Istituto Giannina Gaslini
Via Gerolamo Gaslini, 5 - 16147 Genova - Italia
010.56361 (centralino) - www.gaslini.org

# Istituto Giannina Gaslini

Istituto pediatrico di ricovero
e cura a carattere scientifico

*IRCCS - Istituto Giannina Gaslini*
*Via Gerolamo Gaslini, 5 – 16147 Genova - Italy*
*Telefono +39 01056361 - www.gaslini.org*

**Redazione Carta dei Servizi**
Ufficio Informazioni e Relazioni con il Pubblico
Telefono 0105636.2628 Fax 0103742023
email: relpubblico@ospedale-gaslini.ge.it

**Grafica**
Laboratorio Fotografico dell'Istituto Giannina Gaslini

Finito di Stampare nel mese di aprile 2014 da

## Indice

I Saluti del Cardinale Angelo Bagnasco, Presidente della Fondazione Gerolamo Gaslini 5
I Saluti del Presidente e del Direttore Generale 7
La Professione come Servizio 9
La Struttura 9
La Governance 9
Politiche per la Qualità e la Sicurezza 10
Cura, Ricerca e Didattica 11
Accogliere prima che Curare 13
I Punti di Contatto 13
Ufficio Informazioni e Relazioni con il Pubblico – UIRP 14
Centro Accoglienza Bambino e Famiglia 15
La Visita Ambulatoriale 17
Libera Professione 18
Il Ricovero 21
La Vita in Reparto 22
Orari di Visita ai Degenti 23
La Dimissione 25
Ritiro referti e Richiesta documentazione clinica 25
Assistenza Sacerdotale 26
Altri Servizi Utili dell'Istituto Giannina Gaslini 29
Per il Bambino e la Sua Famiglia 30
Sostieni l'Istituto Giannina Gaslini 35

INGRESSO
(NORD)
Ospedale di
Giorno Pad. 20
USCITA
PRINCIPALE
Pad 7
Pad 8
Pad 5
Pad 17
Pad 18
Pad 16
Pad 4
Pad 10
Pad 3
Pad 15
Pad 14
Pad 2
Pad 11
Pad 12
Pad 13
Pad 1
INGRESSO
PRINCIPALE
(SUD)
VIA GEROLAMO GASLINI

EDIFICIO IN COSTRUZIONE

3 POSTI AUTO ROSA

PUNTI DI ACCOGLIENZA - INFOPOINTS

CAPOLINEA PULMINO ELETTRICO

DEA DIPARTIMENTO DI EMERGENZA di II LIVELLO (Pronto Soccorso)

ELIPORTO

« Ai bambini e ai fiori la luce del Sole »
Senatore Gerolamo Gaslini

"Una storia di 75 anni che è così breve ma in fondo così lunga, ricca, intensa da sembrare secoli, tanta è la ricchezza, la dedizione, i risultati, l'efficacia, di questa Istituzione che non è apolide, ma si innesta nella storia di Genova.
Una struttura che possiamo dire, con umiltà e con realismo, ha fatto progressi enormi e continua a camminare grazie agli operatori di oggi, in continuità con quanti ci hanno preceduto a vele spiegate, sul piano clinico scientifico e formativo. Grazie a loro per la generosità, la professionalità e la dedizione!".

Angelo Cardinale Bagnasco
Presidente della Fondazione Gerolamo Gaslini

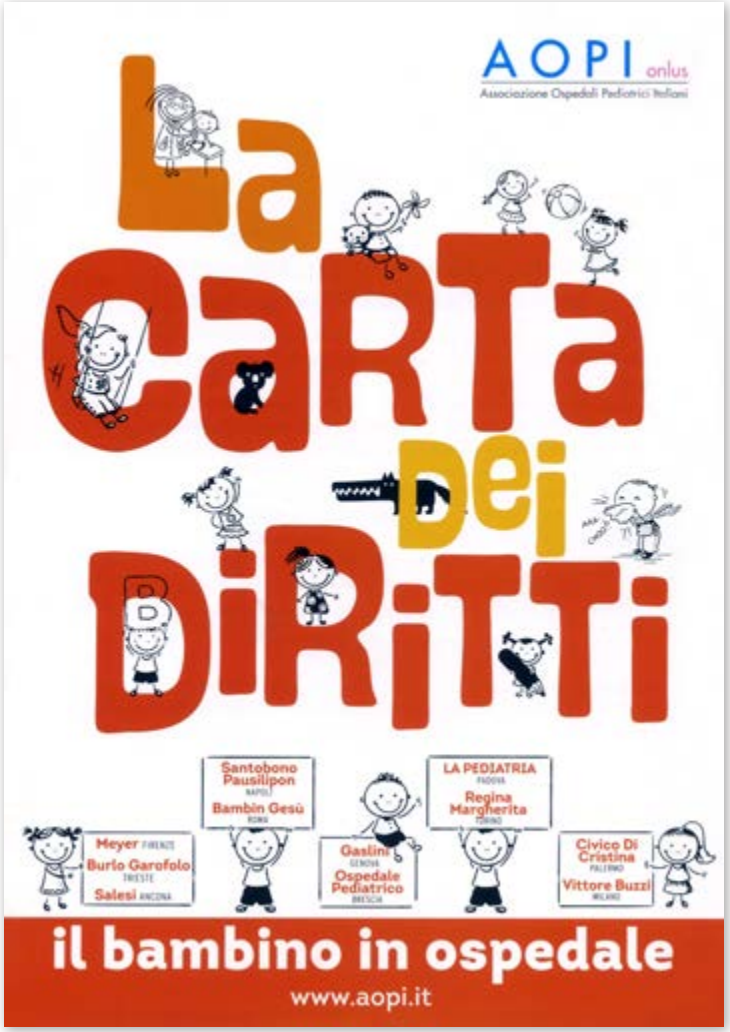
SOSTIENI IL GASLINI
Aiutiamoli a crescere
Sostienici
acquisto di Strumentazione Sanitaria
IBAN: IT43Y0617583000000463290
Spese di Funzionamento e Miglioramento
IBAN: IT05V0617501583000000611780
Cinque per Mille
per la Ricerca
C.F. 00577500101
per l'Assistenza e l'Accoglienza
C.F.95154370100

*Cari Genitori,*
*desideriamo in primo luogo assicurarvi che sarà fatto quanto possibile per accogliervi nel modo migliore e perché il vostro bambino riceva le cure più efficaci e la migliore assistenza.*
*Questo Opuscolo vuole essere un mezzo di comunicazione efficace per aiutarvi ad orientare all'interno di questo Istituto, fornirvi dei riferimenti e darvi alcune informazioni prioritarie: tutto il personale sarà comunque a disposizione per ogni informazione e chiarimento possa occorrere.*
*Nella certezza che il vostro soggiorno e quello del vostro bambino sia vissuto con la massima serenità in un ambiente sicuro ed accogliente e con la professionalità che contraddistingue la nostra struttura, vi salutiamo e vi auguriamo una buona permanenza.*

*Il Direttore Generale*
*Paolo Petralia*

*Il Presidente*
*Vincenzo Lorenzelli*

DOLPHINS FRIEND
SAILING


AOPI onlus
Associazione Ospedali Pediatrici Italiani
La Carta dei Diritti
Santobono Pausilipon
Bambin Gesù
LA PEDIATRIA
Regina Margherita
Meyer
Burlo Garofolo
Salesi
Gaslini
Ospedale Pediatrico
Civico Di Cristina
Vittore Buzzi
il bambino in ospedale
www.aopi.it

## I Diritti dei Bambini

L'Istituto Giannina Gaslini e altri ospedali pediatrici Italiani hanno approvato ed aderito ai principi della "Carta dei Diritti del Bambino in Ospedale", revisionata nel corso nel 2013 dall'AOPI -Associazione Nazionale Ospedale Pediatrici Italiani.
I principi della Carta dei Diritti del Bambino in Ospedale garantiscono al bambino:

1) il diritto al godimento del massimo grado raggiungibile di salute;
2) il diritto ad essere assistito in modo "globale";
3) il diritto a ricevere il miglior livello di cura e di assistenza;
4) il diritto al rispettato della propria identità, sia personale che culturale, ed al rispetto della propria fede religiosa;
5) il diritto al rispetto della propria privacy;
6) il diritto alla tutela del proprio sviluppo fisico, alla sua vita di relazione anche nei casi in cui necessiti di isolamento. Il bambino ha diritto a non essere trattato con mezzi di contenzione;
7) il diritto ad essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto, con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo ed alla sua maturazione. Ha diritto ad esprimere liberamente la sua opinione su ogni questione che lo interessa. Le opinioni del bambino devono essere prese in considerazione tenendo conto della sua età e del grado di maturazione;
8) il diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione dell' assenso/ dissenso alle pratiche sanitarie che lo riguardano;
9) il diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione dell'assenso/ dissenso ad entrare in un progetto di ricerca - sperimentazione clinica;
10) il diritto a manifestare il proprio disagio e la propria sofferenza. Ha diritto ad essere sottoposto agli interventi meno invasivi e dolorosi;
11) il diritto ad essere protetto da ogni forma di violenza, di oltraggio o di brutalità fisica o mentale, di abbandono o di negligenza, di maltrattamento o di sfruttamento, compresa la violenza sessuale;
12) il diritto ad essere educato ad eseguire il più possibile autonomamente gli interventi di "auto-cura" e , in caso di malattia , ad acquisire la consapevolezza dei segni e dei sintomi specifici;
13) il diritto a usufruire di un rapporto riservato paziente - medico, il minore ha diritto altresì di chiedere e di ricevere informazioni che lo aiutino a com prendere la propria sessualità;
14) il diritto alla partecipazione, insieme alla Sua Famiglia;
15) il diritto alla cure palliative.

## La Professione come Servizio

L'Istituto Giannina Gaslini è impegnato ogni giorno a offrire il massimo livello di assistenza e cura al bambino e alla sua famiglia, grazie al lavoro di tanti professionisti che vivono con responsabilità e umanità il prendersi cura della vita mettendo in pratica le buone prassi sia di accoglienza che di scienza.

## La Struttura

L'Istituto Giannina Gaslini, costruito nel 1938 sulla collina di San Gerolamo, degradante fino alla spiaggia, con un parco di oltre 60.000 mq di vegetazione mediterranea e altrettante superfici coperte con molte camere rivolte a Sud/ Sud-Est, incarna il motto del Senatore Gaslini quando pensò e volle il Suo Ospedale: "Ai bambini e ai fiori la luce del Sole!"
Il piano di potenziamento dell'Istituto sostenuto statutariamente dalla Fondazione Gaslini ha inteso ed intende dare continuità alla volontà del fondatore. La realizzazione del Gaslini nella forma a padiglioni si coniuga oggi nell'architettura organizzativa e funzionale a blocchi, secondo un modello dipartimentale e multidisciplinare opportunamente adattato per intensità di cure, e si proietta nel futuro ripensandosi ospedale sostenibile e verde. I posti letto complessivi sono poco meno di 400, circa 40 mila i ricoveri all'anno (tra ordinari, day hospital e 140.000 accessi ambulatoriali), 40 mila gli accessi al Pronto Soccorso di 2° livello. Il 45% dei bambini proviene da altre Regioni italiane e in alcuni reparti la percentuale supera l'80%. I pazienti di nazionalità straniera sono mediamente 600 all'anno provenienti da 90 paesi di tutto il mondo.

## La Governance

### Il Consiglio di Amministrazione

Composto da:

- Il Presidente
- N. 4 componenti designati dal Presidente della Fondazione Gerolamo Gaslini
- Il Magnifico Rettore in carica dell'Università degli Studi di Genova
- N. 1 componente designato dalla Giunta regionale ligure
- N. 1 componente designato dal Sindaco del Comune di Genova
- N. 1 componente designato dall'Asl 3 Genovese
- Il Direttore Generale
- Il Direttore Scientifico
- Il Direttore Sanitario
- Il Direttore Amministrativo

Il Collegio Sindacale dell'Istituto Giannina Gaslini, in ottemperanza alla normativa vigente, è composto da:
- un funzionario del Ministero dell'Economia e delle Finanze, che lo presiede
- un funzionario del Ministero della Sanità
- un funzionario della Regione Liguria, con qualifica dirigenziale.

Il Collegio Sindacale è nominato con decreto del Ministro della Sanità e dura in carica cinque anni; i suoi componenti possono essere confermati.

## Politiche per la Qualità e la Sicurezza

L'Istituto Giannina Gaslini, Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, è ospedale pediatrico di rilievo nazionale convenzionato con l'Università degli Studi di Genova. Nel rispetto degli Standard internazionali della Qualità persegue finalità di assistenza, ricerca, didattica e formazione.
La ricerca costituisce un obiettivo strategico dell'Istituto ed ha lo scopo principale di trasferire i risultati delle nuove acquisizioni alla pratica clinica.
L'eccellenza delle prestazioni e la sicurezza dei pazienti in ospedale rappresentano gli altri obiettivi strategici prioritari. Particolare riguardo è volto alla tutela dei Diritti del paziente facendo specifico riferimento ai contenuti della "Carta dei Diritti del bambino in Ospedale".
Sulla base di questi indirizzi, l'Istituto Gaslini fonda il proprio sistema di gestione per la qualità sulla integrazione dei tre modelli che in questi anni hanno progressivamente costituito punto di riferimento:
1. Accreditamento Istituzionale;
2. Accreditamento all'eccellenza per tutto l'Istituto secondo la metodologia Joint Commission International;
3. Certificazioni settoriali specifiche.

L'Istituto ha adottato soluzioni organizzative per soddisfare gli obiettivi internazionali per la sicurezza del paziente:
1. Identificare correttamente il paziente
2. Migliorare l'efficacia della Comunicazione
3. Migliorare la sicurezza dei farmaci ad alto rischio
4. Garantire l'intervento chirurgico in paziente corretto, in parte del corpo corretta
5. Ridurre il rischio di infezioni associate all'assistenza sanitaria
6. Ridurre il rischio di danno al paziente in seguito a caduta

all'ingresso di ogni stanza di degenza e contenute per esteso in documenti disponibili di seguito riportati:
- Le regole del buon visitatore
- Norme comportamentali per i genitori in assistenza e i visitatori
- Procedure per la prevenzione del rischio infettivo dedicata ai genitori dei neonati ricoverati presso il Nido del nostro Istituto.

*Altresì è importante sapere che ogni Unità Operativa ha delle ulteriori regole interne che vengono riferite ai familiari dalla Caposala al momento del ricovero.*
*Si ricorda che, prima dell'allontanamento dall'Unità Operativa, è buona norma avvisare il personale di reparto.*

## Il Gioco

All'Istituto Giannina Gaslini i bambini possono giocare, studiare e partecipare alle attività di animazione svolte dalle Organizzazioni di Volontariato accreditate. Inoltre, presso le Unità Operative, sono presenti diverse Sale Gioco e le stanze di degenza sono dotate di televisione.
Queste fondamentali attività sono pianificate anche a seconda delle condizioni cliniche del vostro bambino, seguite pertanto le indicazioni del personale circa la possibilità di accedere alle Sale Gioco.
Per questioni igieniche in ambiente ospedaliero sono da escludere i peluche o comunque giochi non facilmente lavabili e/o disinfettabili.
Ricordate di portare un piccolo gioco od oggetto a cui il bambino è affezionato, questo gli permetterà di avere qualcosa di conosciuto che gli dia sicurezza e conforto in un ambiente per Lui nuovo.

## La Scuola in Ospedale

Puoi andare a scuola anche quando sei in ospedale. Nell'Istituto Gaslini, infatti, ci sono tanti insegnanti che seguono i bambini di tutte le età. Nella sala giochi ti aspetta una maestra con la cappa gialla. Se non puoi andare in sala giochi, la maestra con la cappa gialla verrà a giocare con te in camera. Oltre a giocare, in ospedale potrai continuare a studiare senza restare indietro con le lezioni. Se frequenti la scuola primaria potrai fare una lezione originale con le maestre con la cappa verde. Se invece frequenti la scuola secondaria le tue professoresse saranno vestite con la cappa a quadretti. Grazie al computer potrai anche collegarti in videoconferenza con i tuoi compagni di classe, andare su Internet e scrivere lettere agli altri bambini.

### Bancomat
Padiglione 13 ingresso lato mare – Piano 0
Padiglione 20 - Piano 0

### La Bottega Gaslini onlus
Presso la hall di ingresso dell'Ospedale di Giorno Pad. 20 - P0, è presente la Bottega Gaslini onlus, dove è possibile acquistare gadget e bomboniere solidali per sostenere l'Istituto Giannina Gaslini. Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00.
*Per maggiori informazioni sull'Associazione Gaslini onlus sito web:* www.gaslinionlus.it
*telefono:* 010 3761059, *cellulare* 388 3944145.
*Indirizzo e-mail:* info@gaslinionlus.it

### Per il Bambino e la Sua Famiglia
L'Istituto Giannina Gaslini con tutto il Suo personale dipendente e non, attua l'assistenza nella "cura" quanto del "prendersi cura" delle condizioni generali del bambino e del suo contesto di vita, instaurando relazioni che mettano al centro della cura il bambino con la Sua famiglia.

### Accompagnatore
È consentita la permanenza continua nel luogo di degenza, salvo nei casi in cui sia necessario l'isolamento del bambino o si verifichino particolari e comprovate condizioni di rischio igienico – profilattico, ad uno solo dei genitori, a chi ne fa le veci, o ad altra persona dagli stessi designata. Qualora le strutture non consentano adeguata sistemazione del familiare, allo stesso è consentita la permanenza nel luogo di degenza per il periodo compreso tra le ore 8.00 e le ore 20.00.
Nulla è dovuto per il pernottamento.
Il solo familiare in assistenza può:

- Consumare i pasti presso il reparto di degenza (prima colazione, pranzo, cena) per una copertura minima di due giorni e multipli pari (4 giorni, 6 giorni, ecc), secondo le indicazioni ricevute dalla Caposala del Reparto.
- Accedere, su prenotazione, alla mensa aziendale (aperta solamente a pranzo nei giorni feriali), con il foglio rilasciato dalla Caposala del reparto. Il versamento della tariffa del pasto deve avvenire presso il Servizio Mensa.

### Norme per il Visitatore
Ogni familiare, amico e/o visitatore, all'ingresso nell'Unità Operativa, è tenuto a seguire delle semplici norme igieniche, riassunte in poster ricordo affissi

### Cura, Ricerca e Didattica
Cura e Ricerca, inscindibilmente ed organicamente connesse, e poi Formazione continua, per proseguire ad essere leader nell'assistenza pediatrica e nella ricerca scientifica: in questa sfida risiede lo sviluppo di un Istituto "di ricerca e cura", con la condizione unica di essere anche struttura ospedaliera, fornita di tutte le specialità mediche e chirurgiche, e struttura universitaria, di formazione e di insegnamento.
Ospita infatti le Scuole di Specializzazione in Pediatria, Chirurgia Pediatrica, Psicologia clinica e Neuropsichiatria infantile.
Inoltre la storica formazione del personale infermieristico ha dato vita da alcuni anni al Corso di Laurea in infermieristica pediatrica ubicata presso il Centro Internazionale di Studi e Formazione Germana Gaslini - CISeF, che offre formazione e aggiornamento a ricercatori e clinici impegnati nei vari settori delle discipline pediatriche, avvalendosi dei massimi esperti a livello mondiale.

## Altri Servizi Utili dell'Istituto Giannina Gaslini

### Nursery e Fasciatoi

Sono presenti all'interno dell'Istituto locali dedicati alle mamme, dove trovano un luogo appartato e discreto per allattare i loro bambini, cambiarli e lavarli:
Pad. 20, P0 e P1;
Pad. 13 – presso l'ingresso riservato agli Utenti è disponibile un fasciatoio per cambiare e/o pulire il bambino.

### Distributori di disinfettante per l'Igiene delle Mani

Sono presenti all'interno dell'Istituto e ubicati presso le zone di maggior afflusso dell'Utenza per permettere il disinfettarsi delle mani in modo agevole: "Ricorda che questa semplice operazione è di fondamentale importanza igienica. E' la principale e più semplice norma per prevenire le infezioni".
Nel nostro Istituto sono affissi poster ricordo sulle regole igieniche del "buon visitatore"e in ogni settore assistenziale sono disponibili brochure contenenti le norme comportamentali per i genitori e i visitatori specifiche per la prevenzione del rischio infettivo

### Punti Snack (distributori automatici cibi/bevande)

Pad. 1, 13 e 17, presenti al Pad. 20 (Ospedale di Giorno) P1.

### Bar

Ubicato presso il Pad. 18, aperto dalle ore 7.20 alle ore 19.20, sabato e domenica dalle ore 7.30 alle ore 19.20.
In alcuni momenti della giornata il servizio è interrotto per permettere la pulizia del locale.

### Servizio di vendita giornali

Il Servizio di vendita dei giornali viene effettuato nella zona interna adiacente all'atrio del Padiglione 16 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00, il sabato dalle 8.45 alle 12.45.

### Banca Carige

Tesoreria dell'Istituto, sportelli con operatori Pad. 13 ingresso lato mare Piano 0, con apertura sportelli dal lunedì al venerdì dalle 8.20 alle 13.20 e dalle 14.30 alle 16.00.

## Accogliere prima che Curare

Sin dalla fondazione, l'Istituto Gaslini ha creduto nei valori dell'accoglienza e dell'umanizzazione delle cure. "Accogliere" prima di "Curare" è stata la filosofia che ha ispirato sempre tutti i professionisti dell'Istituto. Sono stati predisposti InfoPoints con personale in divisa al fine di offrire una prima accoglienza ed orientamento agli Utenti. Per garantire la sicurezza e la circolazione interna si sono suddivisi i percorsi carrabili e pedonali degli Utenti e dei Dipendenti, evidenziati con il colore, altresì si sono suddivisi i percorsi dei pazienti ambulatoriali da quelli di degenza ed istituito un servizio gratuito di Mini Bus a disposizione dell'Utenza.

In aiuto alle famiglie e ai pazienti per orientarsi all'interno dell'Ospedale ed usufruire al meglio dei servizi e delle cure, è stato progettato un nuovo "Sistema di Accoglienza", multidimensionale, denominato Centro Accoglienza Bambino e Famiglia – CABeF, che nasce con lo scopo di offrire un'accoglienza personalizzata, prendendosi carico degli aspetti sociali e sanitari e logistici delle eventuali esigenze di ospitalità del bambino e della famiglia in un programma multi-dimensionale, multi-disciplinare, multi-culturale, multi-confessionale.

## I Punti di Contatto

- Servizio di Centralino Telefonico attivo 24 ore su 24 tutti i giorni con Operatori che rispondono ai Cittadini/Utenti fornendo informazioni di primo livello, facilitando la comunicazione interna. Collaborano alla registrazione di richieste informative evidenziando anomalie che richiedano un possibile approfondimento o un miglioramento organizzativo. Per contattare l'Istituto Giannina Gaslini - Servizio di Centralino Telefonico: *Telefono 010 5636.1*
- Servizio di Contact Center attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00, con professionisti qualificati per fornire le informazioni sanitarie, le prenotazioni ambulatoriali e per rispondere ad ogni esigenza di orientamento dei Cittadini/Utenti. Per contattare il Servizio di Contact Center: *Telefono 010 5636.2637; e-mail:* puntoinformazioni@ospedale-gaslini.ge.it

## I Punti di Accoglienza - INFOPOINTS

- Ingresso Padiglione n. 13
- Ingresso Padiglione n. 16
- Ingresso Padiglione n. 20 - Ospedale di Giorno

L'attività di Front Office viene svolta dal Personale di Accoglienza, in divisa. Le postazioni individuabili con apposite indicazioni lungo i percorsi principali dell'Istituto, sono dedicate alle attività di Accoglienza, Informazione ed Orientamento ai Cittadini/Utenti:

- per facilitare i percorsi amministrativi e risolvere problematiche di immediata risoluzione;
- per accompagnare le persone con difficoltà di deambulazione con un veicolo elettrico;
- per collaborare al governo dell'ambiente;
- per partecipare alla raccolta dei questionari di soddisfazione dei cittadini/utenti.

I Punti di Accoglienza - INFOPOINTS operano in sinergia con il front-office dell'Ufficio Informazioni e Relazioni con il Pubblico ubicato all'ingresso del Padiglione n. 13, entrata principale e pedonale riservata all'Utenza, dove altresì è disponibile a richiesta gratuita un Mini Bus elettrico per l'accompagnamento degli Utenti che ne abbiano necessità.

## Ufficio Informazioni e Relazioni con il Pubblico – UIRP

L'Ufficio Informazioni e Relazioni con il Pubblico si occupa del coordinamento delle informazioni utili per orientarsi nell'ospedale e per accedere alle prestazioni; si occupa dell'accoglienza all'interno dell'Istituto; tutela i diritti dei cittadini e riceve le loro osservazioni, denunce e reclami. Si occupa inoltre di diffondere informazioni e materiale informativo, di accogliere gli Ospiti e delle attività di supporto negli eventi partecipativi o di rappresentanza.

In nome del valore dell'accoglienza e della tutela dei diritti dei cittadini promuove la cultura partecipativa, stimolando il processo di identificazione della persona con l'Ospedale vissuto come bene comune: obiettivo primario di una struttura di salute.

Periodicamente viene rilevato il grado di soddisfazione da parte dei Cittadini/Utenti attraverso la compilazione spontanea di un apposito questionario, al fine di promuovere eventuali azioni di miglioramento dei servizi resi. Il sistema di tutela è articolato e rivolto prioritariamente ai cittadini, sviluppando e potenziando anche l'ambito relativo alle persone che lavorano nell'ospedale. La tutela del cittadino si esplica principalmente attraverso la gestione dei reclami che pervengono alla struttura. Per effettuare una segnalazione (reclamo, suggerimento, lode) è a disposizione una apposita scheda di segnalazione disponibile presso ogni Unità Operativa o Servizio e che può essere: imbucata nelle apposite cassette, consegnata a mano, trasmessa via posta, via email o via Fax all'Ufficio Informazioni e Relazioni con il Pubblico.

L'Ufficio Informazioni e Relazioni con il Pubblico garantirà l'avvio dell'istruttoria presso la competente Direzione; gli esiti degli accertamenti e i provvedimenti saranno portati a conoscenza degli Utenti secondo i termini specificati nel Regolamento di Pubblica Tutela adottato da questo Istituto, scaricabile dal sito web:



scritta con indicazione di nome e cognome, data di nascita e data presunta del Battesimo a:
Reverendo Parroco Padre Aldo Campone
Istituto Giannina Gaslini Via Gerolamo Gaslini n. 5 - 16147 Genova
(allegare francobolli per la spedizione del Certificato)
*Per informazioni telefono 339 3658916*
*e-mail:* parrocchia@ospedale-gaslini.ge.it

Inoltre è presente il gruppo di Volontari del Servizio di "Animazione Spirituale" per l'accoglienza e l'ascolto di chi ne abbia necessità.

Infine l'Istituto assicura, d'intesa con le rispettive autorità competenti, tramite il Parroco dell'Istituto, l'assistenza religiosa di altri culti riconosciuti dallo Stato.

## Cartelle Cliniche

Copia della cartella clinica relativa al/i ricovero/i (ordinario/i, in day hospital o in day surgery) è rilasciata, entro trenta giorni dalla ricezione della richiesta, all'interessato se maggiorenne, al rappresentante legale (genitori, tutori) se minorenne, al legittimo erede, oppure al medico curante o ad altra persona purché muniti di apposita delega da parte degli aventi diritto.
A richiesta si rilasciano le duplicazioni degli esami radiologici e strumentali su CD.
Le richieste vanno inoltrate all'Ufficio Archivio Cartelle Cliniche telefono 010 5636.2376 a mezzo posta all'indirizzo: *Direzione Sanitaria Ufficio Cartelle Cliniche Pad. 10 - Via Gerolamo Gaslini, 5 – 16147 Genova o tramite Fax al numero 010 5636.2707* allegando fotocopia fronte/retro di un documento di riconoscimento in corso di validità e, nel caso di pazienti minorenni, di autocertificazione attestante la propria qualifica di esercente la potestà o di rappresentante legale.
Il ritiro della documentazione sanitaria è subordinato al versamento dell'importo complessivo delle spese di copiatura che verrà comunicato contestualmente.
In caso di spedizione postale, l'importo verrà pagato mediante contrassegno al momento del recapito della documentazione richiesta al domicilio indicato nella richiesta.

## Assistenza Sacerdotale

L'Istituto è sede della Parrocchia di San Gerolamo affidata ai Frati Minori Cappuccini. I Frati quotidianamente visitano i piccoli degenti ed i loro familiari, assicurano l'assistenza religiosa nel rispetto della volontà e della libertà di coscienza.
*Telefono abitazione Frati Cappuccini: 010 5636.2247 - 2249*
*Telefono Cappella Gentilizia 010 5636.2438*
Orario Santa Messa:
- giorni feriali da lunedì a venerdì alle ore 8 e alle ore 16.30 presso la Cappella Gentilizia;
- domenica e festivi alle ore 11.00 presso la Cappella "Gesù Bambino" ingresso Padiglione 16
- ogni giorno Santo Rosario alle ore 16.00 presso la Cappella Gentilizia.

## Certificati di Battesimo

I certificati di Battesimo si ritirano presso la Cappella Gentilizia dell'Istituto, presentandosi personalmente, dal martedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 10.00. In caso di impedimento a recarsi di persona è possibile inviare richiesta

www.gaslini.org
*Per informazioni: Telefono 010 5636.2628 - Fax 010 3742023*
*email:* relpubblico@ospedale-gaslini.ge.it
*Orario: dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 15.00, il venerdì dalle 8.30 alle 14.00.*
Presso l'Istituto Giannina Gaslini è presente il Punto d'ascolto della Confederazione dei Centri Liguri per la Tutela dei Diritti del Malato "Maria Chighine Onlus" con sede presso l'ingresso riservato al pubblico (lato mare) - Padiglione n. 13.
*Orario: lunedì 9.30-11.30 e mercoledì 12.00-14.00.*
*E' possibile prendere appuntamento telefonando dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 al numero 366 5425720.*

## Centro Accoglienza Bambino e Famiglia

Attraverso il Centro Accoglienza Bambino e Famiglia - C.A.B.eF., ubicato presso il Padiglione n. 8, l'Istituto Giannina Gaslini vuole offrire ad ogni famiglia, bambino e ad ogni mamma e papà un'accoglienza personalizzata, prendendosi carico degli aspetti sociali e sanitari, nonché delle eventuali esigenze di ospitalità sia del bambino che della famiglia in un programma multi-dimensionale, multi-disciplinare, multi-culturale, multi-confessionale. Opera attraverso tre Macro Aree di intervento:
Sportello Ospitalità per ricevere informazioni e/o richiesta di disponibilità per alloggio presso le strutture di accoglienza, e ricevere informazioni sulle attività ludico-ricreative offerte in Ospedale.
*Per Informazioni: Telefono 010 5636.2115 - Fax 010 5636116*
*email:* ospitalita@ospedale-gaslini.ge.it
*Orario: è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.00*
Segretariato Sociale per un percorso di sostegno e accompagnamento specifico per ciascuna famiglia tramite l'attività coordinata di assistenti sociali, mediatori culturali, educatori e psicologi non clinici attraverso uno sportello di front-office, per la prima accoglienza e valutazione dei bisogni socio-sanitari delle famiglie, che continua, se necessario, in back-office per la vera e propria presa in carico.
*Per informazioni: Telefono 010 5636.2111 - Fax 010 5636112*
*email:* segretariatosociale@ospedale-gaslini.ge.it
Orario: è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.00
Sportello di Orientamento Sanitario e Malattie Rare, rappresenta il capofila regionale per il coordinamento in rete delle malattie rare della Liguria. Svolge attività di prima accoglienza (in front-office) dei pazienti e delle famiglie colpite da Malattie Rare. In back-office, lo Sportello effettua la presa in carico per la gestione delle problematiche sanitarie, sociali e psicologiche connesse alla malattia rara.
*Per informazioni: Telefono 010 5636.2113 - Fax 010 5636114*
*email:* malattierare@ospedale-gaslini.ge.it
*Orario: è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.00*

## La Dimissione

Prima di lasciare l'Istituto Giannina Gaslini:

- all'atto della dimissione verrà consegnata la relazione sanitaria o potrà essere spedita all'indirizzo dichiarato dal genitore;
- all'atto della dimissione verrà consegnato il programma terapeutico da seguire a domicilio;
- ricordarsi di richiedere copia della cartella clinica, se ritenuto necessario, (vedi ritiro referti e cartella clinica);
- ricordarsi di prelevare tutti gli oggetti personali e del bambino dalla camera e dall'armadietto.

## Ritiro referti e Richiesta documentazione Clinica

Presso l'Ospedale di Giorno, Padiglione 20, Piano 0, è attivo uno sportello dedicato alla consegna dei referti ambulatoriali di laboratorio e radiologici e di richiesta e/o consegna di copia di documentazione clinica con il seguente orario:
*dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 12.15 e dalle ore 13.00 alle ore 15.00;*
*il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.15 e dalle ore 13.00 alle ore 14.00.*
L'interessato può delegare al ritiro una terza persona, compilando il modulo disponibile presso l'accettazione amministrativa ed esibendo copia del documento in corso di validità del delegante, che unitamente al documento d'identità del delegato – dovranno essere presentati al momento del ritiro.
A richiesta e con spese a carico dell'utente sarà possibile l'invio del referto a domicilio.

## Prestazioni Ambulatoriali

E' a disposizione dell'utenza il servizio di refertazione online per gli esami ambulatoriali eseguiti presso la U.O.C. Laboratorio Analisi e presso l'U.O.C. Radiologia e Neuroradiologia, collegandosi al sito internet www.refertionline.gaslini.org ed inserendo le credenziali fornite al momento dell'accettazione amministrativa e/o dell'esame radiologico.
I seguenti referti non possono essere pubblicati online:

- Esame HIV
- Esami colturali
- Esami non effettuati presso il Laboratorio Centrale di Analisi
- Esami di branche non ancora incluse nel servizio

Per quanto riguarda gli esami radiologici è possibile la visualizzazione e stampa del solo referto (le immagini radiologiche non sono visualizzabili online).
I referti devono essere visualizzati entro 30 giorni dalla data comunicata al momento della prestazione.

## La Visita Ambulatoriale

L'Istituto Giannina Gaslini eroga prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale, ivi compresa la diagnostica strumentale e di laboratorio. Dette prestazioni sono effettuate a rotazione dai sanitari appartenenti alle varie Unità Operative su prenotazione.Il Centro Prelievi effettua attività di accesso diretto, quindi non è necessaria la prenotazione, ma la sola prescrizione del medico curante.

## Prenotazione

E' attivo il Servizio di Contact Center per le informazioni di carattere sanitario e le prenotazioni ambulatoriali dell'Istituto Giannina Gaslini. Al momento non tutti gli ambulatori si avvalgono del servizio del "Contact Center", ma prenotano direttamente: in questo caso il Contact Center fornisce i numeri telefonici e gli orari di prenotazione visibili anche sul sito web dell'Istituto www.gaslini.org in Home Page cliccando sull'icona "Ambulatori".
Personale qualificato è a disposizione per venire incontro ad ogni esigenza.
*Per informazioni e Prenotazioni: Telefono 010 5636.2637 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00 (escluse eventuali festività infrasettimanali)*
*email:* puntoinformazioni@ospedale-gaslini.ge.it

## Pagamento ticket

Il ticket sanitario è quella somma che, a norma di legge, il cittadino è chiamato a versare a titolo di contributo per le spese sostenute per farmaci e prestazioni specialistiche rese in regime ambulatoriale. Non tutti gli assistiti devono pagare il ticket: le esenzioni sono stabilite dalla legge e dalle disposizioni nazionali e regionali e sono articolate secondo criteri precisi, basati sulle condizioni di salute dell'utente, sulla situazione economica, o anagrafica e sociale. La presenza di una condizione che da diritto all'esenzione deve essere indicata nella ricetta da parte del medico prescrittore, che provvederà ad individuare la specifica "causale" inserendo uno specifico codice identificativo (ad es. E01, E02) dedotto dalla certificazione ASL in possesso del cittadino. L'Istituto Giannina Gaslini è attento e sensibile nei confronti dei cittadini non italiani, siano essi comunitari o extracomunitari bisognosi di cure. Per tutte le informazioni generali e di orientamento è possibile contattare l'Ufficio Stranieri ubicato al Padiglione n. 8 presso la U.O.S. Servizi Amministrativi Sanitari al numero 0105636.2228/2362. Ai cittadini stranieri non in regola con le norme di ingresso e soggiorno sono assicurate le cure ambulatoriali ed ospedaliere urgenti o comunque essenziali anche continuative per malattie ed infortuni. E' garantita la tutela della gravidanza e della maternità, la tutela della salute del minore, gli interventi di profilassi, diagnosi e

cura delle malattie infettive.

### Modalità pagamento Ticket

Attualmente è possibile pagare il ticket:
- presso gli sportelli dell'Accettazione Amministrativa dell'Ospedale di Giorno (Padiglione 20 - Piano 0) dal lunedì al venerdì dalle ore 7.45 alle ore 17.50;
- presso le Casse Automatiche ubicate nella sala di accoglienza dell'Accettazione Amministrativa solo per prestazioni già prenotate.
- presso gli sportelli della BANCA CARIGE (ad esclusione di quello ubicato internamente all'Istituto), IBAN CODE IT43Y0617501583000000463290 - CRGEITGG138.

Inoltre è possibile pagare con assegni bancari, Bancomat e le più comuni carte di credito.L'importo delle visite specialistiche può essere richiesto al momento della prenotazione.
E' contemplata la possibilità di pagare il ticket nei giorni precedenti all'effettuazione della visita stessa. Occorre portare le impegnative compilate dal medico di famiglia, il tesserino sanitario, l'eventuale tessera di esenzione dal pagamento del ticket.
*Per informazioni telefonare dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00 al numero 010 5636.2637.*

### Documentazione utile

Portare con sé la ricetta regionale del pediatra di famiglia oltre al tesserino sanitario regionale e la documentazione clinica più recente, come referti di accertamenti diagnostici già eseguiti, lastre/CD di esami radiologici, cartelle cliniche relative a recenti ricoveri presso altre strutture.

### Camere a Pagamento

Presso la U.O.C. Ostetricia e Ginecologia sono disponibili due camere a pagamento, comprensive di bagno autonomo, posto letto per accompagnatore, aria condizionata, TV e servizio di frigo bar con tariffe diversificate a seconda se è presente o meno l'accompagnatore.
Tali tariffe sono disponibili presso la U.O.S. Servizi Amministrativi Sanitari al numero 010 5636.2228/2362.
La prenotazione delle camere avviene attraverso la compilazione e trasmissione della modulistica disponibile presso la U.O.C. Ostetricia e Ginecologia: la sopravvenienza di situazioni di urgenza può comportare la indisponibilità della camera a pagamento per il periodo riservato.

svolte dai Volontari delle Organizzazioni di Volontariato accreditate con l'Istituto, che sono autorizzati all'accesso ai reparti di degenza provvisti di apposito cartellino di riconoscimento. Sul sito web dell'Istituto, www.gaslini.org, alla voce "Volontariato", raggiungibile direttamente dall'Home Page, è possibile visionare l'elenco aggiornato delle Organizzazioni e dei Centri di Ospitalità accreditati con l'Istituto Giannina Gaslini.

### Servizio di Ristorazione

La cucina dell'Istituto serve pasti prodotti direttamente. I pasti sono portati ai piani in carrelli termici, controllati dal personale infermieristico e distribuiti dal personale di supporto secondo le disposizioni dei sanitari. In relazione alla dieta prescritta ed alla varietà del menù, il pasto, se necessario, può essere personalizzato segnalando le esigenze alimentari del bambino alla caposala.
*Orari dei Pasti: Colazione dalle ore 8.30; Pranzo dalle ore 12.00; Cena dalle ore 18.00.*

### Norme di Comportamento

L'Istituto Giannina Gaslini si impegna a garantire un ambiente confortevole, decoroso e allegro adattandolo ai piccoli degenti. A tale scopo, chiede la gentile collaborazione di tutti nel rispetto di alcune semplici regole:
- evitare rumori molesti e favorire un clima di cordialità con gli altri pazienti e con il personale;
- evitare di indossare pigiami e/o vestaglie durante il giorno per il familiare in assistenza quando si sposta dalla stanza di degenza del figlio;
- l'Istituto Giannina Gaslini è "Ospedale Senza Fumo", pertanto all'interno del perimetro ospedaliero è vietato fumare ad esclusione degli spazi appositi predisposti e segnalati dall'amministrazione;
- limitare l'uso del telefono cellulare nelle Unità Operative di degenza;
- rispettare le cose e gli spazi comuni, mantenendo basso il volume di radio, televisioni, cellulari per non disturbare eventuali pazienti operati.

### Orari di Visita ai Degenti

Giorni feriali: dalle 12.30 alle 14.00 e dalle 18.00 alle 19.30
Giorni festivi: dalle 12.30 alle 19.30
*Nelle Festività di Natale, Santo Stefano, 1 gennaio, Epifania, Pasqua, Lunedì dell'Angelo, Santo Patrono 24 giugno, 11 febbraio (giornata mondiale del malato): accesso dalle 8.00 alle 20.00.*

### Orari di Visita U.O.C. Ostetricia e Ginecologia - Nido

Giorni feriali: dalle 19.00 alle 20.30
Giorni festivi: dalle 12.30 alle 14.00 e dalle 19.00 alle 20.30
L'ingresso è libero solo per i neo-papà, dalle ore 10.00 alle ore 20.30

e le Unità Operative Semplici Dipartimentali Area Critica Medica e Pronto Soccorso e OBI. All'ingresso al DEA viene valutato il grado di priorità indicato con un codice colore: rosso (priorità massima), giallo (priorità intermedia), verde (intervento non prioritario), bianco (non urgente). Il codice viene assegnato al fine di operare in modo efficace e tempestivo nei casi di maggiore gravità. Il ricovero può essere disposto dal medico di guardia del Pronto Soccorso, nei casi in cui lo ritenga necessario, dopo aver effettuato i primi accertamenti diagnostici-terapeutici di urgenza.
Le pratiche di accettazione sanitaria verranno successivamente completate su indicazioni del personale medico o infermieristico del reparto di destinazione.

### Documentazione utile

Si consiglia di portare con sè oltre al tesserino sanitario regionale la documentazione clinica più recente, come referti di accertamenti diagnostici già eseguiti, lastre/CD di esami radiologici, cartelle cliniche relative a recenti ricoveri presso altre strutture

## La Vita in Reparto

### Arrivo

All'arrivo in reparto sarete accolti dalla Capo Sala o dal personale infermieristico che vi accompagnerà nella stanza di degenza assegnata.

### Stanze di Degenza

Ogni camera è dotata di bagno e di due o quattro letti, il posto per il bambino e per il familiare in assistenza e un armadietto. Le camere di degenza rispettano le normative di edilizia e di sicurezza e, dove possibile, sono state ristrutturate per rendere l'ambiente confortevole ai piccoli pazienti.

### Il Personale di Reparto

Le diverse figure professionali che operano nei reparti sono riconoscibili dalle divise e dai cartellini identificativi, sempre in evidenza.
L'Istituto Giannina Gaslini è sede d'insegnamento universitario, pertanto sono autorizzati a frequentare i reparti anche studenti e specializzandi della Facoltà di Medicina e Chirurgia e di Pediatria.
Durante l'anno scolastico sono presenti le Insegnanti della "Scuola in Ospedale" riconoscibili dal colore della cappa, gialla per la scuola dell'infanzia, verde per la scuola primaria di I grado e a quadretti rossi, blu e bianchi le professoresse della scuola secondaria di I grado.

### Animazione

Le attività ludico-ricreative vengono coordinate dallo Sportello Ospitalità e

### Libera Professione

Per attività libero professionale s'intende quella svolta, al di fuori dell'orario di servizio, dai medici e dal personale sanitario dell'Istituto in favore del cliente pagante, con oneri a proprio carico o di assicurazioni o di fondi sanitari integrativi.
L'attività libero professionale in regime di ricovero (Ordinario, Day Hospital, Day Surgery) è attualmente fruibile presso la U.O.C. Chirurgia e la U.O.C. Ostetricia e Ginecologia e si caratterizza per il fatto che il cliente sceglie il professionista dell'Istituto "di fiducia" con la sua équipe e può usufruire di una serie di servizi accessori a pagamento.
L'attività libero professionale in regime ambulatoriale si svolge in spazi interni all'Istituto e presso studi professionali e strutture private non accreditate sul territorio regionale.Si presenta apposita richiesta all'Istituto, avvalendosi di specifica modulistica disponibile presso le Unità Operative.
*Per informazioni telefono 010 5636.2228/2362 Fax 010 380432 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00*

## Il Ricovero

### Ricovero Ordinario

Il ricovero è programmato e stabilito dal medico dell'Unità Operativa, d'intesa con l'utente, su proposta del pediatra di libera scelta, del medico di famiglia o di altro specialista. Il medico dell'Unità Operativa, sulla base delle indicazioni cliniche e della disponibilità di posti letto, iscrive il nominativo del paziente nel registro delle prenotazioni, fissando l'appuntamento per il ricovero.
Il giorno del ricovero il paziente/genitore si recherà direttamente presso l'Unità Operativa all'ora concordata ove verranno fornite le istruzioni per recarsi all'Ospedale di Giorno – Ufficio Prestazioni Ambulatoriali e Ricoveri (Padiglione n. 20), che procederà alla registrazione del ricovero. All'atto della prenotazione saranno date le istruzioni utili dal personale finalizzate al ricovero. In caso di ricovero programmato per intervento chirurgico è prevista l'esecuzione gratuita, prima del ricovero, degli esami e delle visite necessari per l'intervento.
Sempre in caso di ricovero saranno date precise istruzioni sui comportamenti da tenersi nelle 24 ore prima dell'intervento (diete, attività fisica, igiene personale, eventuali terapie da sospendere o potenziare) che dovranno essere rispettate scrupolosamente.

### Ricovero in Day Hospital o Day Surgery

Consiste in un ricovero o in un ciclo di ricoveri programmato/i di durata inferiore ad una giornata, per diagnosi, terapie, riabilitazioni (day hospital ) e piccoli interventi chirurgici (day surgery) non attuabili in ambito ambulatoriale.
A tale forma di assistenza si accede su indicazione del medico specialista dell'Istituto. Anche per questo tipo di ricovero è necessaria la prenotazione presso l'Unità Operativa di competenza, come descritto per il ricovero ordinario e il giorno del ricovero il paziente deve recarsi direttamente presso l'Unità Operativa, all'orario concordato con il personale.

### Ricovero d'Urgenza e d'Emergenza

Il Pronto Soccorso pediatrico, inserito nel Dipartimento di Emergenza Accettazione (DEA) di II livello, polo di riferimento pediatrico per la Regione Liguria, assicura, le funzioni di PS, gli interventi di emergenza medico – chirurgici, garantisce l'osservazione breve, l'assistenza di terapia intensiva e rianimatoria. Il DEA assicura prestazioni nei confronti di soggetti di età di norma non superiore a 14 anni; prevede comunque di farsi carico di tutti i pazienti già precedentemente ricoverati affetti da malattie croniche e/o di interesse scientifico esordite in età pediatrica specie per le patologie a queste correlate. Al Dipartimento afferisce l'Unità Operativa Complessa Pronto Soccorso e Medicina di Urgenza Pediatrica