

FONDAZIONE GIGI GHIROTTI GENOVA ETS

CARTA DEI SERVIZI

REVISIONE
DICEMBRE 2024

Inquadra il Codice QR con la fotocamera del tuo smartphone per accedere ai servizi di Fondazione.

SERVIZI DOMICILIARI



SERVIZI RESIDENZIALI



Fondazione Gigi Ghirotti Genova ETS

Edizione dicembre 2024. Valida fino a nuova emissione.

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione annuale e viene aggiornata, su disposizione del Presidente, ogni qual volta intervengono cambiamenti organizzativi nei servizi o nelle normative di settore.

Fondazione Gigi Ghirotti Genova ETS

- ✚ Persegue le finalità della legge 38/2010 “Disposizioni per garantire l’accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore”.
- ✚ È accreditata dalla Regione Liguria per l’attività di cure palliative residenziali e domiciliari e per le cure domiciliari integrate.
- ✚ Applica il Regolamento Europeo n. 679/2016 sulla protezione dei dati – GDPR.
- ✚ Adotta un Modello Organizzativo di Gestione e Controllo (MOGC) per all’applicazione del D.Lgs 231/2001.
- ✚ È iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) ai sensi del D.Lgs n. 117/2017 - Codice del Terzo Settore con atto numero 5043-2022 del 10/08/2022
- ✚ È certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015



La Fondazione Gigi Ghirotti Genova ETS è nata a Genova nel 1984 per volontà del **Prof. Franco Henriquet**.

Assieme ad un gruppo di volontari costituì l'**Associazione Gigi Ghirotti di Genova per lo studio, la terapia del dolore e le cure palliative**, diventandone il Presidente, carica che ricopre a tutt'oggi.

L'obiettivo comune era di dare avvio a un servizio di assistenza domiciliare ai malati oncologici.

Nel 1988 l'Associazione fu registrata come associazione giuridicamente riconosciuta e fu successivamente iscritta nel **Registro Regionale del Volontariato**. Inoltre fu riconosciuta come **ONLUS** (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) operante nell'ambito sanitario.

Risale al 1994 la **prima convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale per l'assistenza domiciliare** ai malati AIDS, seguita da altre due per la gestione dei malati oncologici e di sclerosi laterale amiotrofica (SLA).

Grazie ad una convenzione con l'**ASL 3 Genovese**, nel 2002 l'Associazione aprì il **primo Hospice in Liguria**, allestendo allo scopo un piano dell'ex Ospedale Carolina Pastorino a Bolzaneto.

Nel 2010 ha inaugurato a Genova il **secondo Hospice**, in via Montallegro 50, a seguito di autorizzazione da parte della Asl 3 e di concessione trentennale dell'immobile da parte della **Fondazione Carige**.

Oggi siamo un'organizzazione per la terapia del dolore e le cure palliative, giuridicamente riconosciuta e iscritta al R.U.N.T.S. – Registro Unico Nazionale del Terzo Settore.

La **missione** della Fondazione Gigi Ghirotti Genova ETS è lo **studio del dolore oncologico**, l'assistenza socio-sanitaria mediante interventi intesi a controllarlo e lo **studio delle cure palliative** e la loro applicazione ai malati negli stadi avanzati delle malattie a prognosi infausta.

La Fondazione agisce in stretta collaborazione con le strutture Liguri del **Servizio Sanitario Nazionale**, promuovendo la terapia del dolore e le cure palliative.

Attualmente la Fondazione occupa circa 200 persone, con contratto di lavoro dipendente (amministrazione, gestione, Hospice) e con contratti di collaborazione professionale (prevalentemente in assistenza domiciliare). Nel 2008 l'Associazione ha conseguito la **Certificazione di Qualità** in accordo con la normativa ISO 9001 per tutte le attività di Assistenza.

INDICE

INTRODUZIONE	5
Che cosa è la Carta dei Servizi	5
A chi si rivolge	5
A che cosa serve	5
PRINCIPI FONDAMENTALI	6
La persona, i suoi diritti	7
... e i suoi doveri	7
LE CURE PALLIATIVE	8
LE CURE DOMICILIARI INTEGRATE	9
PRESENTAZIONE	10
FONDAZIONE GIGI GHIROTTI GENOVA ETS	10
Le Sedi	11
Unità di Cure Palliative	12
I Servizi	13
Assistenza Domiciliare	13
Gli Hospice	17
OBIETTIVI PER LA QUALITÀ	18
Fattori di qualità e indicatori standard	19
Meccanismi di tutela e di verifica	19
CONTATTI E ORARI	21
COME RAGGIUNGERCI	22

INTRODUZIONE

Che cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento previsto dalla norma italiana (Legge 11 luglio 1995, n. 273), voluto nel processo di innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadinanza quale strumento per documentare la qualità del servizio erogato.

Rappresenta un documento di indirizzo, che favorisce nell'utenza la conoscenza della Fondazione e delle regole che la governano, favorendo in tal modo una chiara comunicazione interna ed esterna. Con questo documento Fondazione assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire. Implica un costante monitoraggio della qualità dei servizi erogati, la verifica degli standard garantiti e la definizione degli obiettivi di miglioramento. Costituisce quindi uno strumento efficace per il miglioramento e il controllo della qualità dei servizi e per il miglioramento e l'innovazione dei degli stessi, intendendo essere uno strumento aperto e partecipato.

A chi si rivolge

Destinatari di questa Carta dei Servizi sono i cittadini utenti del Servizio Sanitario Nazionale, gli operatori della Salute, i medici di medicina generale e le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

A che cosa serve

La Carta dei Servizi fornisce informazioni sulle prestazioni offerte dalle nostre strutture e sulle modalità di accesso ad esse, tutelando il rispetto dei diritti della persona e garantendo la massima trasparenza.

Le chiediamo la sua collaborazione nel comunicarci eventuali suggerimenti, osservazioni o reclami utili al miglioramento della qualità della nostra assistenza e dei nostri servizi in generale.

A tale scopo può utilizzare un apposito modulo, disponibile in formato cartaceo presso i locali degli hospice e dell'assistenza domiciliare (all'ingresso delle strutture) e in formato elettronico nel footer del sito www.gigighirotti.it alla sezione «Segnalazioni/Reclami».

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi è **uguale per tutti**, senza alcuna distinzione di sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e di condizioni personali o sociali.

Gratuità

L'assistenza è **gratuita** e fornita senza la richiesta di alcun tipo di compenso.

Equità

I comportamenti degli operatori nei confronti degli assistiti sono ispirati a criteri di **competenza, disponibilità, equità e giustizia**.

Continuità

L'erogazione dell'assistenza deve essere **continua**, regolare e senza interruzioni, salvo i casi in cui vi sia un'obiettiva giustificazione.

Diritto di scelta

La Fondazione opera salvaguardando la **libertà di scelta** della persona e del cittadino, in conformità con l'attuale normativa.

Partecipazione

La **partecipazione** degli utenti durante l'erogazione dell'assistenza è **garantita** da una **corretta informazione** e dalla possibilità di formulare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Efficacia ed efficienza

La Fondazione adotta ogni metodo utile affinché i propri servizi siano i più funzionali possibili in relazione alle esigenze degli assistiti, garantendo la reale **efficacia, efficienza e appropriatezza** delle prestazioni in un contesto di massima sicurezza

LE CURE PALLIATIVE

Le cure palliative sono “l'insieme degli interventi terapeutici, diagnostici e assistenziali, rivolti sia alla persona malata sia al suo nucleo familiare, finalizzati alla cura attiva e totale dei pazienti la cui malattia di base, caratterizzata da un'inarrestabile evoluzione e da una prognosi infausta, non risponde più a trattamenti specifici.”. (Legge n.38/1 Art. 2-Definizioni)

Le cure palliative sono quindi cure attive e complete rivolte a tutte le persone affette da patologie croniche evolutive quando la malattia non risponde più alle terapie aventi come scopo la guarigione, con l'obiettivo prioritario di preservare fino alla fine la migliore qualità di vita possibile, senza accelerare o differire la morte, rispettando la dignità del malato e i suoi desideri, nonché supportandone il nucleo familiare nel percorso clinico, assistenziale ed esistenziale in osservanza al principio di autodeterminazione del malato.

Le cure palliative sono un diritto del cittadino sancito dalla Legge n.38 del 15 marzo 2020 e con il DPCM 12 gennaio 2017 di definizione ed aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza (LEA), sono state caratterizzate, con un approccio orientato alla presa in carico e al percorso di cura, distinguendo gli interventi per livelli di complessità ed intensità assistenziale.

LE CURE DOMICILIARI INTEGRATE

La Fondazione offre un servizio di assistenza sociosanitaria domiciliare ai pazienti affetti da HIV/AIDS. La segnalazione può essere effettuata a Fondazione dalle strutture sanitarie di riferimento (SerD, U.O. Malattie Infettive); gli interventi di assistenza domiciliare riguardano la gestione e il monitoraggio delle terapie prescritte dai medici coinvolti nei programmi di cura e prestazioni assistenziali infermieristiche, riabilitative, psicologiche e di educazione sanitaria, secondo quanto specificato nel piano assistenziale individualizzato (PAI). Oltre l'attività svolta al domicilio del paziente, sono previste attività di accompagnamento ai centri di terapia e riabilitazione.

Tale servizio viene espletato di norma dal lunedì al venerdì secondo il PAI ed è garantita una reperibilità telefonica notturna e H24 nei giorni festivi e il sabato. Eventuali interventi domiciliari in regime di pronta disponibilità sono erogati per i casi i cui bisogni siano esplicitamente di cure palliative specialistiche.

Gli obiettivi del servizio sono la promozione di opportune relazioni sociali al fine di ridurre il rischio di emarginazione, favorire per quanto possibile l'autonomia degli assistiti ed evitare il ricorso alla struttura ospedaliera quando non sia richiesto da oggettive necessità cliniche.

PRESENTAZIONE

FONDAZIONE GIGI GHIROTTI GENOVA ETS



La Fondazione Gigi Ghirotti è un ente privato senza fini di lucro, convenzionato e accreditato con il Servizio Sanitario Regionale, che opera nel settore dell'assistenza socio-sanitaria.

È grazie alla Fondazione che è stato aperto, nel 2002 il primo hospice in Liguria.

La Fondazione è organizzata in due setting assistenziali: 30 sono i posti letto disponibili per assistere malati inguaribili in residenza (hospice) e 500/600 gli assistiti a domicilio. Presso gli hospice è attivo un Alzheimer Cafè che accoglie, nelle ore diurne, persone in situazione di fragilità caratterizzata da parziale non autosufficienza affette da Alzheimer; sono inoltre dedicati 5 letti di sollievo per persone con SLA.

I servizi offerti non comportano alcun onere economico per le persone assistite; il sostegno della cittadinanza, degli Enti e delle Istituzioni Locali, i proventi del 5 per mille e le convenzioni con la Asl garantiscono la totale gratuità delle cure

Infatti, Fondazione Gigi Ghirotti Genova ETS opera secondo i principi di:

- gratuità: l'assistenza non comporta alcun costo per l'assistito e la sua famiglia;
- trasparenza, che vieta di accettare compensi e/o omaggi da parte dell'assistito e della famiglia;
- riservatezza, che impone a tutti gli operatori la protezione dei dati e delle informazioni degli assistiti apprese nell'esercizio delle proprie funzioni;

Le Sedi

I locali di Corso Europa 48 ospitano gli uffici amministrativi di Fondazione: la sede legale, l'Ufficio Promozione, raccolta fondi, iniziative culturali, le risorse Umane, l'Amministrazione, la centrale operativa per l'assistenza domiciliare, le funzioni privacy, qualità e sicurezza.

In queste sedi si svolge il lavoro di organizzazione generale e di coordinamento di tutte le attività. Al civico 50 – storica sede di quella che fino al 2022 è stata Associazione – è situata la Farmacia.

Negli hospice, 25 camere singole con bagno sono dedicate alle cure palliative, 5 a persone affette da Sclerosi Laterale Amiotrofica, che vi accedono per ricoveri di sollievo.

Al 5° piano di hospice Bolzaneto è situato il Centro Diurno Alzheimer Cafè, dove un salone centrale e ambienti diversificati sono dedicati alle attività di gruppo, ai momenti ricreativi e a quelli di riposo, alla riabilitazione cognitiva e motoria. L'accesso al giardino/parco consente attività all'aperto.

I due hospice dispongono di aree comuni e salottini, utili per le attività occupazionali degli ospiti e dei familiari, oltre che di una fornitissima biblioteca



Unità di Cure Palliative



Il servizio di cure palliative domiciliari della Fondazione Gigi Ghirotti si rivolge ai pazienti affetti da patologie inguaribili in rapida evoluzione residenti o domiciliati nel territorio dell'ASL3. L'assistenza offerta, in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, è totalmente gratuita per il paziente e per la sua famiglia. Il servizio è pensato per dare risposta, presso il proprio domicilio, ai bisogni di salute anche complessi degli assistiti al fine di alleviarne la sofferenza e garantire la miglior qualità di vita possibile.

Per poter attivare un'assistenza domiciliare, verificati i requisiti clinici, è auspicabile che vi sia una presenza nella casa del paziente di un caregiver, ossia di una persona che si prenda cura del malato e che collabori con l'équipe di cura. Non è necessario che abbia competenze specifiche in ambito sanitario, ma deve essere disponibile a imparare dall'infermiere a svolgere quegli atti assistenziali/terapeutici necessari per controllo dei sintomi disturbanti dell'assistito.

DESCRIZIONE SINTETICA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

- Valutazione multidimensionale medico-infermieristica per la presa in carico in seguito a segnalazione;
- Visite domiciliari periodiche del medico e dell'infermiere durante il periodo di assistenza, secondo una frequenza dettata dai bisogni assistenziali rilevati e definiti nel Piano Assistenziale Individuale (PAI);
- Inserimento nell'équipe delle seguenti figure professionali a seconda dei bisogni rilevati: psicologo, fisioterapista, Operatore Socio-Sanitario, Assistente sociale, Volontario;
- Confronto tra le figure professionali della rete: Fondazione, il medico di medicina generale, medico specialista ospedaliero;
- Pronta disponibilità medico-infermieristica per urgenze 24 ore su 24, tutti i giorni della settimana; durante la fascia oraria 20:00-08:00 la reperibilità è telefonica;
- Eventuale fornitura di ausili e presidi;
- Fornitura di farmaci;
- Servizio di esami i campioni biologici e gestione rifiuti sanitari a domicilio.

**C'è ancora molto da fare
quando non c'è
più niente da fare...**

I Servizi

Assistenza Domiciliare



L'INTERDISCIPLINARIETÀ e LA MULTIPROFESSIONALITÀ

La Fondazione Gigi Ghirotti assiste i pazienti e le loro famiglie attraverso il lavoro delle sue équipe multidisciplinari, di cui fanno parte diversi profili professionali specializzati in cure palliative.

MEDICO



Responsabile del coordinamento dell'équipe multidisciplinare ed è referente per lo stato clinico generale e per il programma assistenziale dell'assistito.

Viene selezionato tenendo in considerazione la motivazione a prestare la propria opera nelle cure palliative nonché il possesso dei requisiti per l'esercizio della professione medica in cure palliative previsti dalla normativa (DM del 20 marzo 2013). Possiede competenze cliniche, comunicative, psicologiche, organizzative.

INFERMIERE



Responsabile dell'assistenza infermieristica erogata a domicilio attraverso interventi programmati secondo bisogni della persona assistita individuati e definiti nel piano assistenziale individuale (PAI). Gli interventi sono di tipo tecnico ed educativo-relazionale. Possiede competenze etiche, cliniche, comunicativo-relazionali, psicosociali, oltre che di lavoro in équipe.

PSICOLOGO



Garantisce un servizio specializzato di sostegno agli assistiti e ai loro familiari che affrontano l'esperienza della malattia e viene offerto sia al momento della presa in carico, sia durante il percorso assistenziale. Un'ulteriore area di intervento avviene durante la fase di elaborazione del lutto. Contribuisce, inoltre, con il proprio sguardo a un clima di collaborazione in équipe valorizzando le diverse competenze tra le figure professionali coinvolte.

ASSISTENTE SOCIALE



Fa parte dei collaboratori del coordinamento delle attività domiciliari. Fornisce informazioni su questioni previdenziali e assistenziali, facilitando l'accesso agli aiuti pratici e alle risorse disponibili. Accoglie e sostiene i pazienti e i familiari che si trovano in condizioni di fragilità socioeconomica, lavorando in raccordo con i servizi socio-assistenziali e sanitari del territorio.

FISIOTERAPISTA

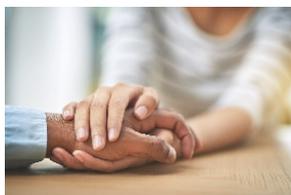
Opera in stretta collaborazione con le altre figure dell'équipe. L'obiettivo assistenziale mira al mantenimento delle capacità residue e dell'autonomia nelle attività di vita quotidiane, attribuisce una grande importanza al valore della cura attraverso il con-tatto nel malato grave e alla fine della vita

OPERATORE SOCIO SANITARIO



All'interno dell'équipe assistenziale in cure palliative, collabora per avere una visione globale della persona, nelle sue componenti socio-psico-fisiche. Assistono i pazienti nella cura della persona e coadiuvano l'équipe infermieristica nelle attività terapeutiche.

VOLONTARIO



Fa parte integrante dell'équipe assistenziale e si occupa di assicurare ai pazienti compagnia, ascolto e attenzione. Si occupa di specifiche attività che vengono svolte negli Uffici e nei poli distaccati, oltre che essere impegnato nella consegna dei farmaci ai pazienti assistiti dal nostro servizio domiciliare, laddove necessario. Riceve una formazione specifica in cure palliative

costante nel tempo.

IL COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DOMICILIARI

Il Coordinamento è l'ufficio preposto al ricevimento e alla valutazione delle richieste di assistenza della Fondazione Gigi Ghirotti. Si trova presso la sede di Corso Europa 48 ed è aperto nei giorni feriali della settimana, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 17:00. In questi orari, l'ufficio è raggiungibile telefonicamente al numero 010-3512600.

È costituito da personale amministrativo e infermieristico specializzato, incaricato della gestione delle liste di attesa e del processo della presa in carico finalizzata all'assegnazione del caso all'équipe di riferimento che a sua volta programmerà la valutazione multidimensionale.

La segnalazione al servizio di assistenza domiciliare viene effettuata dal medico di medicina generale o dallo specialista ospedaliero compilando la scheda di attivazione assistenza – Richiesta di attivazione Cure Palliative Domiciliari (A.Li.Sa). Una volta ricevuta la richiesta di assistenza, il personale effettua una prima valutazione telefonica attraverso un'intervista strutturata al paziente, al caregiver o all'operatore sanitario inviante.

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

Nell'Ufficio sono, inoltre, comprese le seguenti attività:

- Servizio di Accoglienza telefonica gestito da volontari dedicati e adeguatamente formati
- Gestione del calendario della Pronta Disponibilità Medico-Infermieristica
- Monitoraggio delle attività degli operatori per garantire l'appropriatezza e la tempestività dell'intervento, la sostenibilità del servizio, nonché la corretta allocazione delle risorse
- Rilascio documentazione clinica.

IL SERVIZIO DI PRONTA DISPONIBILITÀ MEDICO INFERMIERISTICA

La continuità assistenziale si configura come un obiettivo ed una strategia per migliorare la qualità delle cure. Il servizio di pronta disponibilità garantisce il contatto con un operatore esperto in Cure Palliative h24/7 e prevede l'esecuzione di un triage telefonico in cui l'operatore definisce il livello di intervento più appropriato. Questo può essere la consulenza telefonica, la pianificazione di un accesso domiciliare non programmato e/o la collaborazione con il servizio di continuità assistenziale e di emergenza (numero unico 112).

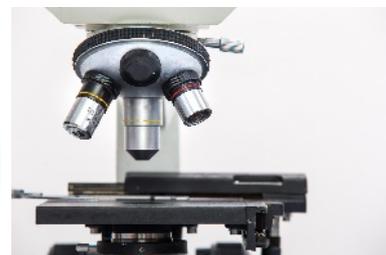


IL SERVIZIO FARMACIA

La Fondazione Gigi Ghirotti Genova ETS dispone di un servizio Farmacia dedicato a tutti gli assistiti. Su prescrizione dell'operatore di riferimento, è possibile ritirare presso la nostra Farmacia o i poli farmaceutici: medicinali, materiale infermieristico e presidi medici e ausili igienico-sanitari di vario genere.

GESTIONE CAMPIONI BIOLOGICI

I referti cartacei possono essere ritirati presso la nostra Farmacia, previo accordo con il Centro accettazione prelievi, dall'assistito (con documento d'identità) o da un delegato (con delega e documento d'identità). In alternativa è possibile ricevere i referti via PEC.



IL MAGAZZINO AUSILI E I POLI TERRITORIALI

Presso il magazzino o i poli distaccati sul territorio sono disponibili gli ausili e i presidi richiesti dagli operatori dell'équipe sulla base dei bisogni dell'assistito. L'assistenza a domicilio prevede la fornitura di contenitori per la raccolta di materiale sanitario a rischio infettivo. Il ritiro dei contenitori può essere effettuato presso la nostra Farmacia o i poli distaccati. Presso i Poli è possibile ritirare anche i farmaci prescritti dal medico dell'équipe, materiale farmaceutico ed ausili non ingombranti. Questi ultimi possono essere riconsegnati ai Poli o al Magazzino Centrale di Via Cesare Rossi. Per i soli Poli di Prà e di Sori è possibile anche riconsegnare farmaci inutilizzati non scaduti ed in confezioni integre.

RILASCIO COPIA CARTELLA CLINICA DOMICILIARE

Tutta la documentazione sanitaria relativa al percorso assistenziale degli assistiti è conservata in via definitiva presso i locali della Fondazione. Sul sito internet della Fondazione sono indicate le modalità per la richiesta ed il rilascio della copia della cartella clinica domiciliare.



Gli Hospice



[Carta dei Servizi Hospice Albaro_2023.pdf](#)

[Carta dei Servizi Hospice Bolzaneto_2023.pdf](#)



OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Tra gli obiettivi che la Fondazione si propone di perseguire nell'adempimento dei propri compiti sociali, figura in primo piano la SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE.

Tra gli elementi più significativi in tal senso, la Fondazione ha identificato: i tempi di attesa per la presa in carico e l'effettuazione dell'assistenza, l'accesso alle strutture ed ai servizi, la semplificazione delle procedure burocratico-amministrative, l'accoglienza, la pulizia, l'informazione, il rapporto con gli operatori.

Tali elementi si affiancano alla qualità della prestazione di cura, garantita dal ricorso a collaboratori di certa professionalità, empatia e disponibilità, continuamente aggiornati e formati, dall'utilizzo di presidi e ausili costantemente mantenuti in modo da garantire il rispetto delle caratteristiche iniziali e la sicurezza dei pazienti e degli operatori.

La presente Carta dei Servizi, in quanto strumento dinamico di promozione, verifica partecipata e di tutela della qualità, è soggetta a costanti revisioni, che andranno di pari passo con le trasformazioni e le novità che si avranno in futuro.

In quest'ottica, la Fondazione opera anche per dare effettiva realizzazione a quei principi che prevedono forme di verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti.

Le tabelle con gli standard di qualità raffigurate di seguito rappresentano, di conseguenza, il punto di partenza; essi sono suscettibili di variazioni e aggiornamenti legati sia al progredire dello stato dell'arte medica e delle linee guida scientifiche che al continuo adeguamento dell'assetto organizzativo aziendale.

Fattori di qualità e indicatori standard

Facilità di accesso per informazioni

Orario di accesso	Assistenza Domiciliare	Giorni feriali: 08:00 – 17:00
	Hospice	Giorni feriali: h24 Giorni festivi: h24

Soddisfazione percepita da parte del caregiver/familiare dell'assistito

% di risposte pari a "soddisfatto" + "molto soddisfatto" \geq 75% del questionario di gradimento

Comfort durante l'assistenza e post assistenza

Tempo di attesa per la consegna delle copie delle cartelle cliniche	tot max 30 gg
Tempo di attesa per la risoluzione di un reclamo	tot max 30 gg (60 in caso di supplemento d'indagine)

Meccanismi di tutela e di verifica

Gli standard di qualità elencati sono periodicamente valutati attraverso i seguenti strumenti:

-  Rilevazione periodica dei tempi d'attesa precedentemente indicati
-  Analisi delle non conformità rilevate durante l'effettuazione delle attività
-  Rilevazione periodica della soddisfazione degli utenti (assistiti e familiari)

La Fondazione Gigi Ghirotti ETS assicura inoltre la partecipazione e la tutela del cittadino attraverso:

-  Direzione Assistenza Domiciliare (Coordinamento Attività Domiciliari)
-  Verifica ed indagine sulla soddisfazione degli utenti (questionari, customer satisfaction)

Chiunque intenda segnalare disfunzioni, effettuare osservazioni e reclami può rivolgersi a Fondazione: telefonicamente al numero 0103512600 oppure attraverso l'invio di una mail all'indirizzo segnalazioni@gigighirotti.org

Per lo stesso scopo, è possibile compilare il form presente sul sito istituzionale raggiungibile attraverso il link <https://www.gigighirotti.it/suggerimenti-e-reclami/>

VERIFICA ED INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI E DEI LORO FAMILIARI

La Fondazione effettua periodiche rilevazioni rispetto alla soddisfazione degli utenti attraverso specifici questionari telefonici e/o inviati agli utenti.

Questi possono quindi, in forma anche anonima, segnalare il loro grado di soddisfazione o insoddisfazione. I risultati dell'indagine sono pubblicati sul sito istituzionale.

RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

L'Ufficio di Presidenza della Fondazione Gigi Ghirotti Genova ETS analizza il conseguimento degli standard di qualità e ne determina nuovi, ridefinendo, se opportuno, gli indicatori ed i fattori di qualità.

CONTATTI E ORARI

Fondazione Gigi Ghirotti Genova ETS

Sede Legale: Corso Europa 48/11 - 16132 Genova

☎ 010 3 512 647

✉ fondazione@gigighirotti.org

Direzione Attività Assistenza Domiciliare

Coordinamento Attività Domiciliari

Dal Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 17:00

☎ 010 3 512 600

✉ direzione.domiciliare@gigighirotti.org

Farmacia

Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:00 alle 17:00

☎ 010 3 512 629



Magazzino Centrale

Dal Lunedì al Venerdì dalle 09:30 alle 16:00

☎ 010 9912131 / 3311134011

Hospice Albaro

☎ 010 3 512 690

✉ hospice-albaro@gigighirotti.org

Hospice Bolzaneto

☎ 010 8 499 637

✉ hospice-bolzaneto@gigighirotti.org

POLI FARMACEUTICI

numero di telefono unico per informazioni **010 0 925 758**

Hospice Bolzaneto Via Colano, 6-8-10 rosso, 16162 martedì e giovedì 10.00-13.00

Sori Via G. Stagno 19, 3° piano c/o Municipio, 16031 lunedì e giovedì 10:00-14:00

Genova Prà Piazza Bignami 3, 16157 martedì e giovedì 10:00 - 13:00

Genova S. Teodoro Via Lugo 18, 16127 martedì e venerdì 16:00-18:30

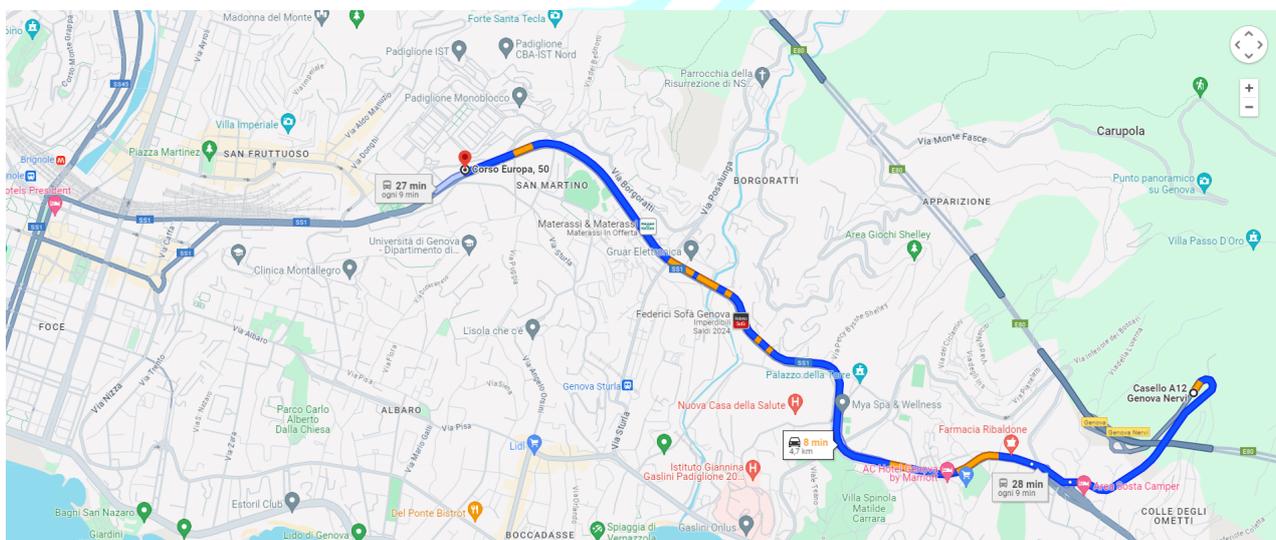
Genova Struppa Via Struppa, 150 c/o ex Ist. Doria, 16165 martedì e venerdì 16:00-18:30

Genova Savignone Via Papa Giovanni XXIII 1, 16010 martedì e giovedì 14.00-17.00

COME RAGGIUNGERCI

In Auto:

Uscita Autostrada Genova-Nervi, proseguire verso Genova centro in SS1 (per circa 3.5 km)



Con i mezzi pubblici

(Treno +) bus da Piazza Verdi (Stazione Genova Brignole)

(Treno +) bus da Levante

C.so Europa, 48/11 su Google Maps

<https://maps.app.goo.gl/Z83Gj2WAKsM9nosP7>



Gigi Ghirotti

Gigi Ghirotti, nacque a Vicenza nel **1920**, lavorò come giornalista e scrittore, **si ammalò di una malattia neoplastica del sangue**, che combattè con la stessa fede nei valori umani e sociali che ispirarono la sua vita. Comunicò la sua esperienza nel libro: **"Lungo viaggio nel tunnel della malattia"**, pubblicato nel 1973.

Già nel 1972 in una trasmissione televisiva RAI **"Orizzonti della scienza e della tecnica"** aveva avuto il coraggio di rivelare: **"Ho un tumore, lo so. Sono un giornalista e devo raccontare agli altri ciò che provo"**. Naturalmente all'epoca fece scalpore.

Alla sua morte la moglie e un gruppo di amici fondarono, per onorarne la memoria, il **Comitato Nazionale Gigi Ghirotti**, da alcuni anni trasformato in **Fondazione Nazionale GIGI GHIROTTI**, finalizzato allo **studio ed alla terapia delle malattie neoplastiche del sangue**, nonché a contribuire alla formazione di una **coscienza civile sulla condizione dell'ammalato** nelle strutture sanitarie del nostro Paese.

La nostra Associazione ha assunto il nome di **Gigi Ghirotti**, come altre omonime sorte in Italia, nell'intento di continuare a **comunicare il suo messaggio di altruismo, solidarietà e trasparenza**.