

Istituto Cardiovascolare Camogli

ACCREDITATO DALLA REGIONE LIGURIA

CARTA DEI SERVIZI



Casa di Cura Privata “ISCC Istituto Cardiovascolare Camogli”
Accreditata dalla REGIONE LIGURIA

SERVIZI SANITARI Srl - Sede Legale e Operativa : Via Aurelia, 85 - 16030 Ruta di Camogli GE
www.iscc.it - Tel. 0185/726001 - Fax. 0185 /776249 - e-mail: infoiscc@iscc.it

INDICE

PRESENTAZIONE	pag. 3
POLITICA AZIENDALE	pag. 3
	Mission pag.3
	Vision pag.3
	Valori aziendali pag.3
LA STRUTTURA	pag. 4
COMPONENTI DELL'ATTIVITA'	pag. 4
	Modello organizzativo pag.4
	Criteri di accesso pag.4
	Attività di Ricerca pag.5
	Gestione della Privacy pag.5
	Customer Satisfaction pag.5
IL PERSONALE	pag. 5
L'ORGANIGRAMMA	pag. 6
L'ATTIVITA' RIABILITATIVA CARDIOLOGICA	pag. 6
POLIAMBULATORIO CARDIOVASCOLARE	pag. 7
DAY HOSPITAL CARDIOVASCOLARE	pag. 8
MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	pag. 8
MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI IN EPOCA DI PANDEMIA SARS-CoV-2	pag. 9
RAPPORTO CON IL CLIENTE	pag. 9
	Modalità di ricovero pag. 9
	Diritti e doveri del cliente pag. 9
	Informazioni utili pag. 10
	Segnalazioni e reclami pag. 11
STANDARD DI QUALITA' E SICUREZZA	pag. 11
COME RAGGIUNGERCI	pag. 13
CARTA DEI SERVIZI	pag. 13
	Significato e funzione pag. 13
	La carta dei Servizi dell'ISCC pag. 13
	I Principi fondamentali pag. 14
GRUPPO DI LAVORO	pag. 14

PRESENTAZIONE

La "Carta dei Servizi" dell'Istituto Cardiovascolare Camogli è un documento che consente una conoscenza approfondita dei servizi offerti e informa sugli obiettivi e sugli impegni che la Casa di Cura si è assunta per poter assicurare i più elevati livelli di Qualità e Sicurezza.

POLITICA AZIENDALE

MISSIONE

Offrire competenze e servizi integrati finalizzati al **recupero della persona nei suoi aspetti funzionali, fisici e psicologici**. Si concretizza attraverso la proposta, nell'ambito di progetti riabilitativi validati, di programmi su base individuale che siano in grado di rispondere nel modo più efficace possibile ai bisogni del singolo paziente.

Le dimensioni contenute della Struttura fanno sì che il rapporto personalizzato con il paziente costituisca uno dei punti qualificanti del programma. L'ubicazione dell'Istituto rende il luogo ideale per chi sia alla ricerca di una struttura che offra, unitamente a programmi riabilitativi basati sui più recenti studi nel settore, un ambiente rilassante dove concentrarsi sul proprio recupero psico-fisico.

VISIONE

Offrire un servizio flessibile che si adatti alle mutevoli necessità dell'utenza e della committenza: 1) mantenendo alto il livello qualitativo delle prestazioni offerte 2) continuando ad essere parte integrante della pianificazione riabilitativa regionale 3) contribuendo alle iniziative formative, di crescita e di sviluppo coordinate dall'Azienda Ligure Sanitaria (A.Li.Sa) e dalle ASL del territorio.

VALORI AZIENDALI

I valori aziendali su cui si basa il nostro lavoro rappresentano l'impegno che vogliamo prendere con tutte le persone con le quali l'Istituto Cardiovascolare di Camogli entrerà in relazione

La **condivisione** rappresenta il nostro impegno all'espressione delle idee, alla trasmissione del sapere, alla partecipazione attiva ai progetti e obiettivi aziendali, lavorando insieme per il benessere e la soddisfazione del cliente. Le persone colgono una reale apertura e possibilità di interazione.

La nostra **professionalità** si manifesta nel livello di competenze tecniche e specialistiche al servizio del paziente e nel loro continuo aggiornamento e sviluppo. La nostra modalità di relazione aperta e disponibile ne rafforza l'efficacia e sostiene l'obiettivo terapeutico. Le persone ci riconoscono serietà e umanità.

Il **rispetto** è per noi comprensione, accettazione e valorizzazione della diversità delle persone che ci circondano; ci induce a riconoscere il ruolo, la dignità e la libertà di ogni individuo. Le persone percepiscono modalità di comunicazione e di relazione coerenti.

La **dedizione al paziente** ci porta ad orientare tutte le nostre risorse, umane e professionali, al suo servizio. Conquistiamo le persone concentrando le nostre energie per anticipare e soddisfare le loro esigenze, anche nella sfera emotiva e nell'ascolto.

Il senso di **responsabilità** ci rende consapevoli del nostro ruolo e del nostro agire e ci porta a operare in modo esemplare e con integrità, consapevoli che i nostri comportamenti influenzano il benessere delle persone. Le persone si aspettano quindi da noi un approccio esemplare.

La **coerenza** è per noi fedeltà ai principi e agli impegni presi e trova espressione nelle nostre azioni, in linea con i valori e le dichiarazioni aziendali. Le persone percepiscono un operato da assumere a modello nei comportamenti quotidiani.

La volontà di **trasparenza** ci impegna alla condivisione delle informazioni per la concreta partecipazione di ognuno alla vita e al successo dell'azienda. Le persone colgono comportamenti chiari e leggibili verso i clienti, i colleghi e i collaboratori.

LA STRUTTURA

L' "Istituto Cardiovascolare Camogli" è una Struttura accreditata dal Servizio Sanitario Nazionale per la Specialità di Riabilitazione Cardiologica.

La Struttura, recentemente rinnovata, si trova nello splendido parco naturale del Promontorio di Portofino, immersa nel verde, di fronte al mare, al centro del Golfo Paradiso, sopra il famoso borgo di Camogli.

L' "Istituto Cardiovascolare Camogli" è costituito da un edificio principale articolato su cinque piani, dispone di ottantadue posti letto di cui tredici riservati agli accompagnatori e due al servizio di Day Hospital, in camere a uno o due letti con servizi e telefono.

A disposizione degli ospiti vi sono ampi saloni e aree di soggiorno, sala ristorante panoramica, un ampio terrazzo, bar, spazi per svago, sale per riunioni, un locale per i servizi religiosi, un ampio parcheggio.

COMPONENTI DELL'ATTIVITÀ

Come parte integrante del trattamento globale dei cardiopatici, le azioni riabilitative della nostra U.O. si sviluppano secondo le seguenti aree fondamentali di intervento:

assistenza clinica volta alla stabilizzazione, con particolare attenzione alla cura degli esiti delle ferite chirurgiche principale ostacolo alla rapida ripresa del paziente;

- valutazione del rischio globale mediante indagini cliniche e strumentali anche complesse
- identificazione di obiettivi specifici per ciascun fattore che influenza il rischio
- formulazione di un piano di trattamento individuale che includa:
 - interventi terapeutici ottimizzati ed "evidence-based" finalizzati a realizzare specifici obiettivi di riduzione del rischio;
 - programmi educazionali strutturati dedicati ad ottenere il cambiamento dello stile di vita (abolizione del fumo, dieta appropriata, controllo del peso, trattamento dell'ansia e della depressione);
 - prescrizione dell'attività fisica;
- intervento di mantenimento a lungo termine per ciascun paziente allo scopo di consolidare i risultati ottenuti e aggiornare il dossier informatico personale (sempre disponibile per tutti gli operatori sanitari coinvolti nel trattamento del paziente) personalizzando nel tempo l'opportunità e le modalità dell'intervento.

MODELLO ORGANIZZATIVO

In accordo con le Linee Guida elaborate dalla Società Europea di Cardiologia e con i protocolli del Ministero della Sanità, l'ISCC è definibile (sulla base di condizione di rischio dei pazienti e della complessità, intensità e durata del trattamento), come: **Unità di Riabilitazione Cardiologica Ospedaliera Intensiva**, che fornisce interventi rivolti a pazienti instabili (a riposo o sotto sforzo, in fase post-acuta o cronica e generalmente a rischio medio-alto) e loro periodica rivalutazione nell'ambito dell'intervento riabilitativo a lungo termine da effettuarsi in regime di degenza ordinaria.

CRITERI DI ACCESSO

In considerazione degli obiettivi e dell'intervento riabilitativo prima specificati, la tipologia dei pazienti, per i quali le modalità assistenziali proposte dall'ISCC rivestono un preciso ed appropriato significato clinico e assistenziale, è rappresentato da pazienti con:

- esiti di infarto miocardico,
- cardiopatia ischemica cronica con profilo di rischio globale medio-elevato
- esiti di rivascolarizzazione miocardica meccanica o chirurgica,
- esiti di interventi cardiocirurgici per patologie congenite o acquisite,
- scompenso cardiaco cronico,
- esiti di trapianto cardiaco o portatori di device,
- arteriopatia periferica,
- soggetti ad alto profilo di rischio cardiovascolare

ATTIVITÀ DI RICERCA

A integrazione dell'attività clinica, il servizio di Psicologia dell'ISCC è attivo anche nei settori della ricerca clinica e della ricerca clinica applicata sviluppando, in collaborazione con Facoltà universitarie italiane (Bicocca di Milano) ricerche su nuovi protocolli di screening e di assistenza nel paziente cardio-operato, in coerenza con la missione della struttura dedicata all'attività di Riabilitazione Cardiologia Ospedaliera Intensiva.

GESTIONE DELLA PRIVACY

Il nostro Istituto è destinato a venire in possesso di informazioni riguardanti lo stato di salute dei Pazienti ricoverati (dati sensibili) nonché quelle riguardanti il profilo anagrafico. Tutti i dati raccolti vengono trattati con la massima riservatezza, secondo i principi di correttezza e liceità previsti dal nuovo Regolamento Europeo sul Trattamento dei Dati Personali n. 679/2016 c.d. "GDPR", oltre che nel più rigoroso rispetto del segreto professionale che vincola il personale sanitario.

Le informazioni relative al decorso clinico dei pazienti saranno comunicate solo all'interessato e/o alle persone dallo stesso designate al momento della raccolta del modulo del consenso informato così come la consegna della documentazione clinica.

Per ogni altra questione relativa alla tutela della Privacy, il Cliente può rivolgersi direttamente al Legale Rappresentante dell'Istituto quale Titolare del Trattamento dei Dati.

CUSTOMER SATISFACTION

Rilevare la Customer Satisfaction consente quotidianamente all'Istituto Cardiovascolare Camogli di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandolo a relazionarsi con i propri Clienti, a conoscere e comprendere sempre meglio i loro bisogni e a riprogettare, di conseguenza, sia la propria politica di qualità che il sistema di erogazione del servizio di riabilitazione cardiovascolare.

L'adozione di un sistematico orientamento alla soddisfazione del Cliente pare ormai necessaria per rispondere in modo sempre più adeguato alle sue esigenze e, di conseguenza, garantire la radicazione sempre più profonda della nostra Casa di Cura sul mercato dell'offerta riabilitativa ligure.

Il giorno prima della dimissione viene consegnato a tutti i clienti un questionario anonimo con items a risposta multipla mirati ad esplorare il grado di soddisfazione sia riguardo ai servizi alberghieri sia riguardo alla qualità del servizio erogato da parte del personale sanitario e non. Le risposte sono basate su una scala ordinale che va da un punteggio = 0 (insoddisfazione) ad un punteggio = 5 (grado massimo di soddisfazione). Le risposte da parte della clientela vengono tenute in massima considerazione nell'ottica del perseguimento del miglioramento continuo della qualità del servizio erogato.

IL PERSONALE

Le attività della Struttura sono coordinate da un **Consiglio Direttivo** formato da:

- Antonio CROSA Presidente - Amministratore Unico
- Luca CORSIGLIA Direttore Sanitario, Direttore Medico - Specialista in Cardiologia

Il personale della Struttura comprende:

medici cardiologi, consulenti specialisti, tecnici di cardiologia, infermieri, fisioterapisti, farmacista, personale amministrativo, cuochi, addetti alla manutenzione.

Sono, inoltre, attivi i seguenti servizi:

servizio di psicologia, laboratorio di analisi, servizio di radiologia, farmacia, centro elaborazione dati (C.E.D.), servizio di ristorazione, servizio religioso.

I servizi di pulizia, di sanificazione, di lavanderia, e il bar, sono affidati in appalto a Società, cooperative o circoli esterni.

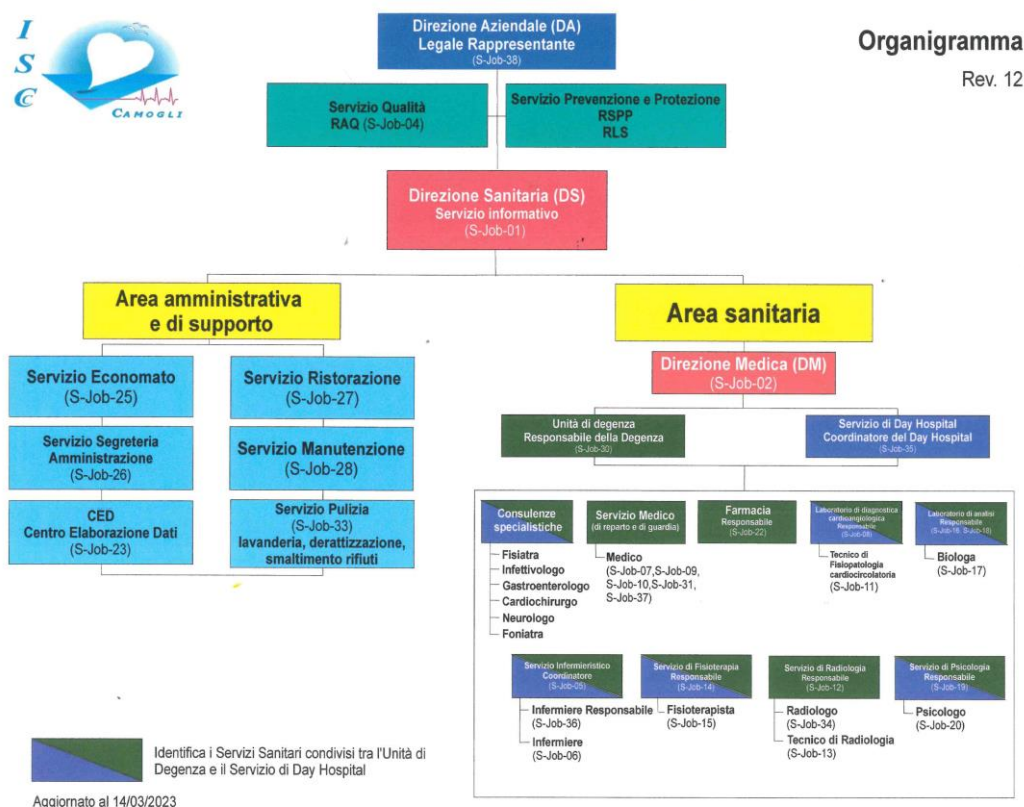
L'Istituto Cardiovascolare Camogli è inoltre convenzionato con la Scuola di Specializzazione in Cardiologia dell'Università degli Studi di Genova e pertanto sede di formazione.

Il personale operante all'interno della Casa di Cura, è facilmente riconoscibile dall'abbigliamento:

- il personale medico indossa un camice bianco
- il personale infermieristico indossa una divisa bianca (casacca, pantalone)
- Il Coordinatore infermieristico riporta sulla stessa un bordino rosso
- il personale fisioterapistico indossa una divisa bianca (polo e pantalone)
- il personale ausiliario indossa una casacca azzurra con pantalone bianco
- il personale amministrativo indossa una divisa grigia

I locali nei quali è possibile accedere solo previa specifica autorizzazione da parte del personale, sono contraddistinti da porte di colore rosso.

L'ORGANIGRAMMA



L'ATTIVITÀ RIABILITATIVA CARDIOLOGICA

L'Unità Operativa di Cardiologia e Riabilitazione Cardiovascolare segue percorsi clinico-assistenziali avanzati, privilegiando l'integrazione di tutta l'equipe sanitaria.

L'attività è indirizzata ad interventi di tipo riabilitativo, definiti come quelli necessari a garantire ai Clienti con cardiopatia post-acuta o cronica le migliori condizioni fisiche, psicologiche e sociali in modo che essi possano conservare o riprendere il proprio ruolo nella società.

GLI OBIETTIVI DELL' INTERVENTO RIABILITATIVO SONO:

1. una migliore Qualità e una maggiore aspettativa di vita,
2. il miglioramento del profilo di rischio cardiovascolare,
3. il miglioramento della tolleranza allo sforzo con riduzione dei sintomi di angina e scompenso,
4. una maggiore autonomia funzionale con riduzione della dipendenza e delle disabilità,
5. un più certo e sereno ritorno al lavoro e alle attività sociali,
6. una riduzione della spesa per farmaci e prestazioni specialistiche,
7. una minore probabilità di ulteriori ricoveri ospedalieri.

LA NOSTRA UNITÀ DI CARDIOLOGIA RIABILITATIVA SI PROPONE IN PARTICOLARE DI:

1. ottenere la stabilità clinica
2. ridurre i sintomi legati alla malattia
3. definire e ridurre il rischio di eventi cardiovascolari successivi
4. ridurre le disabilità conseguenti alla cardiopatia
5. migliorare la capacità funzionale
6. favorire il reinserimento sociale e lavorativo.

L'intervento riabilitativo è una parte fondamentale del programma assistenziale globale del cardiopatico che **inizia** nelle Unità di Terapia Intensiva Cardiologica, nelle Emodinamiche Interventistiche e nelle Cardiochirurgie (con le quali esiste pertanto sinergismo e coordinamento) e che **prosegue** presso la nostra Unità Operativa e che, in seguito, **si articola** con la collaborazione attiva del Medico di Famiglia.

IL PERCORSO

I Clienti provengono per il maggior numero dalle strutture ospedaliere per acuti, prevalentemente dalle Cardiochirurgie e dalle Cardiologie, sia universitarie che ospedaliere, di diverse regioni italiane.

Il Cliente è seguito nel delicato periodo post-operatorio o post-intensivo con interventi medici, psicologici ed educativi allo scopo di favorirne il completo recupero.

I Clienti che presentano particolare complessità e che necessitano di ulteriori interventi riabilitativi di degenza provengono anche dal proprio domicilio.

POLIAMBULATORIO CARDIO-VASCOLARE

Il poliambulatorio, servizio propedeutico a futuri ricoveri, assicura le seguenti prestazioni

Visite specialistiche

- Cardiologia
- Neurologica
- Diabetologica
- Nutrizionistica
- Psicologica

Laboratorio di Ergometria

- Prova da sforzo al cicloergometro/treadmill
- Prova da sforzo con analisi dei gas espiratori (test cardiopolmonare)

Laboratorio di Diagnostica Ecovascolare

- EcocolorDoppler dei tronchi sovraaortici
- EcocolorDoppler arterioso degli arti inferiori

Laboratorio di diagnostica Ecocardiografica

- Ecocardiogramma color doppler transtoracico
- Ecocardiogramma transesofageo
- Ecocardiogramma durante esercizio fisico e stress farmacologico

Laboratorio di diagnostica radiologica tradizionale

Il laboratorio fornisce prestazioni di radiologia tradizionale

Laboratorio di analisi cliniche

Il laboratorio esegue analisi ematologiche

Laboratorio di terapia fisica

- Trattamento fisico individuale
- Elettroterapia antalgica
- Elettrostimolazione
- Biolite

Laboratorio infermieristico

- Medicazione ferita semplice
- Medicazione ferita complessa

Servizio di check up

Il servizio di check up (a pagamento) mette a disposizione una serie di pacchetti, composti da prestazioni cliniche e strumentali, diversificate per le diverse esigenze della clientela, mirati alla prevenzione delle malattie cardiovascolari.

Il poliambulatorio è disponibile per la clientela tutti i giorni della settimana previo appuntamento.

Per informazioni, preventivi e prenotazioni è possibile telefonare al n° 0185/726.001 dal lunedì al venerdì preferibilmente dalle ore 9.30 alle ore 14.00.

DAY HOSPITAL CARDIO-VASCOLARE

L'assistenza a ciclo diurno consiste in un ricovero o cicli di ricoveri programmati, ciascuno di durata inferiore ad una giornata, con erogazione di prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche che non possono essere eseguite a livello ambulatoriale poiché richiedono sorveglianza od osservazione medica ed infermieristica protratta.

L'Istituto Cardiovascolare di Camogli dispone di due letti di Day Hospital.

Il servizio è operante sia in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale (pazienti extraregione) che in regime privatistico per tutta la casistica che non rientra nel convenzionamento.

I ricoveri in Day Hospital in regime di convenzione con il SSN sono rivolti esclusivamente ai pazienti con patologia cardiologia accertata recente, ai pazienti con complicanze residue dopo intervento cardiovascolare ed ai pazienti con elevato profilo di rischio cardiovascolare in prevenzione secondaria con indicazione ad interventi di trattamento farmacologico e modificazioni delle abitudini di vita.

Il Servizio di Day Hospital è disponibile per la clientela tutti i giorni della settimana previa prenotazione.

Per informazioni e prenotazioni è possibile telefonare al n° 0185/726.307 dal lunedì al venerdì preferibilmente dalle ore 9.30 alle ore 14.00.

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

La Struttura essendo accreditata fa parte della rete dei Centri Riabilitativi Cardiologici della Regione Liguria ed eroga prestazioni sia in regime privatistico che in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

Le modalità di accesso alla Casa di Cura sono regolate dal Registro di Prenotazione e avvengono di norma in ordine cronologico, salvo eccezioni dovute a:

- 1) necessità di intervento riabilitativo e appropriatezza dell'indicazione al trattamento in degenza definiti in base alla
- 2) complessità clinica, precocità dall'evento indice, co-morbilità, problemi sociali e logistici;
- 3) priorità per gravità clinica;
- 4) priorità per necessità di riabilitazione in tempi codificati (per es. dopo intervento cardiocirurgico).

Il Direttore Sanitario ed il Direttore Medico sono preposti alla vigilanza sulla corretta gestione delle modalità di accesso.

Convenzioni

La Casa di Cura opera in regime di convenzione diretta con i principali enti assistenziali di categoria, compagnie assicurative e società di servizi assicurativi, fra i quali:

- ALLIANZ RAS
- AON ONE NET
- ASSIDAI
- FASI
- FASI OPEN
- BLUE ASSISTANCE
- CAMPA S.M.S.
- CASAGIT
- CASPIE
- CESARE POZZO
- FASCHIM
- GENERALI
- FONDO EST
- UNISALUTE
- HEALTH ASSISTANCE COOP SALUTE
- MAPFRE WARRANTY
- MYA ASSISTANCE
- AXA
- MEDIC4ALL
- PREVIMEDICAL RBM

Nel caso disponiate di una polizza assicurativa sanitaria o aderiate a uno dei fondi assistenziali per categoria professionale convenzionati con la Casa di Cura (**e che prevedano la copertura diretta delle prestazioni**), per ottenere l'indennizzo tramite pagamento diretto, l'Assicurato deve innanzitutto **contattare personalmente** la Centrale operativa ai recapiti (telefono, fax, e-mail) indicati nell'informativa contrattuale e riportati nel sito internet della Società.

Il contatto deve avvenire di norma con un anticipo di almeno **entro 5 giorni lavorativi** prima della data prevista per la prestazione/ricovero. In caso di ricovero la Centrale operativa è normalmente a disposizione anche per intervenire, ove possibile, in situazioni di urgenza.

I titolari di Polizze Assicurative, Casse Integrative e Mutue non presenti nell'elenco sopracitato, possono richiedere informazioni rivolgendosi all'ufficio Amministrazione ai seguenti numeri telefonici 0185/726304-307.

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI IN EPOCA DI PANDEMIA SARS-CoV-2

La Casa di Cura ha adottato tutte le precauzioni di legge per prevenire il contagio da SARS-CoV-2. Pertanto, durante il periodo pandemico, l'accesso in Casa di Cura potrà avvenire solo nel rispetto delle seguenti indicazioni:

- a) I pazienti devono arrivare previa esecuzione di tampone molecolare negativo entro le 48 ore dal presunto ingresso
- b) Appena arrivati, i pazienti verranno sistemati in area di isolamento per 2 giorni se vaccinati con doppia vaccinazione e per 4 giorni se non vaccinati; al termine dell'isolamento verrà effettuato un tampone rapido che, se negativo, consentirà l'accesso ai reparti di degenza, alle aree comuni e alla sala ristorante.
- c) Appena arrivati, ai pazienti verrà distribuita una apposita modulistica ad hoc per orientarsi all'interno della Casa di Cura con illustrazione delle misure igienico-sanitarie a cui fare riferimento per il rispetto della normativa Covid.
- d) Le visite da parte dei parenti sono possibili solo su appuntamento e in modalità protetta.

RAPPORTO CON IL CLIENTE

MODALITA' DI RICOVERO

Il ricovero può essere fatto con prenotazione diretta dai Clienti o dai medici specialisti degli Ospedali telefonando al n° 0185/726.307 dal lunedì al venerdì preferibilmente dalle ore 10.30 alle ore 14.00.

DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO

- 1) Richiesta di ricovero redatta:
 - a. in caso di trasferimento da Ospedale Pubblico, su ricettario del SSN con timbro dello stesso Ospedale
 - b. in caso di trasferimento da Strutture private accreditate, su apposita modulistica delle medesime o su ricettario del SSN dal medico di famiglia con indicata la diagnosi clinica e la relativa richiesta di riabilitazione
 - c. in caso di provenienza da domicilio, su ricettario del SSN dal medico di famiglia con indicata la diagnosi clinica e la relativa richiesta di riabilitazione
- 2) Documento di riconoscimento valido
- 3) Tessera di iscrizione al SSN della propria ASL.
- 4) Codice Fiscale

Si consiglia di portare la documentazione clinica completa più recente e tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti.

DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

Il Cliente ha il diritto di:

- essere assistito e curato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della sua persona e della sua dignità
- ottenere informazioni tempestive e corrette sulle modalità di accesso ai servizi, sulle prestazioni ricevute e poter identificare gli operatori con i quali entra in contatto
- ricevere informazioni comprensibili e complete sulla diagnosi della malattia, sulle cure proposte e sulla relativa prognosi
- ricevere tutte le informazioni necessarie, che devono contenere anche i possibili rischi o i disagi conseguenti al trattamento, per esprimere un consenso realmente informato rispetto alle terapie proposte, salvo i casi di urgenza nei quali un ritardo possa compromettere la sua salute
- ottenere riservatezza sui propri dati personali sia generali che riguardanti la propria malattia
- proporre osservazioni e reclami per i quali esiste una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta soddisfacente
- ottenere risposte adeguate ed omogenee.

Il Cliente ha il dovere di:

- mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori
- comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico ed assistenziale
- informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della Struttura, considerandoli patrimonio di tutti.
- rispettare le indicazioni relative all'utilizzo di prestazioni e servizi

INFORMAZIONI UTILI

La Reception è aperta, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 nei giorni feriali e dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00 al sabato e nei giorni festivi.

Al momento dell'arrivo del Cliente vengono espletate le pratiche di accettazione, comprensive della modulistica sulla legge della Privacy dal personale della Reception; in seguito viene accompagnato da un infermiere nella camera assegnatagli.

Non appena il Cliente è sistemato nella propria camera, un medico esegue la prima visita di accettazione che prevede la compilazione della cartella clinica e la programmazione dell'intervento riabilitativo personalizzato in accordo con le altre figure professionali del team. Al termine delle pratiche di ricovero, viene consegnata al Cliente l'informativa sul programma di riabilitazione che Egli dovrà seguire durante il periodo di ricovero.

Cosa portare

È necessario portare con sé tutto l'occorrente riguardante l'igiene personale, un abbigliamento sufficiente e adeguato per un soggiorno prolungato (compreso abbigliamento per attività fisica in palestra) e scarpe da ginnastica.

Oggetti di valore e oggetti personali

La Direzione non risponde dello smarrimento di valori che non siano stati depositati presso la Reception ed invita pertanto gli ospiti ad usufruire del servizio gratuito di custodia e a limitare il possesso di valori.

Ristorazione

Gli accompagnatori e gli ospiti dei degenti potranno usufruire del servizio ristorante, compilando l'apposito modulo di prenotazione disponibile presso la sala ristorante.

Lotta al fumo

In ottemperanza alle leggi vigenti e soprattutto per la salvaguardia della salute propria ed altrui, è assolutamente vietato fumare in tutti i locali e nelle aree adiacenti alla Struttura.

Giornali

Il bar offre la possibilità di ricevere al mattino giornali e riviste previa prenotazione delle stesse il giorno precedente.

Parrucchiere

Presso la Reception è possibile prenotare il servizio di parrucchiere.

Telefono

Tutte le camere sono dotate di linea diretta in uscita a pagamento (linea in entrata gratuita).

A disposizione vi è anche un telefono pubblico a scheda e monete.

Il numero del centralino è: 0185/726.001 - fax 0185/77.62.49

Servizi amministrativi

Per tutte le possibili informazioni ed adempimenti amministrativi il personale della Reception è a disposizione dei Clienti nella Reception con il seguente orario:

09.00-12.00 – 15.00-18.00 dal lunedì al venerdì e **10.00-12.00 - 14.30-17.00** il sabato e la domenica.

Informazioni cliniche

Le informazioni cliniche ai sensi delle legge sulla privacy saranno fornite solo in ottemperanza a quanto autorizzato nel “Consenso al trattamento dei dati personali”.

Per informazioni sullo stato di salute dei degenti lo staff medico è a disposizione, su appuntamento, esclusivamente per le persone autorizzate dal Cliente, dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 13.00.

È possibile avere una copia completa della cartella clinica (previo pagamento del corrispettivo previsto) compilando l'apposito modulo disponibile presso la Reception.

ORARI VISITE

Le visite sono consentite tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 19.00 – compatibilmente con le necessità mediche e le attività sanitarie. Si ricorda che i bambini al di sotto dei 12 anni non possono accedere all'interno della struttura.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

La tutela e la partecipazione del Cliente sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti prima, durante e dopo il ricovero. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e definire interventi di miglioramento del servizio.

L'utente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- ↳ compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto che può essere richiesto direttamente all'Amministrazione o alla Reception;
- ↳ lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione Aziendale o alla Direzione Sanitaria dell'Istituto o consegnata brevi manu;
- ↳ presentandosi direttamente presso la Direzione Sanitaria e fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- ↳ effettuando una segnalazione telefonica o inviando un fax, firmato, all'Istituto, l'Operatore che raccoglie la segnalazione provvederà a informarne immediatamente la Direzione Sanitaria.

La Direzione Sanitaria provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida risoluzione. Negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili delle aree e/o servizi interessati e fornisce una risposta comunque entro tre giorni. In tutti i casi viene informata anche la Direzione Aziendale.

In assenza del Direttore Sanitario, i reclami possono essere presentati al Responsabile Aziendale per la Qualità (RAQ) o direttamente alla Direzione Aziendale.

Nel caso di fondatezza del reclamo, saranno avviate le pratiche risarcitorie.



STANDARD DI QUALITÀ E SICUREZZA

La Struttura ha sviluppato un Sistema di gestione per la Qualità e Accreditamento in conformità allo standard UNI EN ISO 9001:2015 al fine di:

- migliorare i servizi erogati
- soddisfare pienamente le esigenze del Cliente
- valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria
- garantire standard di sicurezza conformi alla normativa vigente

La Carta dei servizi rappresenta un efficace strumento informativo per favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini (e delle Associazioni che li rappresentano) alla gestione della propria salute.

Risponde a questi obiettivi la descrizione dei fattori di Qualità e Sicurezza che riteniamo prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati.

L'Istituto Cardiovascolare Camogli garantisce al Cliente i seguenti standard di Qualità e Sicurezza:

Informazione corretta e chiara

Indicatori di Qualità	Standard di Qualità
Documentazione sui servizi	La Carta dei Servizi è consultabile e disponibile alla Reception.
Informazioni sulla sicurezza	Ad ogni piano sono affisse le planimetrie specifiche e in tutte le stanze le istruzioni comportamentali da seguire in caso di emergenza
Identificazione degli operatori	Ogni operatore sanitario è identificato con cartellino riportante nome, cognome e funzione
Documentazione per il Medico curante	Alla dimissione ogni Cliente riceve una lettera contenente la sintesi completa e chiara del percorso riabilitativo personalizzato seguito.
Documentazione per il Cliente	Sono a disposizione dei Clienti: il libretto di dimissione di fisioterapia e il libretto di educazione alimentare.

Rispetto del tempo della persona

Indicatori di Qualità	Standard di Qualità
Giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero	10 giorni
Giorni mediamente necessari per ricevere una copia della Cartella Clinica (dalla data di richiesta)	30 giorni
Orario distribuzione dei pasti	Colazione 8.00 - 8.45* Pranzo 12.00 - 13.00* Cena 19.00 - 20.00* *orario in cui deve essere lasciata libera la sala
Orario ricevimento visite	Tutti i giorni 10.00 - 19.00
Orario apertura bar	Feriali e prefestivi 8.30 - 19.00 Festivi 9.00 - 19.00

Professionalità e tecnologie

Indicatori di Qualità	Standard di Qualità
Dotazione e qualifica del Personale Medico	Conformità ai requisiti previsti dagli standard e normative regionali e nazionali
Dotazione e qualifica del Personale Infermieristico, Tecnico ed Ausiliario	Conformità ai requisiti previsti dagli standard e normative regionali e nazionali
Selezione del personale sanitario	Superamento delle prove di selezione: <ul style="list-style-type: none"> • Curriculum vitae • Colloquio • Valutazione pratica durante periodo di addestramento
Aggiornamento del personale sanitario	Programma annuale di corsi di aggiornamento e verifica soddisfacimento debito formativo secondo le norme Ministeriali in merito all'Educazione Continua in Medicina.
Dotazione e tipologia delle attrezzature	Conformità ai requisiti previsti dagli standard e normative regionali e nazionali
Dotazione Sistema Informatico e Cartella Clinica informatizzata	Gestione completa dati amministrativi e clinici su programma personalizzato informatizzato.
Indicatori di Efficacia	Standard di Qualità
Tasso annuo cadute	<=3 ‰ giornate di degenza
Tasso annuo di mortalità	<=2 ‰
Percentuale annua di dimissioni volontarie	<=2 %

Sicurezza sul lavoro



Indicatori di Sicurezza	Standard di Sicurezza
Frequenza degli infortuni	<=2 infortuni/anno. Azioni preventive ed analisi dei dati in Riesame di Direzione
Ore di formazione per la sicurezza del personale	Programma annuale di corsi di aggiornamento e verifica apprendimento

Prima della dimissione viene consegnato un “questionario informativo” che consente di conoscere l’opinione del Cliente sulla nostra Struttura, sul Personale che vi opera, sui servizi offerti nonché su il suo grado di soddisfazione.

Tutte le indicazioni del Cliente sono molto gradite e utili per capire quali sono i problemi esistenti, le relative soluzioni e per dare adito ai possibili interventi migliorativi sia dal punto di vista alberghiero che organizzativo-sanitario.

Il “questionario informativo” è assolutamente anonimo: chi desiderasse firmarlo, ha la garanzia della massima riservatezza da parte della Struttura.

Al momento della dimissione, una volta compilata, il questionario informativo può:

-  essere depositato nell’apposito raccoglitore posto presso la **Reception**
-  oppure essere inviato per posta alla **Direzione Sanitaria**.

COME RAGGIUNGERCI

L’ Istituto Cardiovascolare Camogli è in località Ruta di Camogli, via Aurelia 85, ed è facilmente raggiungibile in **auto** con l’ Autostrada A/12 (Genova – Livorno) uscita Recco. Da Recco dista 2,5 chilometri, in direzione Rapallo, lungo la via Aurelia, prima della località di Ruta, a 260 metri sul livello del mare.

Con il **treno**, sono utilizzabili le stazioni di Recco (2,5 Km), di Camogli (5 Km), di Rapallo (8 Km) presso le quali sono presenti servizi di taxi.



CARTA DEI SERVIZI

SIGNIFICATO E FUNZIONE

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L’insieme di questi provvedimenti costituisce la “*carta dei servizi*”, che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

LA CARTA DEI SERVIZI DELL’ISCC

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle “Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95”, la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell’erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto,
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ),
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

Eguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Continuità: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

Diritto di scelta: l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

Partecipazione: la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

La Carta dei servizi è periodicamente revisionata e aggiornata secondo l'evoluzione strutturale, scientifica e il miglioramento continuo perseguito, in linea con quanto previsto dalla conseguita certificazione per la Qualità (Norme UNI EN ISO 9001) che dall'Accreditamento Regionale.

II GRUPPO DI LAVORO PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

**Direzione Medica e Sanitaria
Dott. Luca Corsiglia**

**Presidente e Amministratore Unico
Antonio Crosa**

Responsabile Aziendale per la Qualità (RAQ)
Dott.ssa Marcella Rizzo