

*Residenza Protetta “Istituto Pizzorni”*

# Carta dei Servizi



In vigore dal 01.10.2016  
Aggiornata 24.05.2023



**ISTITUTO PIZZORNI**

RESIDENZA PER ANZIANI

Istituto Pizzorni Srl

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

# Residenza Protetta “Istituto Pizzorni”

## Premessa

La residenza protetta “Istituto Pizzorni” si pone come presidio socio–assistenziale 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

# Residenza Protetta "Istituto Pizzorni"

(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:
  - 8 Posti letto in regime di convenzione con ASL 3
  - Altri 17 posti lettosuddivisi in camere singole, doppie e triple
- 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

# Residenza Protetta “Istituto Pizzorni”

## **Modalità di accesso posti letto privati:**

Le richieste di ricovero possono pervenire tramite:

- **Telefono: 010/793116**
- Mail: [info@istitutopizzorni.it](mailto:info@istitutopizzorni.it) – [amministrazione@istitutopizzorni.it](mailto:amministrazione@istitutopizzorni.it)
- Sito : [www.istitutopizzorni.it](http://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 € 54,00.

Ad ogni variazione l'Istituto Pizzorni è tenuto a dare comunicazione all'ospite o al responsabile; se questi non accettassero 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.

## Modalità di 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.

## Al momento dell'ingresso in struttura

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

# Residenza Protetta “Istituto Pizzorni”

- 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, terapeuta 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.

# Residenza Protetta “Istituto Pizzorni”

## Servizio di 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'avvicinarsi 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.

## Servizio di 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.



# Residenza Protetta “Istituto Pizzorni”

## 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 viene garantito l'accesso a ministri della religione di appartenenza.

### Parrucchiere e Podologo

Gli ospiti possono fruire di questo servizio aggiuntivo a pagamento.

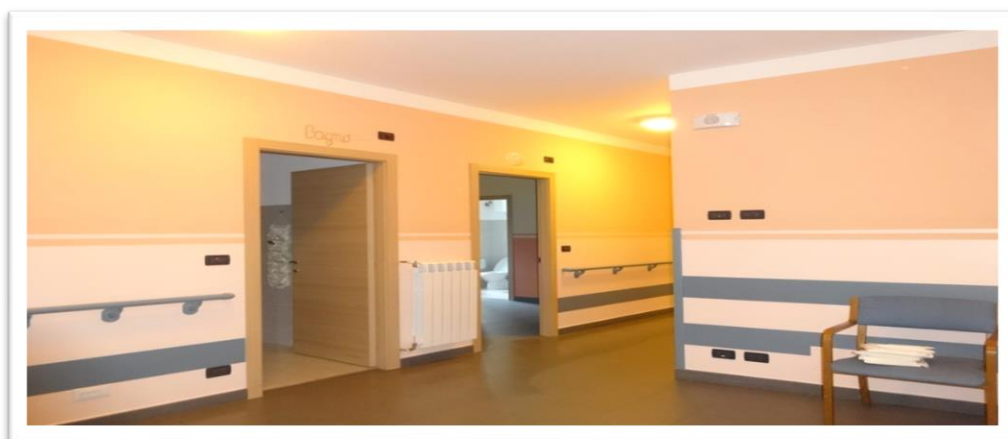
- Per le camere 208 e 209 Servizio parrucchiera compreso nella retta una volta al mese.
- Per le camere 208 e 209 Servizio podologo compreso nella retta in caso di necessità.

Il coordinatore Infermieristico può fornire indicazioni circa le modalità di accesso a tali prestazioni e alle tariffe.

## Standard di servizio

### Assistenza alla persona:

- Igiene e vestizione dalle 07.00 alle 08.30 (con alzate programmate e personalizzate per bisogni e condizioni sanitarie specifiche)



# Residenza Protetta “Istituto Pizzorni”

- Doccia a cadenza settimanale, con compilazione della apposita documentazione
- Garanzia della privacy dell'ospite durante le attività assistenziali

## Assistenza medica:

- Presenza di un medico nella struttura almeno per 12 ore settimanali
- Visita medica programmata almeno una volta alla settimana oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute

## Assistenza infermieristica:

- Controllo borsa delle urgenze ogni 30 giorni
- Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari ogni 30 giorni

## Assistenza riabilitativa:

- Effettuazione di interventi riabilitativi programmati
- Attivazione dell'intervento riabilitativo, richiesto dal medico, entro 1 giorno dalla prescrizione

## Servizi sociali e di animazione:

- Misurazione, attraverso un questionario, del grado di soddisfazione degli ospiti almeno ogni anno

## Servizi di comfort alberghiero:

- Pulizia giornaliera delle stanze e dei bagni degli ospiti
- Pulizia giornaliera degli ambienti e dei bagni comuni
- Presenza di una segnaletica esterna ed interna alla Residenza, per orientare e informare l'utenza

## Informazioni agli ospiti ed ai familiari:

- Presenza della Carta dei Servizi in ingresso e presso l'ufficio
- Identificazione di ogni operatore attraverso un apposito cartellino

## Accoglienza ed inserimento:

- Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 30 giorni dall'ingresso
- Colloquio pre-inserimento con i referenti prima dell'effettivo ingresso dell'ospite al fine di conoscere l'ospite e di acquisire le informazioni utili

## 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

## **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.



# Residenza Protetta “Istituto Pizzorni”

Segnalazioni e suggerimenti devono essere presentati al Responsabile Amministrativo, consegnando l'apposito modulo al personale amministrativo, o tramite un messaggio di posta elettronica.

Non sono presi in considerazione eventuali 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 richiedono un approfondimento.

Agli ospiti e ai loro familiari, 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

### Covid-19 – norme di accesso alla struttura

#### Regole di comportamento suggerite:

- Indossare correttamente la mascherina chirurgica;
- Procedere con l'igiene delle mani frequente.

#### Regole accesso visitatori:

Permane l'obbligo per i visitatori dell'utilizzo dei dispositivi di protezione delle vie aeree (mascherina chirurgica) che accedono ai reparti di degenza.

### Orari di visita\*

Le visite sono consentite tutti i giorni dalle ore 09:30 alle ore 11:30 e dalle 15:00 alle 17:00. L'ingresso al di fuori degli orari stabiliti può avvenire solo previa autorizzazione della Direzione e del Personale Infermieristico.

\*cfr. regole di accesso visitatori

### 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

# Residenza Protetta “Istituto Pizzorni”

## 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'obiettività e della giustizia.

Sono assicurate e custodite la libertà di espressione, di credo, di orientamento di genere e di pensiero.

## Privacy, consenso informato

La struttura assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal “Codice in materia di protezione dei dati personali” Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/2003. E' 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 in Cartella Clinica.

Tutta la documentazione clinica è coperta dal segreto professionale e dal segreto d'ufficio ai sensi degli articoli 622 e 326 del codice penale, in assenza di indicazioni diverse ricevute dalla persona.