Direzione Sanitaria Direzione Sanitaria

È attivata, inoltre, presso l’Istituto una Convenzione con la ASL che offre la possibilità di richiedere visite specialistiche, qualora se ne evidenzii l’esigenza per i degenti.

Si invita l'Utente a consultare:

- La **Guida Informativa al Reparto** disponibile presso lo Sportello Accettazione, per tutte le informazioni relative alle principali attività cliniche, le modalità di accesso specifiche, gli orari, i numeri di telefono.
- Il **Foglio di accoglienza al Reparto** disponibile presso lo Sportello Accettazione, per informazioni sull'organico, sulla vita di Reparto, gli orari di visita parenti, ecc.
- I **Protocolli diagnostico-terapeutico-riabilitativi** disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso il Reparto di ricovero per la descrizione dei percorsi clinico-assistenziali.



INFORMAZIONI UTILI PER IL RICOVERO

● Cosa portare per il ricovero in ospedale

Oltre ai documenti specifici già elencati, è utile 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, necessario per la toeletta personale, si consiglia di portare tuta e scarpe da ginnastica (indispensabili per l'attività fisica da effettuare in palestra).

Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

● Modalità di accoglienza

Al momento del ricovero il Paziente e/o un suo familiare dovranno recarsi all'Ufficio Accettazione Ricoveri, aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 per il disbrigo delle pratiche amministrative. Al paziente verranno consegnati:

- L'Informativa sulla Privacy e il Modulo di consenso al trattamento confidenziale dei dati.
- Il Foglio di accoglienza al Reparto e la Scheda per la segnalazione di eventuali disfunzioni, suggerimenti reclaim.
- Il Questionario sul grado di soddisfazione dell'utente.

Personale del Centro Medico accompagnerà il paziente alla stanza ed al posto letto assegnato. Qui il personale infermieristico accoglierà il paziente fornendo a lui ed ai familiari le informazioni relative alla organizzazione di Reparto.



● Orario visite

L'orario delle visite è il seguente:

- dalle ore 17.00 alle ore 19.00 nei giorni feriali
- dalle ore 14.00 alle ore 19.00 nei giorni del sabato e festivi

Sono possibili variazioni e/o restrizioni di accesso alle visite a causa dell'emergenza sanitaria (Covid-19) che saranno comunicate al momento del ricovero.

Nel reparto non sono ammesse visite di bambini di età inferiore ai 12 anni.

Per esigenze particolari è possibile rivolgersi alla Caposala che può concedere permessi di visita al di fuori dell'orario consentito, previo autorizzazione del Primario e della Direzione Sanitaria.

● Informazioni ai parenti

Le informazioni sanitarie vengono fornite dai Medici di Reparto solo ai soggetti indicati dal Degente nel modulo Privacy (IO FSM TDPC1 MD2) compilato al momento del ricovero. L'orario di ricevimento dei Medici è indicato nel Foglio di accoglienza al Reparto.

A nessuno e per nessun motivo verranno fornite informazioni sanitarie a mezzo telefono per l'impossibilità di accertare l'identità dell'interlocutore.

● Modalità di dimissione

Al momento della dimissione verrà rilasciata una relazione dettagliata (lettera di dimissione) da consegnare al Medico di Medicina Generale 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. In caso di trasferimento del paziente ad altro Ospedale su decisione del Medico dell'Istituto, l'onere dell'ambulanza è a carico dell'Amministrazione, in tutte le altre modalità di dimissione l'ambulanza è a carico dell'interessato.

● 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'adozione di cartellini identificativi sia grazie all'adozione di divise diversificate.

● Copia cartella clinica

Il Paziente che intende richiedere copia della cartella clinica, deve farne richiesta al seguente indirizzo di posta elettronica: cartellecliniche.nervi@icsmaugeri.it o rivolgersi presso gli Uffici Amministrativi (3° piano) dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00

COMFORT

● Le camere di degenza

Le stanze di degenza prevedono unità a uno, due o tre letti ciascuna, dotate di servizi igienici (lavabo, W.C., bidet e doccia) e TV. All'interno delle camere è garantito l'accesso e il movimento di barelle e carrozzine. Ciascun piano di degenza è attrezzato con almeno un bagno per disabili conforme ai requisiti della normativa sulle barriere architettoniche.

Ad ogni posto letto è attribuito un comodino ed un armadietto personale, non-ché un impianto di illuminazione. Ciascun posto letto dispone, inoltre, di un dispositivo di chiamata con segnale acustico e visivo che avvisa il personale di assistenza. In ogni camera di degenza sono disponibili armadietti personali con meccanismo di chiusura a chiave. L'Istituto non si assume nessuna responsabilità sugli oggetti personali e sui beni depositati. Qualora il degente lo desiderasse, eventuali somme di denaro o preziosi potranno essere custoditi nella cassetta di sicurezza disponibile in ogni camera di degenza.

● Il servizio alberghiero

Le pulizie delle camere di degenza, dei servizi igienici, della Palestra, Ambulatorio e delle aree comuni sono garantiti da personale, di ditta specializzata, non dipendente dall'Istituto ma da questo controllato.

Le pulizie delle camere vengono effettuate ogni giorno ed ogni volta che se ne presenti la necessità. La Caposala garantisce, mediante l'applicazione di procedure di controllo sistematico della pulizia degli ambienti, la qualità del servizio prestato.

● I pasti

I pasti sono serviti ai seguenti orari: la colazione dalle ore 07.45 alle ore 08.30; il pranzo alle ore 12.00 e la cena alle ore 18.00.

I pazienti consumano i pasti delle ore 12 e delle ore 18 nelle camere di degenza e/o presso i soggiorni di reparto. La colazione è servita in camera.

Il personale infermieristico è presente al momento della distribuzione dei pasti per garantire la necessaria assistenza.

I pazienti che, impossibilitati dall'utilizzo delle mani, non sono in grado di provvedere autonomamente ad alimentarsi vengono aiutati dal personale infermieristico o ausiliario socio-sanitario specializzato.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Il nostro Istituto garantisce ad ogni degente libertà di culto. Per i pazienti di fede cattolica al 1° piano è ubicata una Cappella, dove viene celebrata la S.S. Messa sabato e pre-festivi alle ore 16.30.

A richiesta, i Pazienti in situazioni cliniche critiche che ne limitano la mobilità possono giovare dell'assistenza religiosa in camera di degenza da parte di un Sacerdote di confessione cattolica.

Su richiesta dell'Utente la Direzione Sanitaria si impegna a contattare Officianti di altre Confessioni.



SERVIZI ACCESSORI

Su tutti i piani -1, 0, 1, 2 sono posti distributori automatici di bevande calde e fredde utilizzabili 24 ore su 24.



Telefoni

L'uso dei telefoni cellulari all'interno dell'ospedale è consentito, eccetto nei locali in cui le onde elettromagnetiche possono interferire con apparecchiature diagnostiche o di monitoraggio.



Apparecchi TV

Ciascuna camera di degenza dispone di apparecchio televisivo attivabile durante la giornata non oltre le ore 22, secondo modalità tali da non arrecare disturbo agli altri degenti.

Posta

È possibile l'invio di posta rivolgendosi presso L'Ufficio Accettazione Ricoveri. La posta in arrivo è disponibile presso il Centralino, mentre le raccomandate, i vaglia e gli espressi vengono consegnati al Paziente stesso.

SICUREZZA

L'Istituto Scientifico 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
- 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

STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto di Genova Nervi, 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 il controllo dei processi e 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 e di brevetto 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 Accreditamento regionali e agli standard "di eccellenza" Joint Commission, scelti da Regione Lombardia nell'ambito del progetto triennale di valutazione delle aziende sanitarie accreditate.

La Direzione CSR and Quality Assurance (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.

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

- Qualità dell'assistenza sanitaria, attraverso l'applicazione di protocolli 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 del Foglio di Accoglienza in Reparto e 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 e diagnostiche:

- Diffusione e semplicità dell'informazione sull'offerta di prestazioni erogate e sulle modalità di prenotazione.
- Informazione chiara sul luogo, giorno, ora della prenotazione, sulla documentazione necessaria per accedervi e sulle modalità di preparazione all'esame (ove necessario).

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto di Genova Nervi 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 Genova Nervi 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 di dettaglio sulle strutture, sulle prestazioni, sulle modalità di accesso e di fruizione possono essere richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sito presso l'Accettazione (piano -2) dal Lunedì al Venerdì dalle h 8.30 alle h 12.00.



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.





Istituti Clinici Scientifici **Maugeri**
SpA SB

ICS Genova Nervi

**SCHEDA DI SEGNALAZIONE
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 sottoscrittoNato 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 fornire 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

