



**Monte Imperatore**

CASA DI CURA | KORIAN

**CARTA** dei  
SERVIZI



Gentile paziente,  
nel ringraziarla per aver scelto Korian le diamo un cordiale benvenuto presso la Casa di Cura Monte Imperatore, dove potrà usufruire di servizi contraddistinti da qualità, riservatezza e tempestività. Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di fornire informazioni relative alle prestazioni ed ai servizi offerti presso le nostre strutture, ma anche quello di presentarle la filosofia Korian, che mette la cura della persona al centro del nostro interesse e del nostro impegno quotidiano per poter garantire i migliori livelli di qualità assistenziale.

La Direzione

## ***BENVENUTI IN KORIAN CASA DI CURA MONTE IMPERATORE..... 4***

La struttura .....	4
Valori .....	5
Mission .....	6
Assistenza ed attenzioni 24 ore su 24.....	6
La formazione e le attività scientifiche .....	7
Principi comunitari.....	7

## ***DIRITTI E DOVERI..... 8***

Il paziente.....	8
Dignità della persona .....	8
Semplificazione amministrativa e accesso alla documentazione .....	9
Garanzie per le attività di ricovero .....	9
Fasi di accoglienza e dimissioni .....	9
Rispetto del comfort e dei ritmi di vita .....	10
Rispetto della morte .....	10
Responsabilità dell'utente .....	10

## ***LE NOSTRE ATTIVITÀ ..... 12***

### ***RICOVERO ..... 14***

Ricovero ordinario.....	14
Ricovero programmato.....	14
URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico .....	15
Servizio Sociale .....	15
Servizio Psicologico.....	15
CUP - Centro Unico di Prenotazione .....	16
Documenti da presentare .....	16
Cosa portare .....	16
Ricevimento.....	17
Visitatori: il progetto "Ospedale Aperto.....	17

Pasti .....	17
Dimissioni .....	18
Associazioni e volontariato .....	19
Assistenza religiosa .....	19
Mediatore Culturale .....	19

## ***LA CARTELLA CLINICA .....*** 20

## ***RICONOSCI IL NOSTRO STAFF .....*** 21

## ***NORME E DIVIETI .....*** 22

## ***RACCOMANDAZIONI UTILI .....*** 25

Prevenzione delle cadute .....

Disturbi della deglutizione .....

Igiene delle mani e prevenzione delle infezioni .....

Piccole attenzioni .....

Trattamento del dolore .....

Educazione Terapeutica .....

## ***I COMFORT .....*** 30

Servizi disponibili .....

## ***SODDISFAZIONE E QUALITÀ .....*** 31

Gestione della Qualità .....

Giudizi, reclami e suggerimenti .....

Questionario di Gradimento .....

## ***TUTELA DELLA PRIVACY .....*** 33

Tutela dei dati personali .....

Consenso Informato .....

## ***CONTATTI .....*** 37

## ***BENVENUTI IN KORIAN CASA DI CURA MONTE IMPERATORE***

La Casa di Cura Monte Imperatore fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per le persone fragili e la terza età, presente in Italia con oltre 65 strutture tra Residenze per Anziani, Case di Cura, Appartamenti per la Terza Età, Cliniche Psichiatriche e Centri di Riabilitazione.

La struttura, situata a Noci (BA) nel cuore della Puglia, su una collina circondata dalla macchia mediterranea, è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale.

### **La struttura**

Korian Casa di Cura Monte Imperatore eroga servizi e prestazioni di alta qualità nell'ambito della medicina geriatrica e riabilitativa, ortopedica e neurologica in regime di ricovero. La struttura, attiva dal 1983, dispone di 120 posti letto per ricoveri sia ordinari sia programmati, così suddivisi:

- 47 posti letto afferenti alla Geriatria per patologie acute;
- 73 posti letto destinati al Recupero Riabilitazione Funzionale Neurologica e Ortopedica per patologie post-acute, croniche e invalidanti, mediche e chirurgiche, oltre a prestazioni diagnostiche, terapeutiche e riabilitative plurispecialistiche e multidisciplinari.

La Casa di Cura è accreditata come da D.D. Regione Puglia n° 150 del 20/07/2016 in attuazione delle pre-intese ex D.G.R. n° 813/2016, per 95 posti letto così distribuiti:

- 22 posti in reparto di Geriatria (cod. 21);
- 73 posti in reparto di Recupero e Rieducazione Funzionale Neurologica e Ortopedica (cod. 56).

I reparti di degenza, recentemente ristrutturati e modernizzati, presentano stanze da 1, 2 e 3 posti dotate di letti polifunzionali elettrici regolabili a più snodi, bagni per portatori di handicap, televisore a schermo piatto, pulsantiera comandi (luci, serrande, tv, chiamata) a disposizione di ogni degente.

## **Valori**

L'identità e la specificità del Gruppo Korian si basano su quattro valori fondamentali.

### **ACCOGLIENZA**

Rispettare le diversità e rispondere ad ogni problematica con gentilezza ed empatia, proteggendo la riservatezza e la privacy di ogni Ospite.

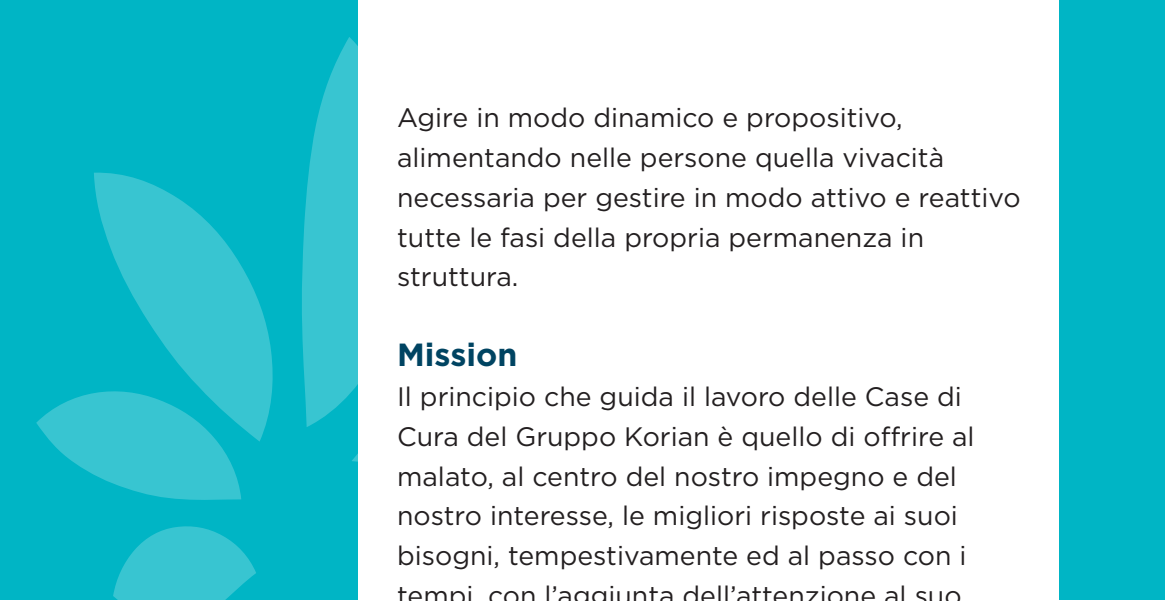
### **RESPONSABILITÀ**

Prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità per garantire il miglior risultato possibile, affrontando ogni circostanza con equilibrio e sicurezza.

### **TRASPARENZA**

Condividere ogni scelta con i nostri interlocutori, con chiarezza e precisione, al fine di trovare insieme la soluzione ottimale per il benessere della persona, instaurando un rapporto di fiducia.

### **INIZIATIVA**



Agire in modo dinamico e propositivo, alimentando nelle persone quella vivacità necessaria per gestire in modo attivo e reattivo tutte le fasi della propria permanenza in struttura.

## **Mission**

Il principio che guida il lavoro delle Case di Cura del Gruppo Korian è quello di offrire al malato, al centro del nostro impegno e del nostro interesse, le migliori risposte ai suoi bisogni, tempestivamente ed al passo con i tempi, con l'aggiunta dell'attenzione al suo benessere in ogni momento della permanenza nelle nostre strutture. Questa concezione è condivisa da tutto il personale, impegnato ad offrire un servizio qualificato e professionale, con un coinvolgimento costante. In particolare le Case di Cura perseguono i seguenti obiettivi:

- soddisfare i bisogni e le aspettative di salute dei cittadini ponendo il paziente al centro delle proprie attività cliniche ed assistenziali;
- garantire le migliori prestazioni di diagnosi e cura in termini di appropriatezza, efficacia, sicurezza e tempestività;
- improntare la gestione in modo efficace ed efficiente attraverso un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei pazienti.

## **Assistenza ed attenzioni 24 ore su 24**

La centralità della persona è attuata perseguendo qualità nelle prestazioni e impegno costante nel migliorare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni.

Medici, Operatori Socio-Sanitari, infermieri,



fisioterapisti e logopedisti lavorano in staff integrando gli interventi, secondo un approccio multidisciplinare, fornendo assistenza e cura 24 ore su 24, secondo il principio della presa in carico globale, anche con l'apporto di metodi innovativi.

### **La formazione e le attività scientifiche**

La formazione continua e strutturata degli operatori è una scelta strategica volta alla qualificazione e all'aggiornamento del personale per la valorizzazione del know-how sia individuale sia di équipe. Il progetto si concretizza in attività didattiche e di tirocinio e nell'organizzazione di corsi finalizzati ad adeguare le competenze di quanti lavorano presso le Case di Cura ai problemi di salute della collettività e dei propri degenti, e agli obiettivi specifici del Sistema Sanitario Regionale.

### **Principi comunitari**

Korian Casa di Cura Monte Imperatore eroga tutti i suoi servizi ispirandosi anche ai principi sanciti a livello comunitario, come ad esempio quelli contenuti nella "Carta Europea dei Diritti del Malato" o nella "Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea" (comunemente detta Carta di Nizza). Ad esempio all'articolo n° 25 del predetto documento si sancisce quanto segue: "L'Unione riconosce e rispetta il diritto dell'individuo di condurre una vita dignitosa e indipendente e di partecipare alla vita sociale e culturale".

## *DIRITTI E DOVERI*

### **Il paziente**

L'utente ha diritto ad avere esatte ed esaustive informazioni sulle pratiche di cura e assistenza, a ricevere un'assistenza adeguata alle sue condizioni di salute, ad essere curato da personale sanitario appositamente formato, a non subire discriminazioni e ad avere la presenza di un familiare e/o conoscente, se necessario.

### **Dignità della persona**

Alle persone ricoverate presso Korian Casa di Cura Monte Imperatore vengono garantiti tutti i diritti che competono ad ogni essere umano, senza che nessuno possa approfittare della situazione di dipendenza in cui si trova il soggetto ricoverato. Lo stato di non autosufficienza non comporta, infatti, la riduzione temporanea dei diritti in sé ma la transitoria difficoltà del loro spontaneo e sereno esercizio. Il personale della struttura si impegna a considerare tutti gli individui nella loro totalità unificata di corpo, psiche e spirito, a difenderne ed onorarne la libertà, responsabilità ed eticità, ad offrire un'ospitalità e un trattamento alberghiero secondo livelli di qualità dignitosi, ad individuare ogni persona con il proprio nome, anziché con un numero o con la propria malattia, ad interpellare con il "Lei" e non con il "Tu", al rispetto del pudore fisico e spirituale, ad offrire indistintamente, a parità di condizioni di bisogno, le cure a tutti,

senza differenze di sesso, di cultura, di credo religioso ed etico, oltre a ricevere assistenza religiosa.

### **Semplificazione amministrativa e accesso alla documentazione**

L'utente ha diritto a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.


### **Garanzie per le attività di ricovero**

L'utente, al momento della richiesta di informazioni, ha il diritto di conoscere anche i criteri della gestione delle liste d'attesa e di ricevere informazioni riguardanti il tempo d'attesa, le modalità di accettazione e gli effetti personali da portare per il ricovero.

### **Fasi di accoglienza e dimissioni**

L'utente ha diritto di ricevere sin dal suo ingresso:

- informazioni e/o stampati sui principali aspetti dei servizi offerti dalla struttura;
- un questionario per la valutazione della qualità del servizio;
- un modulo per la presentazione di eventuali reclami (solo su esplicita richiesta);
- informazioni sugli orari di ricevimento;
- informazioni sulle regole della Casa di Cura, per garantire una permanenza serena e nel pieno rispetto delle esigenze di comunità;
- informazioni sulle modalità con le quali è richiesto il Consenso Informato ai fini dell'esatto espletamento delle attività di cura;
- informazioni sulle modalità di attivazione dell'assistenza spirituale.



La persona assistita, al momento delle dimissioni, ha il diritto:

- ad avere una lettera di dimissioni;
- a ricevere la documentazione e le informazioni sulle terapie ed eventuali controlli da effettuare dopo le dimissioni;
- ad avere informazioni infermieristiche, laddove sia necessario;
- ad avere la copia della cartella clinica, previa richiesta all'ufficio competente e nel rispetto delle normative vigenti.

### **Rispetto del comfort e dei ritmi di vita**

L'utente ha il diritto di avere:

- la disponibilità di telefoni;
- la disponibilità di spazi comuni;
- l'igiene della stanza e dei luoghi comuni;
- la disponibilità di servizi adeguati alla cura della persona (parrucchiere e barbiere);
- la possibilità di leggere giornali e riviste;
- la disponibilità di spazi per gli oggetti personali;
- la possibilità di un riposo tranquillo, notturno e diurno.

### **Rispetto della morte**

Korian Casa di Cura Monte Imperatore riconosce il diritto ad una morte umana e dignitosa e a trascorrere le ultime ore di vita con il conforto di familiari, parenti e amici, oltre all'assistenza di un ministro di culto.

### **Responsabilità dell'utente**

L'utente, quando viene ricoverato presso una struttura residenziale o in qualsiasi struttura sanitaria, esprime un rapporto di fiducia

e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma assistenziale. Il paziente, quindi, ha il dovere:

- di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate;
- di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza;
- di informare sulla sua intenzione di non autorizzare la divulgazione del ricovero;
- di comunicare immediatamente la rinuncia della prestazione prenotata e comunque non oltre i tre giorni precedenti l'appuntamento;
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- di rispettare tutte le norme che permettono il corretto svolgimento dell'attività assistenziale;
- di rispettare il divieto assoluto di fumo;
- di rispettare le regole comunicate dalla Casa di Cura.

## LE NOSTRE ATTIVITÀ

Presso la struttura vengono offerti servizi e prestazioni nell'ambito della medicina geriatrica e riabilitativa, ortopedica e neurologica in regime di ricovero.

Tutte le prestazioni, offerte in reparti differenziati in base alla tipologia di setting, sono erogate coerentemente con le politiche sanitarie dell'Azienda Sanitaria di Bari finalizzate a garantire ai cittadini la continuità assistenziale nell'ambito della rete dei servizi.

Il reparto di Geriatria è destinato alla cura di pazienti con età superiore a 65 anni affetti da patologie in fase acuta, con impegno in tutte le patologie che connotano la frequente comorbidità dell'anziano, comprese la riabilitazione delle disautonomie.

I reparti di Recupero e Rieducazione Funzionale sono destinati alla cura e alla riabilitazione di soggetti che, a seguito di patologie, interventi chirurgici, traumi, disabilità congenite o acquisite, hanno riportato lesioni neurologiche o muscolo-scheletriche.

L'attività ospedaliera di riabilitazione si caratterizza per la cura e la riabilitazione di pazienti affetti da malattie neurologiche ed è specializzata nel trattamento delle cerebrolesioni di origine traumatica e vascolare e delle lesioni spinali.

L'obiettivo primario è quello di consentire all'utente il raggiungimento della massima autonomia e indipendenza. In particolare nel progetto riabilitativo si prende in carico il paziente nella sua globalità, producendo un miglioramento non solo delle performance motorie, ma tendendo al massimo recupero possibile globale attraverso l'utilizzo di tecniche diagnostiche e

riabilitative innovative, che permettono il contenimento delle disabilità e il conseguente recupero delle abilità relazionali del paziente.

Le attività riabilitative, su un modello derivante dalle linee guida scientifiche specifiche, sono effettuate da una équipe dedicata alla valutazione ed individuazione di una diagnosi e di un progetto riabilitativo con attuazione delle attività riabilitative individuate.

È favorito un coinvolgimento attivo non solo degli operatori della riabilitazione, ma di tutti gli operatori sanitari medici e paramedici.

Korian Casa di Cura Monte Imperatore attua l'assistenza ospedaliera quale intervento mirato alla cura della persona nel suo insieme e, pertanto, programma investimenti tecnologici mirati e ha a cuore una costante qualificata e specifica formazione del personale utilizzato. Presso la struttura sono presenti medici specializzati e personale qualificato per le patologie trattate.

I servizi diagnostici presenti nella struttura sono: laboratorio di analisi, radiologia tradizionale, cardiologia, diagnostica per immagine US (ecografica internistica, ecografica urologica, ecografia muscolo-scheletrica, eco-color doppler, ecocardiografia). In caso di necessità è possibile effettuare esami diagnostici (esempio TAC e RMN) anche con servizio esterno a carico della struttura.

La Casa di Cura dispone di una palestra polifunzionale e di un servizio di terapia fisica e strumentale suddiviso in box per ogni trattamento specifico.

## **RICOVERO**

### **Ricovero ordinario**

Il ricovero ordinario viene effettuato a seguito di richiesta:

- di trasferimento da parte del medico della struttura ospedaliera in cui è degente il paziente, firmata e autorizzata dal Direttore Sanitario;
- a firma del medico di medicina generale;
- telefonica al numero 080 4978616, previo invio di scheda anamnestica corredata di tutte le informazioni e di relazioni cliniche via fax o e-mail.

In mancanza di posto letto si provvede all'inserimento nelle liste di attesa in data base in rete telematica, della cui gestione è responsabile la Direzione Sanitaria della struttura.

La Reception garantisce continuità per informazioni e richieste di ricovero tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00, festivi compresi.

### **Ricovero programmato**

Al ricovero programmato si accede in base a requisiti clinici ed a priorità terapeutiche desunte a seguito della valutazione clinica del Direttore Sanitario e dei medici, effettuate sulla documentazione sanitaria ed in base ai contatti telefonici con il medico proponente il ricovero.

L'impegno della Casa di Cura è quello di garantire al paziente il più appropriato ricovero nel rispetto dei criteri di accesso alla struttura.

La richiesta di ricovero viene tempestivamente valutata dal Direttore Sanitario e dai medici



specialisti, sulla base della documentazione clinica trasmessa o di una specifica visita. La valutazione ha il fine di individuare le modalità di ricovero e il reparto più adatto al migliore trattamento del caso e di definire, se occorre, la priorità di accesso nelle liste di attesa.

Le eventuali liste d'attesa sono gestite in modo trasparente, in base all'ordine di richiesta, con data e numerazione progressiva prodotta automaticamente dal sistema informatico.

### **URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'ufficio URP si occupa della gestione dei reclami provenienti dagli ospiti o dai parenti degli stessi e di fornire informazioni utili per il paziente. Inoltre si occupa della modalità di inserimento e accettazione del paziente.

### **Servizio Sociale**

Presso la Casa di Cura è presente il servizio di assistenza sociale per sostenere l'utente nell'affrontare problematiche sociali, familiari e relazionali.

Il servizio si occupa inoltre di problemi relativi a pratiche amministrative.

### **Servizio psicologico**

L'attività svolta è di tipo clinico-diagnostico per tutti i pazienti, e soprattutto per quelli con gravi lesioni centrali e periferiche, attraverso la somministrazione di test di valutazione e controllo. Inoltre, viene praticata, ove indicata, terapia di sostegno al paziente anche grazie alla valutazione dell'entourage familiare e sociale di quest'ultimo.

## **CUP - Centro unico di prenotazione**

Il CUP è l'ufficio che si occupa dell'accettazione del paziente a livello amministrativo.

## **Documenti da presentare**

Al momento del ricovero è necessario essere muniti di:

- documento d'identità;
- tessera sanitaria;
- proposta di ricovero da compilare e firmare a cura del medico specialista o del medico curante o della struttura ospedaliera di ultimo ricovero;
- copia di cartelle cliniche e/o degli esami effettuati di recente.

## **Cosa portare**

Durante il ricovero si consiglia di portare solamente gli effetti personali strettamente necessari. Il bagaglio dovrà essere il più essenziale possibile: spazzolino da denti, dentifricio, sapone neutro, tagliaunghie, shampoo, balsamo, pettine, occorrente per la rasatura, eventuale contenitore della protesi dentaria, indumenti di ricambio, biancheria personale, pigiama o camicia da notte, vestaglia, pantofole, asciugamani, bavaglio se necessario e, in caso di ricovero per riabilitazione, tuta da ginnastica e scarpe chiuse con la suola in gomma. Nei giorni successivi al ricovero è sempre possibile farsi portare da casa quanto altro necessario. Si consiglia di non portare oggetti di valore o grosse somme di denaro per evitarne lo smarrimento o il furto. La Direzione non

risponde e declina ogni responsabilità per oggetti e denari smarriti o sottratti in qualsiasi ambiente delle Case di Cura.

### **Ricevimento**

Gli orari di ricevimento del personale medico sono indicati in ogni reparto. Le informazioni, in ottemperanza alla normativa sulla tutela dei dati personali, vengono fornite soltanto al diretto interessato o a persone da lui espressamente indicate. Si ricorda che telefonicamente non possono essere fornite informazioni sullo stato di salute.

### **Visitatori: il progetto “Ospedale Aperto”**

Ogni utente può ricevere visite ogni giorno dalle ore 12.00 alle ore 14.00 e dalle ore 17.30 alle ore 20.00. È comunque garantita l'estensione degli orari di visita, grazie al progetto “Ospedale Aperto”, previa autorizzazione. I visitatori sono invitati a rispettare comunque le esigenze delle attività mediche ed infermieristiche ed assistenziali.

### **Pasti**

Il personale sanitario della Casa di Cura segue la gestione dell'aspetto nutrizionale delle persone ricoverate, elaborando diete personalizzate in relazione agli aspetti clinici e sulla base delle linee guida nazionali e internazionali in ambito di nutrizione clinica, rispettando però il gusto e le abitudini alimentari della persona ricoverata. I pasti vengono serviti nelle stanze di degenza nei seguenti orari:

- colazione dalle ore 08.00;

- pranzo dalle ore 12.00;
- cena dalle ore 18.00.

I pazienti non sottoposti a diete mediche ed eventuali loro ospiti possono consumare il pranzo dalle ore 12.30 alle ore 13.30 presso la sala ristorante. Ogni pomeriggio sono distribuite bevande e the a tutti i degenti. Il menù proposto tiene conto delle esigenze dei ricoverati. Eventuali segnalazioni in merito al vitto possono essere inoltrate alla Direzione Sanitaria tramite il personale infermieristico. Durante la permanenza è importante attenersi al regime dietetico prescritto dal medico del reparto e dal dietista, evitando l'integrazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno che potrebbero contrastare con le esigenze cliniche del ricoverato, soprattutto in presenza di un disturbo della deglutizione. In caso di disfagia, infatti, il servizio logopedico della Casa di Cura applica specifici protocolli di valutazione e prevenzione degli eventuali rischi conseguenti alla difficoltà ad inghiottire, rendendo indispensabile la collaborazione dei familiari affinché il ricoverato non assuma alimenti diversi da quelli consigliati.

## **Dimissioni**

La data di dimissione viene comunicata con anticipo così da rendere più agevole ai familiari l'organizzazione dell'uscita. Al momento della dimissione viene consegnata una relazione nella quale sono riportate le informazioni relative al ricovero e le eventuali terapie da seguire a casa ed una relazione clinica in busta chiusa destinata al medico curante. Nei giorni

precedenti la dimissione viene consegnato ad ogni utente un modulo di valutazione del ricovero, da riconsegnare all'U.R.P., che permette una costante ottimizzazione del servizio.

### **Associazioni e volontariato**

La Casa di Cura è aperta ad accogliere associazioni di malati e associazioni territoriali anche culturali, per l'organizzazione di eventi e di altre forme di intrattenimento.

### **Assistenza religiosa**

La Santa Messa è celebrata nella cappella interna, accessibile ai degenti ed al pubblico, tutti i giorni festivi secondo orari comunicati e pubblicati nella Casa di Cura presso la Reception. Tutti possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal proprio ministro di culto nel rispetto reciproco.

### **Mediatore Culturale**

Il Mediatore Culturale si occupa di supportare i pazienti e i loro parenti nell'interazione con il personale della struttura e facilitare le relazioni con gli altri pazienti.

## CARTELLA CLINICA

È possibile richiedere, a proprie spese e cura, una copia conforme all'originale della documentazione clinica e degli esami strumentali, che sarà consegnata con le modalità richieste dall'interessato e nel pieno rispetto delle normative vigenti (procedura d'urgenza entro 7 giorni o ordinaria entro 30 giorni).

La richiesta può essere fatta direttamente o via e-mail; in ogni caso il richiedente dovrà compilare l'apposito modulo disponibile presso la Segreteria Sanitaria.

Al richiedente è data la possibilità di scegliere come ricevere la documentazione: consegna di persona (anche a mezzo di regolare delega scritta) o tramite servizio postale (con spese a carico del destinatario).

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento direttamente presso l'ufficio Relazioni con il Pubblico o inviando vaglia postale preventivamente alla consegna della documentazione sanitaria.

Il costo della copia della cartella clinica è indicato sul modulo di richiesta oltre eventuali spese di invio/spedizione. Si consiglia, in ogni caso, di accertarsi telefonicamente della disponibilità.

La documentazione è rilasciata dalla Segreteria Sanitaria che riceve dal lunedì al sabato dalle 9.30 alle 13.30.

## RICONOSCI IL NOSTRO STAFF

In Korian Casa di Cura Monte Imperatore la funzione di ogni professionista all'interno dello staff è identificabile grazie all'utilizzo di uniformi di diverso colore oltre che dall'apposito cartellino di riconoscimento e qualificazione che è ben visibile.



## NORME E DIVIETI

Presso Korian Casa di Cura Monte Imperatore sono in vigore alcune regole di buon comportamento e di buona convivenza da osservare all'interno dei reparti:

- rispettare tutte le istruzioni ricevute dal personale sanitario;
- rispettare tutte le norme di sicurezza e divieti;
- rispettare la riservatezza dei pazienti, dei visitatori/accompagnatori e del personale sanitario, parasanitario ed esterno operante nella struttura, avendo cura di non raccogliere e trattare alcun genere di informazione o dato riferibile ai predetti soggetti;
- è consentito, di norma, l'accesso ad un solo visitatore per volta;
- in caso di presenza contemporanea di più familiari occorre che gli stessi concordino la modalità di alternanza presso il paziente ricoverato;
- in occasione di visita medica o della necessità di interventi da parte del personale addetto all'assistenza i parenti/visitatori devono abbandonare la stanza di degenza, dove potranno rientrare al termine della prestazione;
- il paziente ha diritto al conforto di congiunti, amici e parenti;
- il paziente ha il diritto di rifiutare visite di congiunti, amici e parenti;
- i visitatori devono sempre assumere un comportamento idoneo a rispettare il bisogno di riposo e di silenzio dei pazienti,



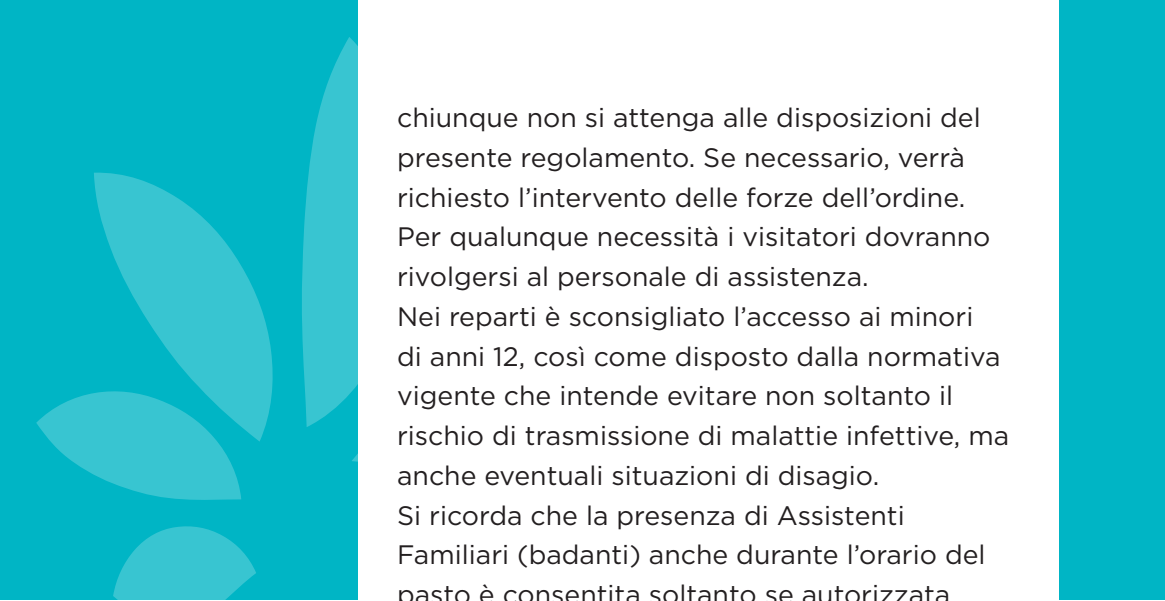
parlando sottovoce ed evitando ogni tipo di rumore inutile;

- i medici possono interdire le visite ai pazienti in particolari casi per la tutela della salute, dopo aver informato il paziente. Nel caso, i visitatori saranno informati da apposito cartello posto sulla porta della camera. Tale divieto può essere applicato anche su specifica richiesta del paziente;
- i visitatori non possono entrare nelle altre camere e devono rispettare la privacy degli altri pazienti.

Non è inoltre consentito:

- fumare in tutti i locali della Casa di Cura;
- effettuare riprese audio e video, anche in caso di autorizzazione degli interessati. Qualsiasi foto, ripresa o registrazione audiovisiva effettuata all'interno della struttura, che consenta di rilevare informazioni relative alla struttura e al know-how aziendale, potrà essere utilizzata, comunicata, pubblicata o diffusa esclusivamente previa esplicita autorizzazione da parte della Direzione della struttura;
- introdurre nei reparti poltrone, sdraio o simili;
- effettuare prestazioni assistenziali dirette sul paziente se non previsto dal percorso terapeutico; maneggiare o effettuare qualsiasi operazione su documenti e avvisi eventualmente presenti nelle aree e locali visitati, nonché effettuare qualsiasi operazione sugli apparati e supporti elettronici presenti nei locali stessi.

La Direzione potrà disporre l'allontanamento di



chiunque non si attenga alle disposizioni del presente regolamento. Se necessario, verrà richiesto l'intervento delle forze dell'ordine. Per qualunque necessità i visitatori dovranno rivolgersi al personale di assistenza.

Nei reparti è sconsigliato l'accesso ai minori di anni 12, così come disposto dalla normativa vigente che intende evitare non soltanto il rischio di trasmissione di malattie infettive, ma anche eventuali situazioni di disagio.

Si ricorda che la presenza di Assistenti Familiari (badanti) anche durante l'orario del pasto è consentita soltanto se autorizzata dal Direttore Sanitario. È possibile effettuare la richiesta di permanenza rivolgendosi all'Ufficio URP presentando i seguenti documenti:

- copia del documento d'identità ed eventuale permesso di soggiorno dell'assistente;
- sottoscrizione di un regolamento interno e di un impegno al rispetto della privacy;
- autorizzazione della Direzione.

Al badante sarà fornito un cartellino identificativo che dovrà essere restituito alla dimissione del paziente.

## *RACCOMANDAZIONI UTILI*

La Casa di Cura ha adottato il modello organizzativo per la Gestione del Rischio Clinico della Regione Puglia, al fine di garantire una maggiore sicurezza del paziente, anche mediante l'adesione alle campagne di prevenzione promosse dal Centro Regionale e dal Ministero della Salute. Quest'attività viene sostenuta da una struttura di facilitatori appositamente formata coordinata da un Clinical Risk Manager.

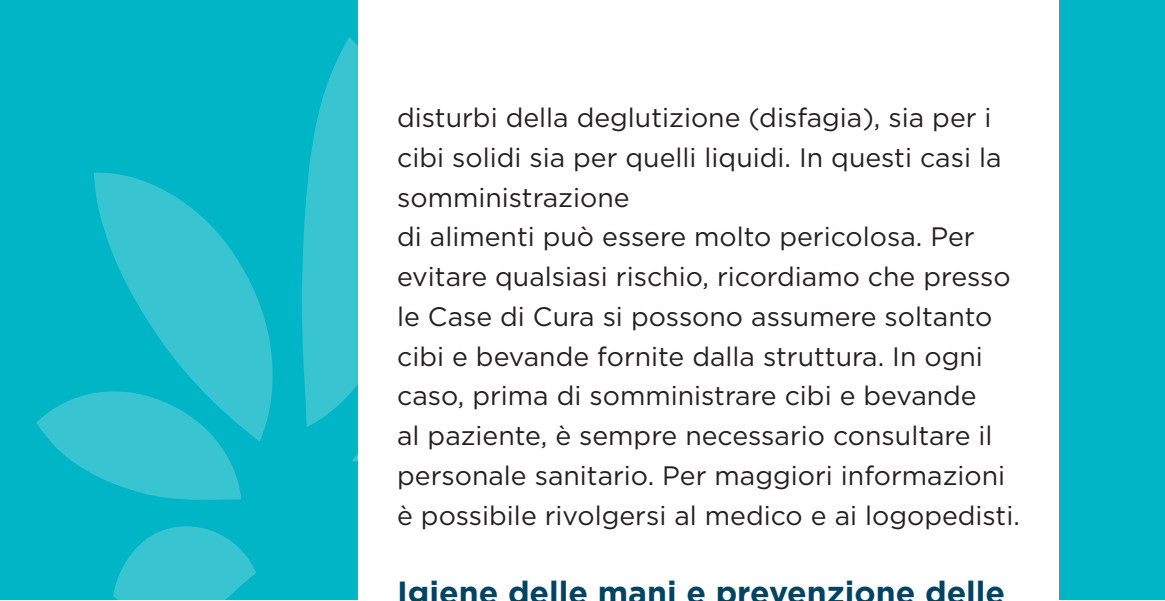
Per contribuire a una permanenza sicura e armoniosa presso le nostre strutture, la Direzione caldeggia il rispetto di alcune norme e di alcuni accorgimenti, chiedendo la collaborazione di tutti (personale, degenti e familiari) per farle rispettare.

### **Prevenzione delle cadute**

Per prevenire le cadute durante il ricovero è importante la collaborazione del paziente e dei suoi familiari/accompagnatori, in particolar modo per le persone maggiormente a rischio (anziani, persone con problemi di vista o di udito, chi è caduto negli ultimi 6 mesi, chi ha problemi di autonomia negli spostamenti). Per scongiurare incidenti è bene, ad esempio, utilizzare scarpe comode con la suola in gomma e seguire le indicazioni fornite dal personale sanitario sui movimenti da non fare o cui prestare attenzione.

### **Disturbi della deglutizione**

Le persone anziane e i soggetti colpiti da malattie neurologiche possono manifestare



disturbi della deglutizione (disfagia), sia per i cibi solidi sia per quelli liquidi. In questi casi la somministrazione di alimenti può essere molto pericolosa. Per evitare qualsiasi rischio, ricordiamo che presso le Case di Cura si possono assumere soltanto cibi e bevande fornite dalla struttura. In ogni caso, prima di somministrare cibi e bevande al paziente, è sempre necessario consultare il personale sanitario. Per maggiori informazioni è possibile rivolgersi al medico e ai logopedisti.

## **Igiene delle mani e prevenzione delle infezioni**

Le mani sono la principale via di trasmissione di germi durante le procedure assistenziali. Pertanto si ricorda che lo strumento più importante per prevenire le infezioni correlate all'assistenza è l'igiene delle mani.

Prima di entrare nella camera di un paziente, frizionate le mani con il gel alcolico presente in reparto (dispenser), come illustrato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.

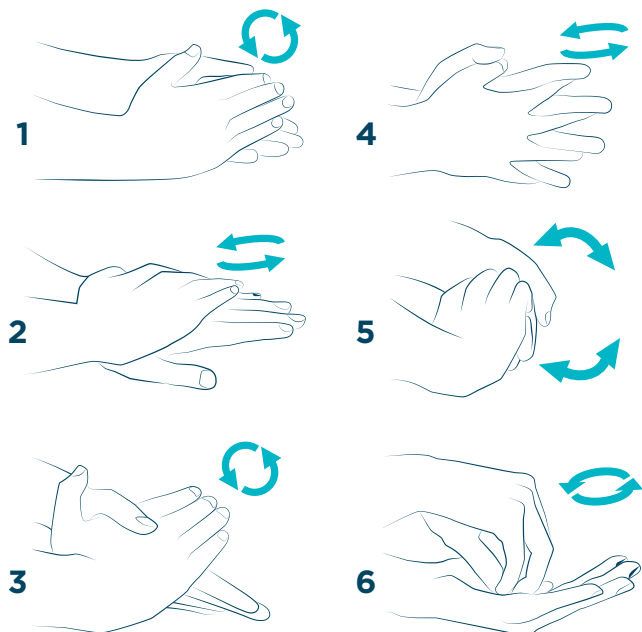
### **COME LAVARSI LE MANI**

- con gel alcolico: è il modo migliore, perché veloce ed efficace nell'eliminare i germi patogeni. Durata: 20-30 sec;
- con acqua e sapone: elimina lo sporco visibile e rimuove i germi. Durata: 40-60 sec.

### **SEGUI LO SCHEMA**

1. palmo su palmo;
2. palmo sopra il dorso;
3. il pollice con il palmo;
4. intrecciando le dita;


5. stringendo il dorso delle dita sul palmo;
6. con le dita chiuse sul palmo.



### **Piccole attenzioni**

Durante il ricovero vengono messi a disposizione di ogni paziente un armadietto e un comodino in cui riporre gli oggetti personali. In caso di utilizzo di protesi dentarie/acustiche, occhiali o ausili è necessario informare il personale all'assistenza per far sì che possano essere conservati con attenzione.

Nella Casa di Cura ogni giorno transitano centinaia di persone, pertanto consigliamo di trattenere soltanto gli effetti personali strettamente necessari, evitando grosse somme di denaro, carte di credito, valori. Presso la Reception è presente un servizio di depositaria. Trattandosi di un luogo di cura è ovviamente indispensabile il rispetto degli altri, degli orari



prestabiliti, dell'ambiente e dei suoi arredi, nonché di una serie di regole volte alla tutela di tutti i pazienti presenti. In particolare, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ricoverati (rumori inutili, luci notturne accese, radio o televisioni a volume alto, etc.) e per la sicurezza dei pazienti è importante evitare di interrompere l'infermiere durante la somministrazione della terapia.

### **Trattamento del dolore**

Il dolore è una dimensione del processo di cura cui il personale sanitario di Korian Casa di Cura Monte Imperatore dedica particolare attenzione. Nell'ambito del miglioramento continuo dell'assistenza e dell'umanizzazione delle cure, il monitoraggio e il trattamento del dolore costituiscono un elemento centrale per garantire al paziente una qualità della vita migliore anche nelle condizioni di malattia. Nessuna altra persona può sostituire il paziente nel riferire l'intensità del dolore provato, per questo motivo è bene che il diretto interessato avverta subito il personale dell'insorgenza di un dolore o dell'aumento di un dolore già presente. Per misurare il dolore il personale utilizza scale di valutazione semplici e scientificamente validate che consentono al medico di dosare opportunamente il trattamento antalgico. Maggiore sarà la tempestività con la quale il personale sanitario sarà informato e maggiori saranno le possibilità di controllare il dolore. Per i pazienti che non sono in grado di riferire il proprio dolore esistono scale di valutazione specifiche che vengono comunque

somministrate con le modalità e la frequenza stabilite dai protocolli terapeutici.

### **Educazione Terapeutica**

Con l'obiettivo di aiutare il paziente e la sua famiglia a collaborare attivamente nel processo terapeutico, nella Casa di Cura vengono attivati dal personale sanitario percorsi modulari e personalizzati di Educazione Terapeutica. Questi interventi, strutturati sulla base dei bisogni e delle necessità educative specifiche del paziente, possono essere finalizzati alla gestione e autogestione delle problematiche residue a domicilio (come gli esercizi riabilitativi da proseguire dopo la dimissione).

## *I COMFORT*

Ogni stanza di degenza è dotata di telefono, con linea interna ed esterna tramite centralino, televisore a schermo piatto ad altezza di visione in posizione supina con telecomando, letto a 3 snodi completamente comandabile con tastiera dal paziente, dispositivo a tastiera di chiamata del personale, comando luci della stanza e comando serrande elettriche per le finestre per ogni posto letto, sistema interfonico per comunicare con personale paramedico in viva voce.

### **Servizi disponibili**

#### **GIORNALI E RIVISTE**

Giornali e riviste sono a disposizione di tutti i pazienti nella hall della struttura.

#### **DISTRIBUTORI AUTOMATICI**

Sono presenti distributori di bevande calde, fredde e snack, con elevata possibilità di scelta, a prezzi concorrenziali e con erogazione di resto.

#### **AREE RELAX**

La Casa di Cura ospita diversi spazi con poltroncine adibiti ad aree relax, per permettere ai pazienti e ai loro famigliari di trascorrere i momenti di condivisione al di fuori della stanza, qualora le condizioni di salute del degente lo permettano.

#### **PARRUCCHIERE E BARBIERE**

È possibile usufruire del servizio di parrucchiere e barbiere con prestazione privata a richiesta.



## SODDISFAZIONE E QUALITÀ

### **Gestione della Qualità**

La Direzione Sanitaria ed Amministrativa tende al costante perseguimento dei migliori standard di qualità nella gestione delle attività sanitarie ed assistenziali, fissati dal manuale interno per la gestione della qualità, che è periodicamente aggiornato e tarato su ulteriori obiettivi.

Gli obiettivi strategici definiti e aggiornati periodicamente riguardano in particolare l'efficacia e l'efficienza delle attività di cura sanitarie ed assistenziali.


Il Gruppo Korian, in accordo con le funzioni responsabili, promuove il perseguimento della Politica della Qualità, con il coinvolgimento e l'impegno di tutto il personale.

L'impegno organizzativo è finalizzato alla continua ricerca dell'ottimizzazione dei processi aziendali, in modo da fornire prestazioni e servizi sanitari di sempre maggiore qualità, che garantiscano la piena soddisfazione dei pazienti.

Korian Casa di Cura Monte Imperatore opera costantemente affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

### **Giudizi, reclami e suggerimenti**

Tutti coloro che in prima persona o tramite i propri familiari fanno esperienza concreta dei nostri servizi possono segnalare disservizi, presentare reclami, elogi o proposte di miglioramento.



La Casa di Cura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino/paziente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'utente può presentare reclamo presentandosi direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dal lunedì al venerdì dalle 10.30 alle 13.30 e il sabato dalle 10.00 alle 12.00, fornendo oralmente le proprie osservazioni oppure compilando apposito modulo e inserendolo nell'apposito contenitore presente presso la Reception.

La qualità percepita è elemento centrale di attenzione per le Case di Cura, in quanto utile a migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, e ad andare incontro alle esigenze degli utenti secondo un indirizzo organizzativo fortemente orientato all'ascolto e alla partecipazione.

### **Questionario di Gradimento**

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla qualità del servizio è il Questionario di Gradimento, a disposizione dei pazienti e dei loro familiari presso la Reception e l'ufficio URP.

## TUTELA DELLA PRIVACY

### Tutela dei dati personali

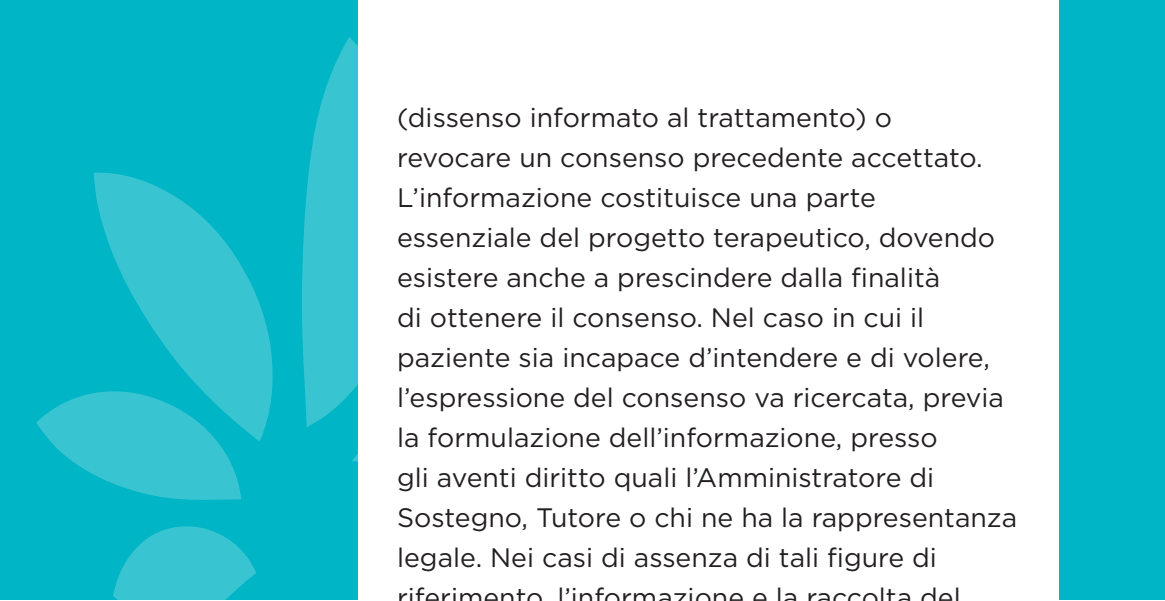
La Società Sogemi S.r.l. - che gestisce Korian Casa di Cura Monte Imperatore (di seguito “Società”) garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con i pazienti.

Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del paziente al personale addetto all’assistenza della Casa di Cura (ciascuno nell’ambito delle proprie mansioni).

Al momento dell’accettazione, l’interessato riceverà l’informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

### Consenso Informato

Il Consenso Informato è l’accettazione che il paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso



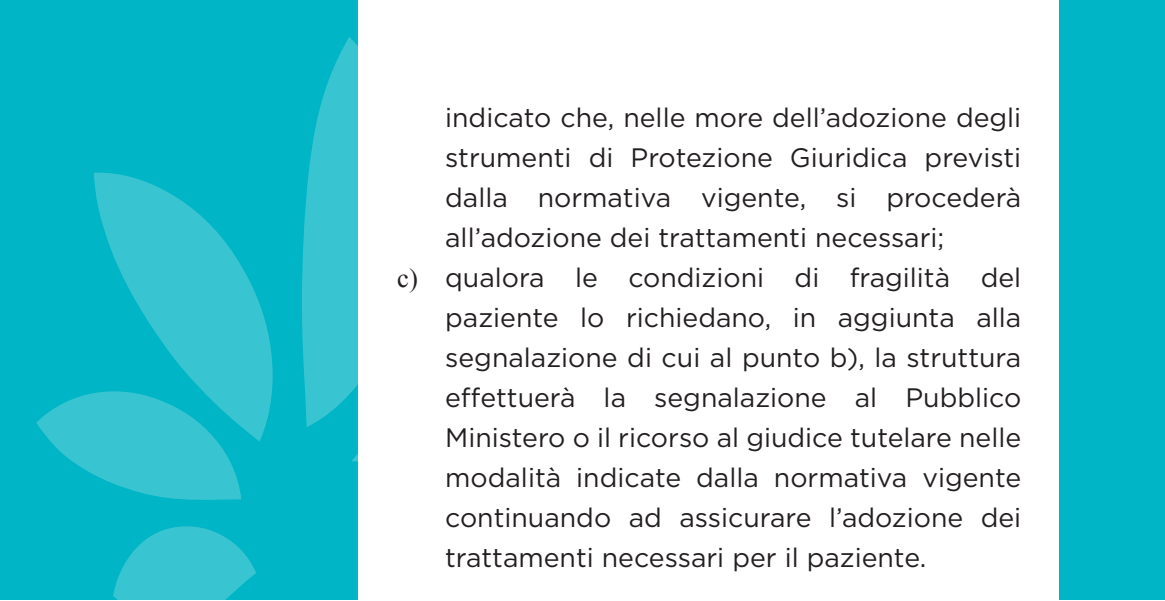
(dissenso informato al trattamento) o revocare un consenso precedente accettato. L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso. Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari delegati, in fase di accettazione o avvio delle cure o successivamente quando necessario, che apporranno la firma ai fini di provvedere solitamente ad un determinato trattamento ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita del paziente e/o della collettività. Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da con itti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari

ed alla cura viene raccolto all'ingresso del paziente in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della Casa di Cura ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Casa di Cura. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte. Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, la Casa di Cura di norma procede come segue:

- a) informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- b) qualora le condizioni di fragilità del Paziente non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere



indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;

- c) qualora le condizioni di fragilità del paziente lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per il paziente.

## CONTATTI

### Come raggiungerci

Korian Casa di Cura Monte Imperatore si trova in provincia di Bari, nel territorio del comune di Noci, presso la strada provinciale Noci-Castellaneta al km 10.600.

### MEZZI PUBBLICI

La struttura dista 10 km circa dal centro di Noci ed è facilmente raggiungibile con le navette del servizio di trasporto pubblico del comune di Noci.

### AUTOMOBILE

da Bari: percorrere la statale 100 Bari-Taranto per circa 10 km oltre Gioia del Colle, successivamente seguire le indicazioni a sinistra per Noci, sulla la provinciale 186 Noci-Castellaneta;

da Taranto: percorrere la statale 100 Bari/Taranto in direzione Bari, circa 4 km oltre il bivio per Castellaneta/San Basilio, seguire le indicazioni a destra per Noci, sulla la provinciale 186 Noci-Castellaneta;  
dai comuni del circondario: percorrere la circonvallazione di Noci seguendo le indicazioni per Castellaneta sulla strada provinciale 186 Noci-Castellaneta.



**Numero Verde 800 100 510**  
customerservice@korian.it

**Korian Casa di Cura Monte Imperatore**  
Strada Provinciale Noci-Castellaneta S.C. Km 10  
70015 Noci (BA)  
Tel. +39 080 4978616  
Fax +39 080 4975959

**[info.monteimperatore@korian.it](mailto:info.monteimperatore@korian.it)**

**[www.korian.it](http://www.korian.it)**