



AnniAzzurri



Ambulatorio Castagnola

Carta dei Servizi

PER UTENTI E VISITATORI

Anni Azzurri



Gentile Utente,

Grazie alla **Carta dei Servizi** desideriamo presentarLe l'**Ambulatorio Castagnola** per il recupero e la rieducazione funzionale respiratoria.

Questo documento, infatti, contiene tutte le informazioni necessarie per permetterLe di conoscere i servizi offerti e come fruirne, nonché gli impegni assunti dalla nostra struttura per migliorare continuamente la qualità dei servizi stessi.

Il nostro obiettivo è proprio quello di coinvolgerLa nel miglioramento continuo attraverso i Suoi suggerimenti, le Sue eventuali segnalazioni, i Suoi consigli e anche i Suoi reclami. Tutto ciò sarà per noi un'opportunità di crescita, in quanto il Suo contributo ci consentirà di migliorare le prestazioni offerte e la soddisfazione dei nostri Ospiti.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

Il Direttore di struttura
Michela Mosto



Anni Azzurri Ambulatorio Castagnola in un clic

All'indirizzo web è sempre disponibile l'ultima versione aggiornata della Carta dei Servizi. La stampa su carta viene invece effettuata all'inizio di ogni anno e potrebbe quindi contenere alcune informazioni non aggiornate.

anniazzurri.it/residenza-anni-azzurri-castagnola

La Carta dei Servizi
è uno strumento
progettato da
Ambulatorio
Castagnola e dedicato
ad ogni Ospite
della struttura, per
conoscerne meglio
i servizi, trovare
informazioni utili
e diventare un
supporto adeguato ad
ogni tipo di esigenza.

Buona lettura!




Il segno posto
all'angolo superiore
delle pagine può
essere piegato
agilmente ed essere
utilizzato per ricordare
le informazioni utili
alla tua ricerca



Le etichette colorate
a bordo pagina
aiutano a trovare
più velocemente
le sezioni che ti
interessano

In fondo alla carta
sono disponibili
alcune pagine
dedicate a note
ed appunti

A blue arrow pointing diagonally downwards and to the left, indicating the bottom-left corner of the page.

L'équipe in struttura

DIRETTORE DI STRUTTURA

Michela Mosto

DIRETTORE SANITARIO

Lugi Calcagno

FISIOTERAPISTI

Paula Scandolo

Monica Olcese

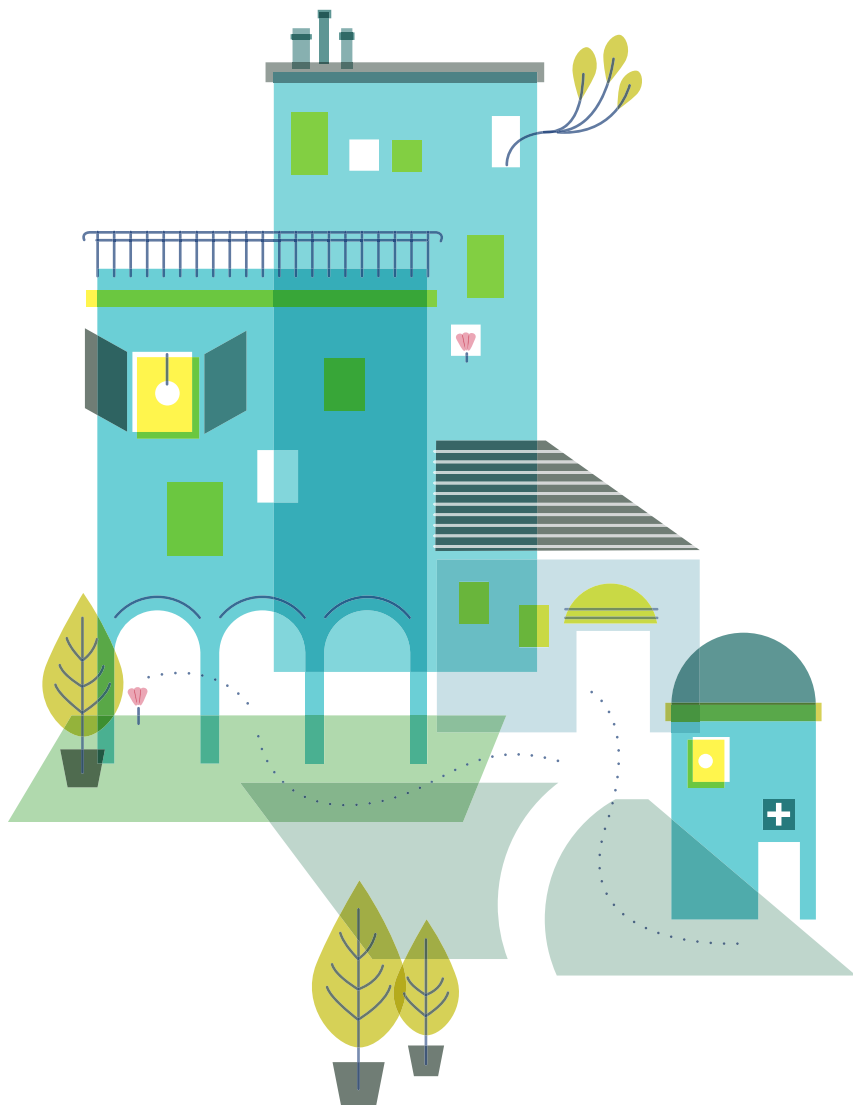
Matteo Paretti

SEGRETERIA - AMMINISTRAZIONE

Chiara Allegrini

Milena Murgia

Roberta Pietribisai



sezione prima

1

LA STRUTTURA

1 Mission

Ambulatorio Castagnola, in quanto struttura appartenente al gruppo KOS, ha fatto della definizione di Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1948 il proprio pilastro.

La salute è lo stato di completo benessere fisico, psicologico e sociale e non solamente l'assenza di malattia”.

In linea con questo principio,

la nostra mission consiste nell'accrescere il benessere emotivo, sociale, fisico e l'autonomia delle persone nella vita quotidiana attraverso l'erogazione di servizi sanitari, riabilitativi e assistenziali di eccellenza.

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di

erogazione degli stessi e gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini nasce con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella Carta dei Servizi l'Ambulatorio dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

1.2 I nostri valori

All'interno dell'Ambulatorio Castagnola fondiamo tutte le nostre scelte ed azioni sui valori aziendali.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Per noi significa prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale".

PROFESSIONALITÀ

Intendiamo la Professionalità quel complesso di qualità che distinguono il professionista quali la competenza, la preparazione, la serietà professionale, la costanza dell'impegno, la scrupolosità. Qualità consolidate con l'esercizio della pratica costante.

RESPONSABILITÀ

Per noi responsabilità è rendere conto di atti, avvenimenti e situazioni in cui ognuno ha un ruolo determinante. Obblighi che derivano dalla posizione che ognuno occupa, dai compiti, dagli incarichi che abbiamo assunto.

RISPETTO

È per noi la consapevolezza dei diritti e dei meriti e dei valori altrui.

1.3 Principi fondamentali

EUGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

IMPARZIALITÀ

La Residenza si ispira a criteri di imparzialità, di giustizia e di obiettività. Ad ogni Cittadino è dovuto un comportamento che rispetti la Sua dignità.

PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'attività dell'**Ambulatorio Castagnola** è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti nonché ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate.



In riferimento ai principi fondamentali sopra riportati, l'Ambulatorio si impegna a garantire che:

- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi;
- le informazioni di carattere personale dei Pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla privacy.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti dell'Ambulatorio sono tenuti a fornire ai Pazienti informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alla diagnosi della malattia e ai protocolli clinici proposti.

In tal modo viene garantito un processo di decisione e scelta consapevole da parte del Paziente, che si concretizza nel cosiddetto "consenso informato".

La necessità di ottenere dall'Utente il consenso a compiere un determinato trattamento rappresenta non solo un principio sancito dalla Legge, ma anche un elemento etico fondamentale nel rapporto tra Utente e personale medico.

Al fine di assicurare la massima trasparenza informativa con l'utenza, quindi, l'Ambulatorio si impegna a:

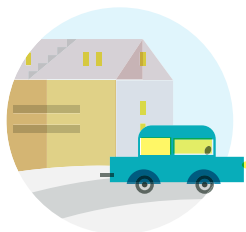
- garantire all'Utente la più completa e idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle alternative eventuali, sulle prospettive e sulle prevedibili conseguenze/complicanze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute all'ufficio relazioni con il pubblico per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza.

I principi fondanti l'attività di ricovero, cura e assistenza degli Utenti presso l'Ambulatorio Castagnola poggiano sulla regolamentazione ministeriale rispetto all'attività di riabilitazione e si riassumono nei seguenti punti:

- **Governo clinico** di tutti i casi mediante stesura di un **Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)** personalizzato, costantemente aggiornato alla luce dei risultati ottenuti e dei problemi emergenti.
- **Coinvolgimento attivo** nei processi decisionali e **condivisione** del percorso riabilitativo con il Paziente o con i suoi familiari/caregiver, fin dalle prime fasi del ricovero, con momenti strutturati di ascolto e confronto.
- **Organizzazione del lavoro in team interdisciplinare e multiprofessionale** coordinato dal medico referente del caso, con partecipazione attiva di tutti i professionisti necessari.
- **Costante verifica dell'appropriatezza**, sia nella selezione dei Pazienti eleggibili per ricovero che nelle decisioni riguardo alla scelta e la prosecuzione dei programmi riabilitativi.
- **Formazione del personale** attraverso un aggiornamento continuo per le competenze tecniche ed organizzative e corsi ECM.

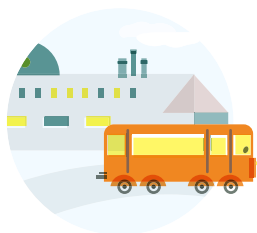
2

Come raggiungerci



IN AUTO

In uscita dal casello di Chiavari dell'autostrada A12 superare la rotonda imboccando Via Castagnola e seguendo le indicazioni per Leivi, al semaforo girare a sinistra e proseguire sino al bivio (sotto al ponte dell'Autostrada). Svoltare a sinistra in Via dei Lertora e proseguire lungo Via Col. Franceschi.



CON I MEZZI PUBBLICI

La via è servita dalle linee 1 e 31

3

Presentazione

L'Ambulatorio Castagnola fa parte del gruppo KOS, primario gruppo sanitario italiano operante nell'assistenza socio sanitaria, nella cronicità residenziale, nella riabilitazione e nella psichiatria.

Grazie alla grande competenza maturata nella gestione dei casi più complessi, il gruppo è in grado di elaborare risposte integrative, dedicate non solo ai più fragili: percorsi riabilitativi continuativi di bassa intensità, diagnostica, visite specialistiche, odontoiatria, prevenzione, medicina dello sport, erogati in vari centri diffusi sul territorio.

Innovazione tecnologica e costante formazione del personale associata all'adozione della robotica nei percorsi riabilitativi, hanno reso i percorsi terapeutici del gruppo un'esperienza di eccellenza.

3.1 L'attività dell'Ambulatorio

Ambulatorio Castagnola è un Centro Privato altamente specializzato nella fisioterapia respiratoria e propone percorsi terapeutici rivolti a tutti coloro che soffrono di Malattie respiratorie ostruttive (BPCO) quali:

- **Bronchite cronica.**
- **Bronchite cronica ostruttiva.**
- **Asma cronica.**
- **Sindrome bronchiectasica e forme bronchiali ipersecretive.**
- **Enfisema polmonare.**
- **Insufficienza respiratoria cronica in trattamento con ossigeno a lungo termine.**

Il primo passo consiste nell'inserire il Paziente in un percorso di **educazione sanitaria** inerente la patologia di cui è affetto

Successivamente viene impostato il trattamento più idoneo per il disturbo individuato che comprende uno o più dei seguenti **interventi**:

- *Educazione alla tosse.*
- *Disostruzione delle vie aeree.*
- *Riallineamento dei muscoli respiratori.*
- *Potenziamento della ventilazione polmonare e degli scambi gassosi.*
- *Miglioramento della ventilazione polmonare e degli scambi gassosi.*
- *Riallenamento-ricondizionamento allo sforzo in pz con insufficienza respiratoria dopo episodio di riacutizzazione.*

Per il buon successo del trattamento, risulta di primaria importanza la **collaborazione con i medici di famiglia** per discutere i casi clinici e gli approcci terapeutici, concordando insieme gli obiettivi da raggiungere.

3. PRESENTAZIONE

Lo scopo dell'Ambulatorio è quello di insegnare al Paziente metodiche e di fornire strumenti di facile uso in modo tale che possa proseguire a domicilio in autonomia gli esercizi, verificandone poi, con appuntamenti periodici di follow up presso l'ambulatorio, la correttezza ed i risultati ottenuti.

L'attività si svolgerà in presenza del medico pneumologo a cui è demandato il compito di:

- *Presa visione della documentazione clinica.*
- *Procedere alla visita pneumologica con esecuzione di spirometria e saturazione dell'ossigeno.*
- *Compilare la cartella clinica che dovrà sempre essere aggiornata dal medico e dal fisioterapista.*
- *Redigere il piano d'intervento e le modalità di esecuzione in collaborazione con il Fisioterapista.*
- *Monitoraggio continuo della saturazione dell'ossigeno.*
- *Verificare periodicamente tramite colloquio, visita medica i risultati raggiunti ed eventualmente modificare in collaborazione con il fisioterapista il piano di azione.*

3.2 Articolazione della struttura

Ambulatorio Castagnola è situato al piano terra all'interno della Residenza Anni Azzurri Castagnola nel comune di Castagnola in provincia di Chiavari.

O

PIANO TERRA

- * Reception
- * Servizi amministrativi
- * Direzione
- * **Ambulatorio Castagnola**

**AMPIO
GIARDINO ESTERNO**



3. PRESENTAZIONE



4

Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Modalità di accesso

L'accesso alle visite ambulatoriali avviene sempre previa prenotazione. La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali necessita della prescrizione del medico di medicina generale, di un medico Specialista o anche su iniziativa del Paziente stesso.

Il giorno dell'appuntamento si raccomanda di portare con sé:

- **Tessera sanitaria.**
- **Codice fiscale.**
- **Eventuale relazione del medico curante** corredata dalla documentazione clinica disponibile e dalla terapia in atto.
- **Valutazione da parte dello specialista Pneumologo** dell'Ambulatorio sulle indicazioni e sulle eventuali controindicazioni all'inserimento presso la struttura (*visita medica+spirometria*).
- **Consenso informato.**

Al termine della visita si procederà alla stesura di un piano operativo individualizzato in relazione alle condizioni cliniche del paziente.

4.2 Prenotazioni

Gli appuntamenti per prestazioni vengono fissati tenendo conto delle esigenze della persona, compresa quella di continuità di presa in carico, in base alla programmazione concordata con i professionisti.

La prenotazione può essere effettuata:









- **Telefonicamente**
- **Tramite e-mail.**
- **Personalmente presso l'accettazione dell'ambulatorio.**

Prenotazioni Ambulatorio Castagnola

Tel. 0185 370914

Mail: Ambulatoriocastagnola@anniazzurri.it

Direttamente allo sportello

L	M	M	G	V	S	D
						
	Dalle 8:30 alle 18:30					
	Dalle 11:30 alle 18:30					

4.3 Disdette

L'Utente che per qualsiasi motivazione non può presentarsi all'appuntamento fissato con prenotazione, deve comunicare disdetta seguendo la stessa modalità di prenotazione, **almeno 48 ore prima della data convenuta.**

4.4 Il Pagamento

Il pagamento degli importi dovuti per le prestazioni erogate deve avvenire prima dell'effettuazione della prestazione e potrà essere effettuato presso la Reception Amministrativa in contanti, tramite bancomat o carta di credito.

4.5 Le notizie cliniche e la Privacy

Gli aggiornamenti sulle condizioni di salute dell'Utente sono fornite dal Medico Referente del caso; nell'esclusivo interesse degli Utenti e a garanzia dei suoi diritti, il Personale non fornisce alcuna informazione ai familiari e persone significative se non espressamente autorizzato e previo appuntamento concordato telefonicamente.

5

Relazioni con il pubblico

Ambulatorio Castagnola invita ogni Paziente a rivolgersi alla Reception nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami, verbalmente o in forma scritta.

5.1 Questionario di gradimento

La qualità percepita dei Servizi e delle prestazioni erogate è valutata attraverso i Questionari di Gradimento.

I risultati emersi vengono condivisi con il pubblico all'ingresso dell'Ambulatorio.

5.2 Reclamo

Ambulatorio Castagnola garantisce la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'Utente può presentare reclamo direttamente alla Reception, comunicando le proprie osservazioni verbalmente oppure, in modalità anonima, per iscritto, in carta libera, da inviare per posta alla struttura.

La Direzione si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni pervenute, non anonime, entro 7 giorni dal ricevimento.

I reclami vengono presi in carico contestualmente alla relativa segnalazione ed il termine massimo per l'evasione degli stessi è fissato in 15 giorni, laddove siano coinvolti per la loro risoluzione enti o fornitori esterni.



VERBALMENTE

I pazienti ed i loro parenti possono presentare quotidianamente reclami verbali e lamentele alla Direzione.



IN FORMA SCRITTA

Il paziente può presentare reclamo alla Direzione o all'Amministrazione per iscritto, in carta libera, da inviare per posta alla struttura.

6

Diritti e doveri

Perseguire i principi che ispirano le scelte aziendali ed ottemperare agli impegni assunti nell'erogazione dei Servizi, presuppone una costruttiva collaborazione fra paziente, familiari e professionisti, finalizzata al raggiungimento dell'obiettivo comune: la qualità della prestazione erogata. Nell'interesse di tutti proponiamo un breve elenco dei diritti e dei doveri di chi accede nelle strutture Anni Azzurri che riportiamo a garanzia di condivisione e di impegno reciproco.

6.1 Diritti del Paziente

ARTICOLO 1

Diritto del rispetto alla dignità.

ARTICOLO 2

Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di Legge.

ARTICOLO 3

Diritto all'individuazione dell'operatore mediante cartellino identificativo.

ARTICOLO 4

Diritto all'ascolto con rispetto, gentilezza e competenza.

ARTICOLO 5

Diritto all'informazione tempestiva, chiara, esaustiva, aggiornata e comprensibile.

ARTICOLO 6

Diritto a conoscere finalità e modalità di erogazione della prestazione sanitaria appropriata e a confidare in un rapporto fiduciario con il referente del caso e l'Équipe.

ARTICOLO 7

Diritto ad essere assistito da personale qualificato.

ARTICOLO 8

Diritto alla garanzia che l'istituzione metta a disposizione dei professionisti gli strumenti diagnostici, terapeutici e gli aggiornamenti scientifici necessari per erogare le prestazioni più appropriate, consentendo loro di agire secondo scienza e coscienza e nel rispetto dei Codici Etici e deontologici.

ARTICOLO 09

Diritto al reclamo e a conoscerne l'esito, a formulare proposte e suggerimenti in forma verbale e scritta.

ARTICOLO 10

Diritto ad esprimere il proprio parere sui servizi offerti attraverso i Questionari di soddisfazione.

ARTICOLO 11

Diritto alla trasparenza.

6.2 Doveri dell'Utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso i servizi sanitari di cui usufruiscono tutti i cittadini; ottemperare ad un dovere vuol dire migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari.

ARTICOLO 1

È doveroso mantenere un atteggiamento responsabile verso i Pazienti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo (rumore, luci accese, radio, tv con volume alto, cellulari, eccetera).

ARTICOLO 2

È doveroso mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo con tutto il personale della struttura e con la Direzione Sanitaria.

ARTICOLO 3

È doveroso da parte dei Pazienti attenersi alle prescrizioni terapeutiche e alle indicazioni comportamentali ricevute, per garantire il miglior esito possibile delle cure.

ARTICOLO 4

È doveroso il rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

ARTICOLO 5

Ogni persona ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria ma è suo dovere assumere le informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.

ARTICOLO 6

È dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, onde evitare sprechi di risorse.

ARTICOLO 7

È dovere di ogni Paziente fumare solo dove è consentito, per preservare la salute della collettività.



sezione seconda

2

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

7

Standard di qualità, impegni e programmi

In linea con la propria mission, le strutture del gruppo **Anni Azzurri** sono orientate al prendersi cura della persona e si impegnano alla ricerca della qualità.

7.1 Come intendere la qualità

La normativa vigente prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità dell'Ambulatorio riguardo agli aspetti che ogni Paziente o suo parente può **personalmente sperimentare** negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità **percepita**.

Non vengono quindi considerati nella Carta dei Servizi gli standard della **qualità tecnico-professionale delle prestazioni** e della **efficienza dei processi lavorativi**, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati al Servizio Qualità interno e all'Azienda Sanitaria Locale di competenza.

E qui sta la vera **sfida** della Carta dei Servizi: l'attenzione che

viene richiesta agli operatori su **alcuni** aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente **tutti** gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una **visione globale** della qualità che fa concentrare l'attenzione sul **risultato complessivo** delle prestazioni erogate e ricercare la **soddisfazione** delle aspettative dell'Ospite.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Ospite e quelle degli operatori che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità **percepita** direttamente dalle persone, la qualità **tecnico-professionale**, e la qualità **erogata** nei processi lavorativi. Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti nell'Ambulatorio, **in un contesto umano e ambientale rispettoso della dignità delle persone.**

Nella Carta dei Servizi si considera la qualità relativa ai seguenti aspetti:

- l'accessibilità, l'orientamento e l'accoglienza;
- la semplicità delle procedure;
- l'accuratezza delle informazioni;
- il comfort degli ambienti;
- l'attenzione ai bisogni degli Ospiti;
- il rapporto "umano" con il personale;
- i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni.

7.2 Impegni e programma di miglioramento

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione, sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei servizi offerti ai Pazienti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

7.3 Tutela e partecipazione del Paziente

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione del Paziente si realizzano attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- il monitoraggio della qualità percepita;
- i suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze del Paziente.

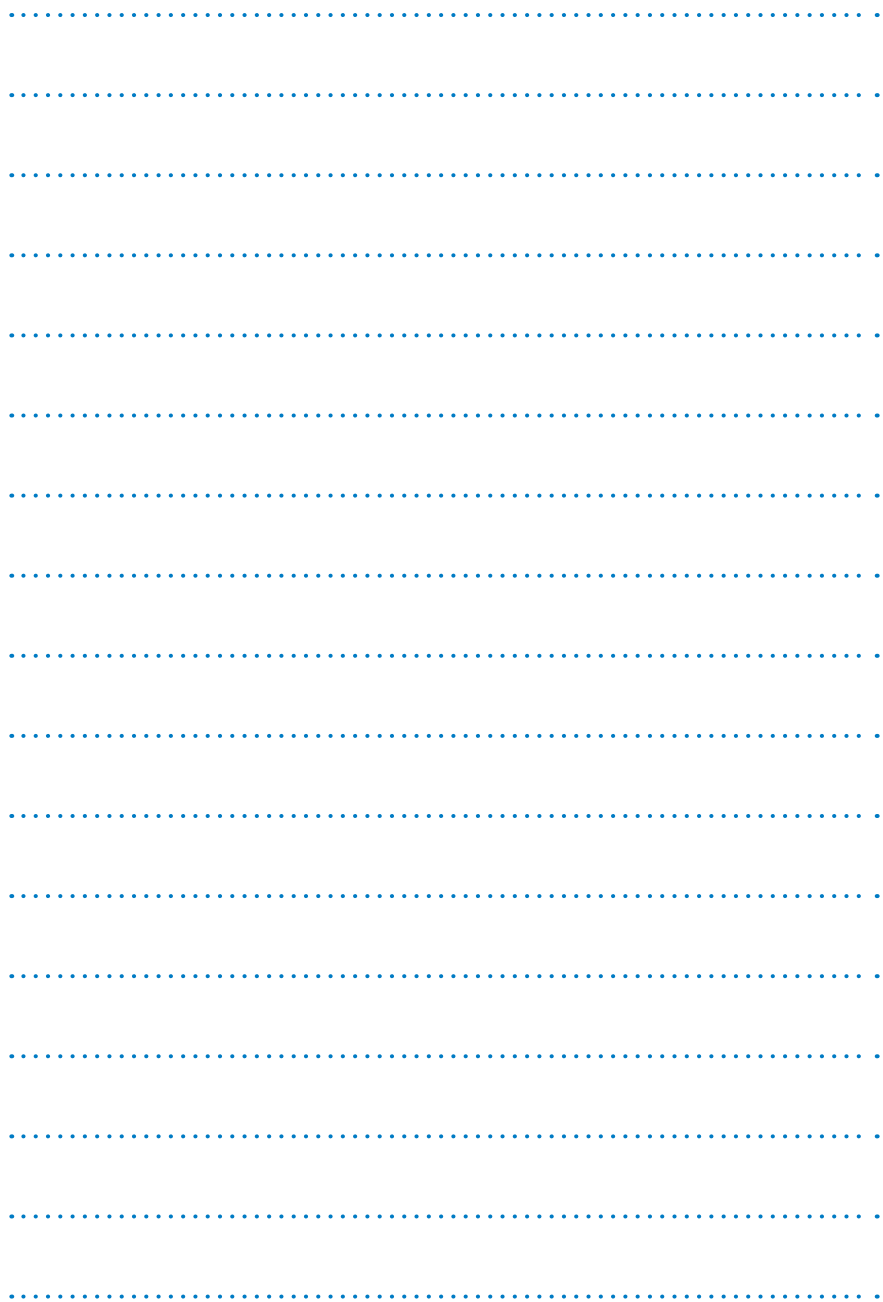
In Ambulatorio di questi aspetti si occupa la Direzione con l'équipe multiprofessionale, che ha il compito di curare:

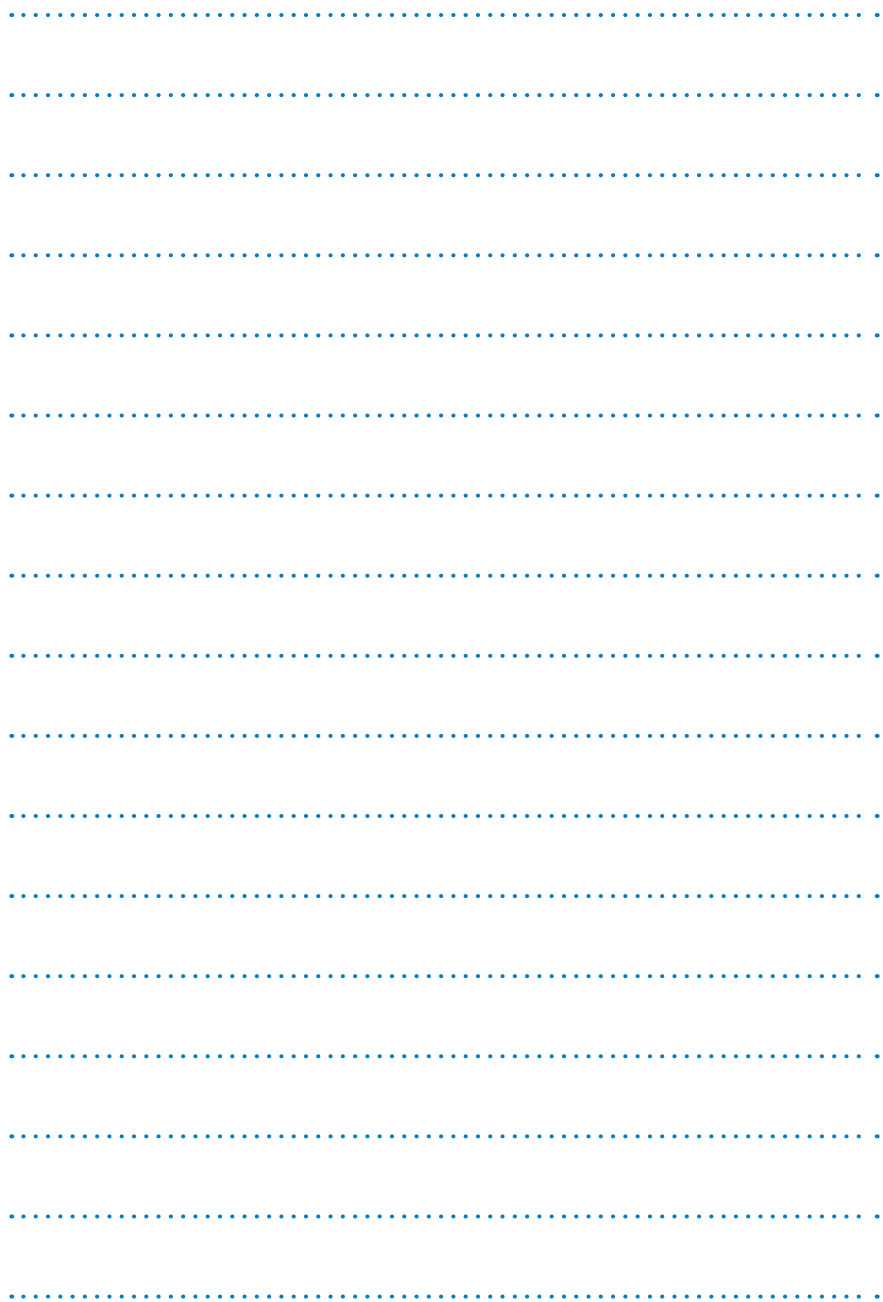
- la corretta informazione di base sui servizi erogati;
- la rilevazione del livello di soddisfazione del Paziente;
- la raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione;
- l'effettuazione di proposte sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

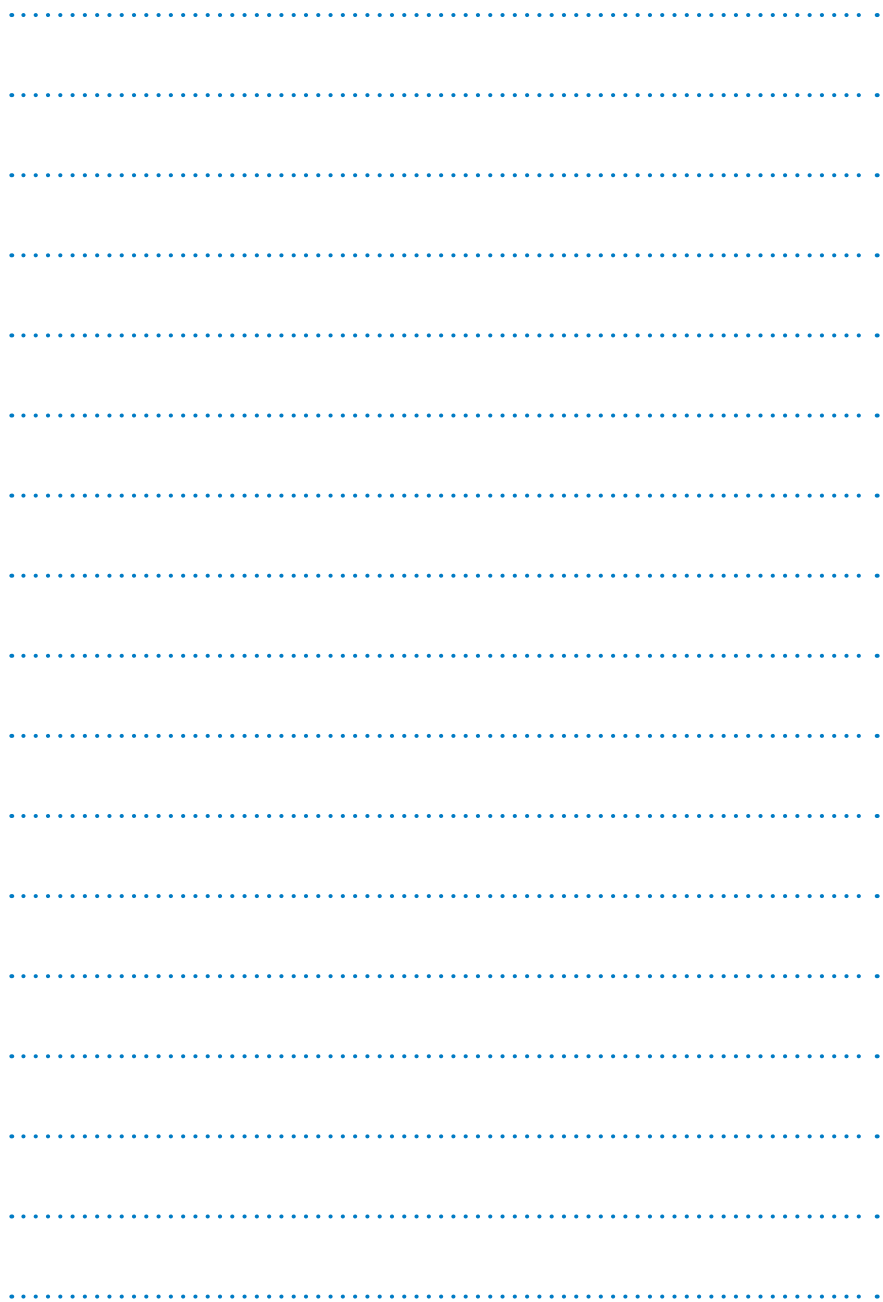
7.4 Sicurezza del Paziente

Per garantire al Paziente la più assoluta serenità durante la permanenza, l'Ambulatorio garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio cui può essere soggetto il Paziente (es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ecc.). Per questo motivo nell'ambito di un più ampio sistema di risk management, sono state attivate specifiche procedure.

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD/IMPEGNI
Sicurezza nell'uso dei farmaci	Adozione scheda terapeutica unica
Prevenzione e gestione delle cadute dei Pazienti in Ambulatorio	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
Controllo delle infezioni	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti	Adozione di sistemi di Incident Reporting







Anni Azzurri



Ambulatorio Castagnola

Via Colonnello Enrico Franceschi, 87
16043 Castagnola (GE)

tel. 0185 370914
Ambulatoriocastagnola@anniazurri.it

www.anniazurri.it/residenza-anni-azzurri-castagnola

Versione di
giugno 2022