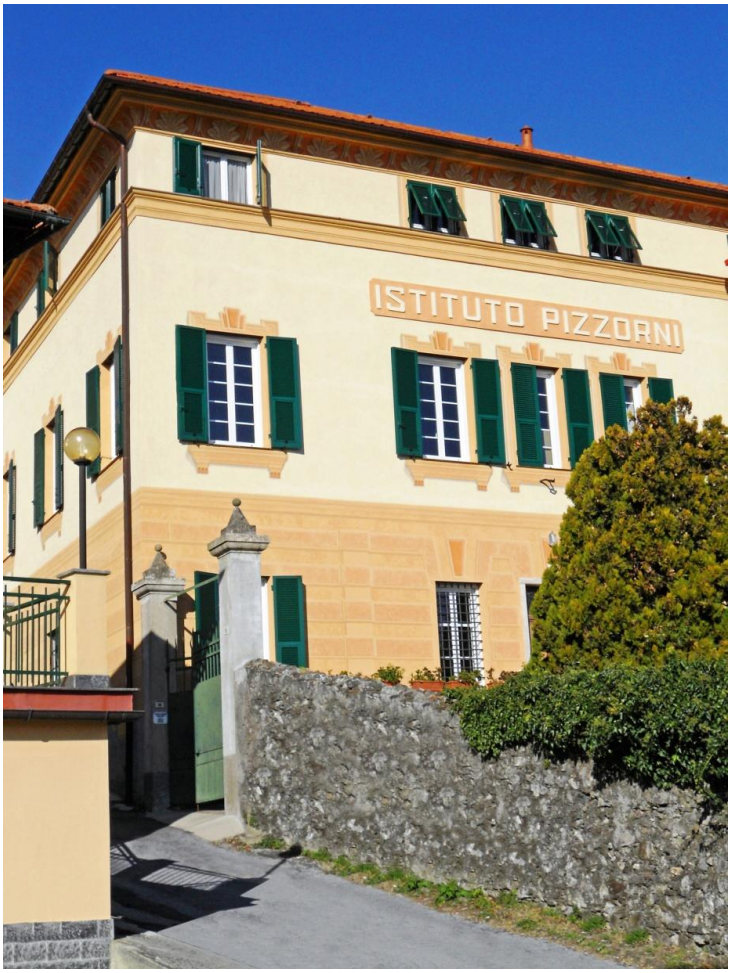
Carta dei Servizi



In vigore dal 01.10.2016

MO 06 - Rev. 6 del 25.09.2024

Direttore Sanitario: Dott. Magamedkhanov Selimkhan

ISTITUTO PIZZORNI
RESIDENZA PER ANZIANI

Istituto Pizzorni Srl
Via Marianna Pizzorni, 45 - 16014 Campomorone (GE) - CF/P.IVA 02423990999

Premessa

La Residenza Protetta "Istituto Pizzorni" si pone come presidio socioassistenziale di carattere residenziale, permanente, rivolto prevalentemente a persone anziane autosufficienti.
La RP opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, e favorisce la partecipazione degli anziani e dei loro familiari alla vita comunitaria.
Organizza attività ricreative e di socializzazione.
La RP offre un adeguato livello di comfort abitativo, di assistenza sanitaria di base (di tipo medico e infermieristico) e riabilitativa, al fine di recuperare e mantenere, al più alto livello possibile, tutte le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali degli anziani.

Collocazione geografica

L'Istituto è situato in una zona accogliente, immerso nella campagna dell'alta Val Verde e circondato da un giardino di notevoli dimensioni.
È ubicato a Campomorone, sulla via principale di comunicazione a circa 10 Km dall'uscita Genova Bolzaneto. Con i mezzi pubblici Campomorone è collegata a Genova da bus di linea ad orari prestabiliti.
È possibile effettuare visite guidate della struttura con la finalità di fornire informazioni dettagliate sui servizi offerti ed illustrare i locali della residenza.

La politica aziendale

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività del presidio. I nostri valori aziendali, che sono alla base della politica perseguita, possono essere così identificati:

- Efficacia ed efficienza delle procedure
- Comunicazione chiara ed esauriente
- Rispetto della persona
- Trasparenza dei comportamenti
- Professionalità del personale
- Valorizzazione della persona

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate:

Missione

Garantire ricovero ed assistenza a persone anziane in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la

riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli ospiti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.
La Direzione ritiene per questo qualificante l'attivazione di un sistema di gestione della qualità interno quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come paziente, familiare o servizio pubblico) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate.

Visione

Per la realizzazione della missione aziendale la direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente
- creare i presupposti affinché gli ospiti e le loro famiglie trovino presso la residenza le condizioni di vita ideali

Descrizione della struttura

L'istituto è stato fondato nel lontano 18 aprile del 1911 in seguito alle disposizioni ereditarie lasciate con testamento segreto della signora Marianna Pizzorni.
L'istituto oggi:

- L'edificio è stato completamente rinnovato con ambienti ampi e luminosi dotati di ogni comfort e curati nel dettaglio
- È dotato di camere singole, doppie e triple per un totale di 25 posti letto di cui 8 posti in regime convenzionato con ASL 3.
- La cucina è casalinga, i pasti vengono preparati all'interno della struttura
- È dotato di cappella per la celebrazione della Santa Messa

L'istituto è un ambiente particolarmente indicato per la degenza di persone anziane in cerca di riposo e tranquillità.

Requisiti per l'ammissione

- Discrete condizioni generali di salute
- Esenzione da malattie infettive e/o contagiose
- Controllo almeno parziale degli sfinteri
- Grado di autonomia sufficiente a provvedere alla vestizione, nutrizione e deambulazione

Modalità di accesso posti letto privati:

Le richieste di ricovero possono pervenire tramite:

- **Telefono: 010/793116**
- Mail : info@istitutopizzorni.it – amministrazione@istitutopizzorni.it
- Sito : www.istitutopizzorni.it

L'amministrazione si riserva di valutare l'idoneità dell'ospite alla permanenza nella struttura dopo un soggiorno di prova di circa 20/30 giorni; In caso di parere sfavorevole al soggiorno, l'ospite dovrà essere trasferito entro 24 ore in altra struttura o in altra destinazione.
Se l'inserimento viene confermato, l'ospite viene accolto a tempo indefinito.
Nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire (condizioni di disautonomia irreversibili), la dimissione sarà prevista entro 30 giorni.

Le rette

L'ammontare della retta giornaliera per i posti privati varia da € 75,00 a € 90,00 a seconda della tipologia di camera.
L'ammontare della retta giornaliera per i posti convenzionati è pari ad € 54,60.
Ad ogni variazione l'Istituto Pizzorni è tenuto a dare comunicazione all'ospite o al responsabile; se questi non accetteranno tale adeguamento, potranno recedere dal contratto con il preavviso indicato nel contratto.

Deposito cauzionale

Al momento dell'accettazione l'ospite o il responsabile dovrà versare una cauzione pari ad € 500.00 (deposito infruttifero), che sarà restituita al momento della rescissione del contratto o eventualmente trattenuta in caso di inadempienze contrattuali.

Pagamento delle rette

Le modalità di pagamento delle rette sono descritte nel "*contratto di accoglienza*".
La retta mensile dovrà essere obbligatoriamente versata entro i primi 10 giorni del mese.

Nel caso in cui il soggiorno inizi o termini nel corso del mese, la retta sarà calcolata a partire dal primo all'ultimo giorno di permanenza in Istituto.

Modalità di accesso posti letto convenzionati

Le richieste di ricovero devono pervenire all'ASL 3 Liguria la quale fornirà indicazioni per l'inserimento in lista d'attesa degli utenti che ne avranno diritto.

Accettazione

All'ingresso in struttura l'ospite, il parente o l'accompagnatore si recheranno presso l'Ufficio Accettazione per il disbrigo delle formalità amministrative e per quelle relative alla Privacy in conformità con la legislazione vigente.

Documenti necessari

- Tessera Sanitaria
- Codice Fiscale
- Documento di riconoscimento in corso di validità

L'Ospite dovrà recare con sé la documentazione clinica disponibile (lettere di Dimissioni, copie di cartelle cliniche, referti diagnostici, ecc.); è invitato, inoltre, a portare in struttura anche gli eventuali ausili Personalizzati (girello, carrozzina, bascula, ecc.).

L'eventuale servizio di trasporto al momento dell'ingresso, della dimissione o per trasferimenti non disposti dal medico della struttura è a carico dell'ospite o del responsabile.

Caratteristiche dell'assistenza

L'Istituto Pizzorni dispone di una équipe multidisciplinare costituita da:

- Direttore Sanitario
- Infermieri
- OSS
- Tecnici della riabilitazione, afferente alla classe 2 del D.M. 2 aprile 2001, con titolo di fisioterapista, logopedista, terapista occupazionale o educatore professionale

Nelle 24 ore viene garantita la reperibilità del personale infermieristico. La struttura, inoltre, si avvale delle ulteriori figure professionali necessarie ai bisogni assistenziali individuali (ad esempio medici specialisti).

La giornata tipo

Di seguito è rappresentata la scansione di una "giornata tipo" presso l'Istituto. L'articolazione del tempo e delle attività si intende come indicazione "generale", in

quanto sempre subordinata alle contestuali necessità del paziente, alla programmazione/organizzazione del reparto.

Fascia Oraria	Attività
07:00 – 08:30	Sveglia, colazione, igiene personale, somministrazione terapie
08:30 – 12:00	Assistenza di base, attività sanitarie, di riabilitazione, tempo libero
12:00 – 14:00	Pranzo, tempo libero
14:00 – 18:30	Assistenza di base, merenda, attività sanitarie, di riabilitazione, tempo libero
18:30 – 21:00	Cena, tempo libero
21:00	Preparazione al riposo notturno

Nell'arco della giornata, si svolgono le attività sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale, oltre a iniziative di facilitazione relazionale e le eventuali indagini diagnostiche prescritte dai medici di reparto.

Ristorazione

Il servizio è gestito da personale interno; il Medico di struttura predispone, in base alle necessità, menu personalizzati e diete speciali.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.30 circa
- pranzo dalle ore 12,00 alle ore 13.00 circa
- merenda dalle 15,30 alle ore 16,30
- cena dalle ore 18,45 alle ore 19,30 circa

Il menu è articolato su quattro settimane, ogni giorno sono previsti piatti e contorni diversi. Il menu varia con l'avvicendarsi delle stagioni e subisce modifiche, sempre debitamente comunicate, nei giorni festivi e per le festività infrasettimanali.
Il menu settimanale è esposto nella bacheca all'ingresso e nelle bacheche di piano.

Animazione

La struttura concepisce l'attività di animazione come terapia, a tal fine, tutta l'équipe collabora per rendere più mirata l'attività stessa.

Dimissioni e trasferimenti

Alla dimissione sarà fornita una relazione per il medico curante ed in caso di dimissioni "critiche", saranno presi contatti con il MMG o i servizi territoriali competenti.

Servizi accessori

Cura della persona

Gli ospiti sono tenuti a disporre di un corredo di biancheria personale e di abiti adatti alle diverse stagioni e secondo le necessità.
La struttura garantisce prodotti di base necessari per l'igiene e la cura della persona. L'ospite o la famiglia possono proporre l'utilizzo di prodotti diversi al personale infermieristico e al medico cui spetta il compito di approvarne l'impiego. Se approvati, il loro approvvigionamento deve essere garantito dalla famiglia.

Lavanderia

È garantito il Servizio di Lavanderia interno alla struttura.

Assistenza religiosa e spirituale

Il Pizzorni assicura il rispetto e l'esercizio dei diritti sociali, religiosi e politici.
Viene garantita la Messa, secondo il rito cattolico con cadenza settimanale e durante le festività.

Per i pazienti di altra fede, si assicura l'accessibilità ai ministri della religione di appartenenza.

Parrucchiere e Podologo

Gli ospiti possono fruire di questo servizio aggiuntivo a pagamento.

- Per le camere 208 e 209 Servizio parrucchiera compreso nella retta una volta al mese.
- Per le camere 208 e 209 Servizio podologo compreso nella retta in caso di necessità.

La Responsabile di Struttura fornisce indicazioni circa le modalità di accesso a tali prestazioni e le relative tariffe.

Standard di qualità

L'Istituto Pizzorni ha definito i propri standard di qualità del servizio come segue:

Processi	Indicatore	Standard garantito
Risorse Umane	*Personale*	Identificazione di ogni operatore attraverso divisa e cartellino
	Limitazione del turn over	Anzianità media di servizio del personale della Residenza > 4 anni
Erogazione del servizio	*Assistenza Medica*	Presenza di un Medico in struttura per 10 ore settimanali. Visita medica programmata almeno 1 volta alla settimana salvo più urgenti necessità
	Rispetto Privacy	Conformità alla normativa in vigore. Segreto professionale. Adozione di misure idonee a garantire la dignità dell'ospite durante le attività assistenziali
	Accoglienza	Colloquio pre-inserimento con i referenti prima dell'ingresso. Possibilità di visitare la struttura compatibilmente con la situazione epidemiologica in corso.
		Presenza di documentazione utile a preparare l'ingresso (abbigliamento consigliato, regole, orari, etc.)
		Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 30 giorni dall'ingresso
	Attenzione ai tempi ed alle esigenze degli ospiti in relazione alla somministrazione dei pasti	Menù stagionali differenziati
		Regimi dietetici personalizzati
		Almeno 40 minuti per la consumazione del pasto
	Organizzazione della giornata e delle attività in relazione alle esigenze ed ai ritmi di vita di ciascun ospite	Riposo post-prandiale
		Orari flessibili di alzata e rimessa a letto, assecondando le esigenze individuali
		Pulizia delle camere non prima che l'ospite si sia alzato, o comunque a partire dalle 7.00
		Orario concordato con la direzione per la visita agli ospiti

Processi	Indicatore	Standard garantito
Erogazione del servizio	*Comunicazione*	Responsabile di Struttura dedicato alle relazioni con il pubblico
		Carta dei servizi e Sito Web aggiornato
	Attività organizzate di animazione occupazionale, ricreativa, artistica e culturale	Sono disponibili spazi dedicati all'animazione
		È prevista e regolamentata l'uscita degli ospiti dalla Residenza
		I familiari possono trascorrere una giornata intera o parziale a fianco dei propri cari previ accordi con la Direzione
		Celebrazione dei compleanni e delle festività aperte alle famiglie e agli amici previ accordi con la Direzione
	Assistenza spirituale	Ogni ospite ha diritto di professare o meno la propria fede religiosa e di farsi assistere, se lo ritiene opportuno da un ministro di culto della confessione cui appartiene
Infrastruttura e Risorse Tecnologiche	*Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni di aggregazione.*	Presenza di salotto, angolo ristoro, giardino vivibile e attrezzato con tavoli, sedie, ombrelloni e panchine.
		Ambienti dotati di riscaldamento e raffrescamento.
	Personalizzazione delle camere	Possibilità di portarsi piccoli elementi personali di arredo.
	Palestra interna	Attrezzata per l'attività di recupero e riabilitazione funzionale degli ospiti
Sistema di gestione Qualità Interno	*Non conformità, Schede IR, Azioni correttive.*	Puntuale presa in carico, gestione e chiusura delle possibili criticità
	Miglioramento	Riesame della Direzione e Piano di miglioramento annuali
		Rilevazione della soddisfazione degli ospiti, dei familiari e degli operatori. Diffusione in forma anonima dei risultati
	Gestione del disservizio	Ascolto e trattamento dei reclami, risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento

La presente dichiarazione costituisce parte integrante della Carta dei Servii e viene rivalutata ogni anno in sede di Riesame della Direzione.

Segnalazioni e suggerimenti

L'Ente garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni.
Segnalazioni e suggerimenti devono essere presentati al Responsabile Amministrative, consegnando l'apposito modulo al personale amministrativo, o tramite un messaggio di posta elettronica.
Non sono presi in considerazione i reclami anonimi.
La Direzione ha standardizzato una procedura per la gestione delle segnalazioni e dei suggerimenti e si impegna a rispondere con celerità, e comunque entro 15 giorni,

attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso e predisponendo una procedura per i problemi che richiedo un approfondimento.
Agli ospiti e ai loro familiare, inoltre, viene consegnato un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, nel quale i compilatori sono inviati ad esprimere lamentele o apprezzamenti sui vari aspetti del servizio.

Ogni anno vengono elaborati tali dati e il Responsabile della Qualità redige una relazione sull'attività della struttura che verrà sottoposta al Consiglio di Amministrazione. Il "*Modulo di segnalazioni e suggerimenti*" e il "*Questionario per la valutazione del grado di soddisfazione*" sono disponibili presso l'ufficio amministrativo.

Informazioni utili

Orari di visita
Le visite sono consentite tutti i giorni dal lunedì alla domenica dalle ore 14:00 alle ore 17:00. L'ingresso al di fuori degli orari stabiliti può avvenire solo previa autorizzazione del Direttore Sanitario.

Gli oggetti personali
Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.
L'Amministrazione dell'Ente non risponde di eventuali furti.

Fumo
Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare nelle aree di degenza e in tutti gli spazi annessi (bagni, ambulatori, sale pranzo, soggiorni, corridoi, sale d'aspetto, ecc.) aperti al pubblico. Sono previste aree esterne ove possono accedere i fumatori.

Tutela e partecipazione

Eguaglianza ed imparzialità

La filosofia della presa in carico dell'Ospite e della famiglia si ispira ai valori inviolabili dell'uomo e della salvaguardia della sua dignità. Il Servizio viene erogato secondo i criteri dell'imparzialità, dell'obbiettività e della giustizia.
Sono assicurate e custodite la libertà di espressione, di credo, di orientamento di genere e di pensiero.

Privacy e consenso informato

La struttura assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto della normativa vigente.

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'Ospite che emergano durante la degenza, incluse diagnosi e terapie, ma anche ogni informazione inerente qualunque dato sensibile di cui i sanitari possano venire a conoscenza e che resta registrato nel Fascicolo Sanitario. La documentazione clinica è coperta dal segreto professionale e d'ufficio ai sensi degli articoli 622 e 326 del codice penale, in assenza di indicazioni diverse ricevute dalla persona.