



# Nuova Fenice

RESIDENZA PER ANZIANI

## Carta dei Servizi





Gentile Ospite,

nel ringraziarla per aver scelto Korian, le diamo un cordiale benvenuto nella Residenza Nuova Fenice, dove potrà usufruire dei nostri servizi contraddistinti da qualità, riservatezza e tempestività.

Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di elencare le prestazioni di cui potrà beneficiare, ma anche quello di presentarle la nostra filosofia: un approccio plasmato sulla passione per la persona, con la conseguente ricerca costante della qualità, in ogni aspetto, in modo da potersi prendere cura di ogni Ospite nel modo migliore. Un obiettivo che vogliamo perseguire abbinando un'offerta completa di servizi sanitari ad un atteggiamento empatico che privilegia il fattore umano, cercando così di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare dove ognuno possa vivere in sicurezza e serenità.

La Residenza Nuova Fenice ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita dei nostri Ospiti e delle loro famiglie;
- garantire un'assistenza socio-sanitaria di qualità e personalizzata, costruendo un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, ASL) per creare un'efficace rete di sostegno;
- garantire un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale attraverso l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua;
- la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei servizi forniti tramite il monitoraggio costante dei risultati.

In questo senso la Residenza Nuova Fenice condivide la mission del Gruppo Korian, di cui fa parte, e si impegna a perseguirne gli obiettivi.

*La Direzione*

# Indice

<b>Benvenuti alla Residenza Nuova Fenice</b>	<b>6</b>
La Residenza .....	6
Posti letto .....	6
Autorizzazione e accreditamento .....	6
Procedure d'ingresso .....	7
Valori .....	7
Principi generali .....	8
<b>Staff e competenze</b>	<b>9</b>
Direttore Gestionale .....	9
Coordinatore Sanitario .....	10
Coordinatore dei Servizi .....	10
Servizio Accoglienza .....	11
<b>I primi passi nella Residenza</b>	<b>13</b>
Lista d'attesa .....	13
Preliminari d'ingresso .....	13
Contraente .....	13
Documenti necessari .....	13
L'accoglienza .....	14
Periodo d'inserimento .....	15
<b>I servizi per i nostri Ospiti</b>	<b>16</b>
Piano Assistenziale Individuale .....	16
La giornata tipo .....	17
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi .....	17
Assistenza medica .....	18
Assistenza infermieristica .....	18
Assistenza alla persona .....	19
Attività di riabilitazione .....	19
Servizio socio-educativo .....	19
Servizio psicologico .....	20
<b>Altri servizi</b>	<b>21</b>
Fornitura ausili .....	21
Servizio podologia .....	21
Assistenza religiosa .....	21

<b>Spazi e servizi alberghieri</b>	<b>22</b>
Servizio ristorazione .....	22
Servizio di sanificazione ambientale .....	23
Parrucchiere, barbiere ed estetista .....	23
Lavanderia .....	23
Distributori automatici .....	23
Luoghi d'incontro .....	23
<b>Orari e trasferimenti</b>	<b>25</b>
Orari di visita .....	25
Come raggiungerci .....	25
Trasporti assistiti .....	25
<b>Retta</b>	<b>27</b>
Tariffe .....	27
Servizi inclusi .....	27
Servizi non compresi nella retta .....	27
Contratto a tempo indeterminato .....	28
Assenze temporanee .....	28
Dimissioni .....	28
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>29</b>
Questionario di Soddisfazione .....	29
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti .....	29
Garanzie di qualità .....	29
<b>Informazioni utili</b>	<b>30</b>
Banchetti e feste per occasioni speciali .....	30
Telefono .....	30
Posta .....	30
Richiesta di documentazione .....	30
Uscita dalla struttura con i parenti .....	30
Decesso .....	30
Polizza assicurativa .....	31
Revisione Carta dei Servizi .....	31
<b>Tutela della privacy</b>	<b>32</b>
Tutela dei dati personali .....	32
Consenso Informato .....	32

## Benvenuti alla Residenza Nuova Fenice

### La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Nuova Fenice fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situata a Noicattaro (BA) in via Genovesi 22, è una struttura residenziale che fornisce assistenza medica e infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale a persone anziane non autosufficienti. A queste attività si affiancano servizi di assistenza tutelare e alberghiera. La Residenza, inoltre, offre un servizio riabilitativo di mantenimento per le persone anziane non autosufficienti.

### Posti letto

La Residenza Nuova Fenice dispone di 60 posti letto, autorizzati e contrattualizzati con l'ASL. I posti letto sono organizzati in tre moduli, di cui due composti da 12 stanze cadauno, per una capacità ricettiva di 48 posti letto e uno, destinato a persone affette da patologie dementigene, da 6 stanze, per una capacità ricettiva di 12 posti letto. Tutte le camere doppie sono dotate di bagno privato con lavabo, doccia e ausili di sicurezza. Le camere sono fornite di televisore e chiamata operatori. Tutti i letti sono ad altezza variabile, a più snodi e con sponde di protezione a scomparsa. Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati. In ciascun piano sono ubicati:

- soggiorno;
- infermeria;
- bagni assistiti.

### Autorizzazione e accreditamento

La Residenza è autorizzata al funzionamento ai sensi dell'art. 66 (Reg. Reg. n° 4/07) con Determina n° 71 del 12/02/14 rilasciata dal Comune di Noicattaro. È iscritta nel Registro Regionale con A.D. n° 229 del 07/03/2014 e successivi aggiornamenti. Tutti i posti sono contrattualizzati con l'ASL ai sensi della Legge Regionale 4/10. La struttura è priva di barriere architettoniche. Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita.

È presente un giardino con percorsi e punti di sosta attrezzati. La struttura adotta e condivide il Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito [www.korian.it](http://www.korian.it).

## Procedure d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni e modulistica al Servizio Sociale. L'ammissibilità delle domande d'accesso sarà oggetto di valutazione da parte del Coordinatore Sanitario e del Direttore Gestionale. L'Assistente Sociale è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura.

## Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza Nuova Fenice sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Ospite e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un soggiorno mentalmente attivo, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

In quest'ottica la Residenza Nuova Fenice garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.

## Principi generali

### **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente, e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

### **CONTINUITÀ**

L'organizzazione della Residenza Nuova Fenice garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

### **PARTECIPAZIONE**

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la Residenza mette a disposizione di tutti gli Ospiti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Ogni ricerca di miglioramento è tesa all'incremento dell'efficienza, nell'ottica di un perfezionamento continuo che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso.

### **ACCESSIBILITÀ**

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, la Residenza assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura.



## Staff e competenze

All'interno della Residenza Nuova Fenice il Direttore Gestionale e il Coordinatore Sanitario operano in stretta collaborazione. La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna. La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura. La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

### **Direttore Gestionale**

Il Direttore Gestionale:

- è responsabile dell'organizzazione aziendale;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- esercita il controllo sui servizi appaltati;
- supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite in struttura;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- è il referente sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali sia per la gestione complessiva della Residenza;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

Questa figura si confronta sulle linee programmatiche ed operative della RSA. Ospiti e familiari possono rivolgersi al Direttore Gestionale in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

## Coordinatore Sanitario

Il Coordinatore Sanitario:

- ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;
- valuta, in collaborazione con il Direttore Gestionale, le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria;
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- si occupa della supervisione e controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure sanitarie adottate e validate dall'ASL;
- è Referente COVID-19 della RSA e adempie a tutte le funzioni che vengono attribuite dalla normativa al Referente COVID-19.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Coordinatore Sanitario in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

## Coordinatore dei Servizi

Il Coordinatore dei Servizi collabora con il Direttore Gestionale e il Coordinatore Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della RSA. Tra le sue principali competenze figurano:

- il coordinamento del progetto di accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali e infermieristici;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro ed elaborazione dei turni di lavoro;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento dei reparti;
- la raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari e del personale da inoltrare alla Direzione;
- l'organizzazione e la conduzione della vita nei nuclei;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

## Servizio Accoglienza

### RECEPTION

La Residenza Nuova Fenice è dotata di un Servizio Reception attivo tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00. Ci si può rivolgere al Servizio Reception per ogni necessità e per ricevere informazioni in merito a:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla struttura e alle pratiche d'ingresso;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici;
- gestione del centralino e smistamento/registrazione/esecuzione di chiamate per conto degli Ospiti;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- prenotazione parrucchiere, barbiere, estetista e podologo;
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy.

### UFFICIO AMMINISTRATIVO

È aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 09.00 alle ore 16.00, il venerdì dalle ore 09.00 alle ore 15.00 e il sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00. Ci si può rivolgere all'Ufficio Amministrativo per:

- pratiche amministrative (contratto, dimissioni);
- rilascio dei certificati amministrativi;
- fatturazione ai clienti;
- gestione dei pagamenti e dei rimborsi;
- gestione della cassa Ospiti.

### SERVIZIO SOCIALE

Presso la Residenza Nuova Fenice il Servizio Sociale è disponibile dal lunedì al venerdì indicativamente dalle ore 09.00 alle ore 20.00, il sabato o la domenica dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 20.00. In sua assenza interviene la Direzione Gestionale. L'Assistente Sociale è disponibile per fornire informazioni ed orientare attraverso i molteplici servizi offerti. Inoltre, tra le principali competenze evidenziamo:

- accoglienza e relazioni con il pubblico;
- servizio di segretariato sociale;
- visite guidate alla struttura da parte delle persone interessate;
- gestione delle liste d'attesa;

- pratiche amministrative (procedure d'ingresso, istruttoria delle pratiche di ricovero e/o d'invalidità civile, esenzioni ticket, etc.);
- richieste dei rilievi e dei suggerimenti degli Ospiti per i diversi settori di attività;
- rapporti con gli Ospiti e con le famiglie;
- rapporti con le istituzioni (Regione, Comune, ASL).

## I primi passi nella Residenza

### **Lista d'attesa**

Valutata la domanda in modo positivo, l'Ospite viene collocato in lista d'attesa. La collocazione nella lista d'attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri: quello del numero progressivo nella lista d'attesa in capo alla Direzione Area Socio-Sanitaria dell'ASL, quello dell'urgenza del ricovero (dimissioni ospedaliere protette o segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), quello dell'ordine cronologico della domanda e quello della compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite.

### **Preliminari d'ingresso**

In caso di disponibilità del posto letto l'Assistente Sociale lo comunica ai familiari per concordare e definire le modalità d'ingresso dell'Ospite. Sia in caso di accettazione del ricovero che di eventuale rinuncia, anche solo temporanea, il familiare è tenuto a comunicarlo entro e non oltre 24/48 ore.

### **Contraente**

Il contratto con la Residenza Nuova Fenice stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura sia per gli aspetti della privacy sia per gli aspetti economico-contrattuali. A lui, il giorno dell'ingresso, è richiesta la sottoscrizione:

- del contratto;
- del regolamento interno.

L'Ospite può essere tutelato da un altro firmatario in qualità di garante, al quale si farà riferimento per gli aspetti economico-finanziari.

### **Documenti necessari**

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione dei seguenti documenti:

- documento d'identità valido (fotocopia);
- attestazione del codice fiscale (fotocopia);
- tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale);
- eventuale certificato esenzione ticket (originale);

- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti);
- eventuale certificazione del medico di medicina generale che attesti patologie e terapie farmacologiche in atto;
- eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ASL.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sia sotto il profilo amministrativo sia sanitario-assistenziale.

## L'accoglienza

L'operatore della Reception informa l'équipe di accoglienza dell'arrivo dell'Ospite. L'équipe accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza e un addetto accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- presentare gli altri Ospiti del nucleo;
- presentare il personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti e gli orari favorevoli per le visite parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata).

Il medico, coadiuvato dagli infermieri, visita l'Ospite identificando le necessità sanitarie e mettendo a punto l'adeguata terapia farmacologica. Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite.

In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale del paziente per mettere a punto il Progetto Individuale.

L'Ufficio Amministrativo successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione del contratto di soggiorno;
- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi;
- l'istituzione della pratica per la voltura della tessera sanitaria.

## **Periodo d'inserimento**

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale di piano si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento. Il Coordinatore Sanitario visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. Inoltre comunica alla cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari. È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti di una stessa camera.

## I servizi per i nostri Ospiti

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tal scopo tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui è specificato nominativo e professione svolta. Presso la Residenza Nuova Fenice vengono garantiti gli standard socio-assistenziali per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Puglia.

### **Piano Assistenziale Individuale**

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 7 giorni dall'accoglienza e presa in carico l'équipe socio-sanitaria del nucleo di degenza stila il Progetto Individuale, che sintetizza la situazione sanitaria dell'anziano all'ingresso.

Successivamente, entro 30 giorni, viene redatto il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi.

I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il PAI è rivalutato ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata.

Gli obiettivi principali del Progetto Individuale e del Piano Assistenziale Individuale sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla RSA;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio familiare a domicilio, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare.



## La giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.

### MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, le operazioni d'igiene personale e la somministrazione della terapia, cui segue la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto. Successivamente si svolgono le attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici e le visite mediche, le attività di animazione, socializzazione e dialogo. Il personale addetto provvede al riordino e pulizia degli ambienti, rigoverno dei letti e cambio biancheria. Viene poi servito il pranzo; al termine chi lo desidera può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

### POMERIGGIO

A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione. Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione.

### SERA

La cena viene servita intorno alle ore 19.00. Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

## Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi

Il Coordinatore dei Servizi alla persona, dietro presentazione delle relative prescrizioni dei medici di medicina generale, si occupa della richiesta al Servizio Sanitario dell'ASL dei farmaci per gli Ospiti in regime di convenzione. Se i farmaci non sono disponibili presso il Servizio Farmaceutico dell'ASL o se sono di fascia C saranno acquistati a carico degli Ospiti. Ad ogni Ospite, su richiesta del medico di medicina generale, sono garantite, oltre alla fornitura di tutti i farmaci necessari, l'ossigenoterapia e la nutrizione artificiale. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico della Residenza e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale in presenza di esenzione; l'Ospite viene accompagnato dal familiare. A carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste dal paziente o dai suoi familiari.

## Assistenza medica

Presso la Residenza Nuova Fenice opera il Coordinatore Sanitario.

L'assistenza medica è garantita giornalmente (le presenze sono esposte in struttura), e in caso di necessità si ricorre ai servizi di urgenza presenti sul territorio.

I principali compiti del medico sono:

- assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del PAI e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, terapeuta della riabilitazione, operatore addetto all'assistenza, psicologo ed educatore professionale) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Oltre al Coordinatore Sanitario, il quale una volta alla settimana offre anche una consulenza geriatrica, presso la struttura è presente un medico fisiatra una volta alla settimana.

## Assistenza infermieristica

La Residenza Nuova Fenice garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna.

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e presa in carico dei bisogni primari;
- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

## Assistenza alla persona

La vita nei nuclei è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari (OSS) coordinato dal Coordinatore dei Servizi. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- vestizione;
- bagno assistito;
- igiene quotidiana;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza;
- aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- protezione e tutela.

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore. L'organizzazione dei nuclei è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Ospite e operatore.

## Attività di riabilitazione

È garantita quotidianamente attraverso la presenza di terapisti della riabilitazione e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con il terapeuta della riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale. Per tutti gli Ospiti, e in particolare per coloro che non necessitano di trattamenti individuali, i terapisti della riabilitazione svolgono attività di gruppo in palestra. I terapisti della riabilitazione intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia nelle attività semplici e complesse di vita quotidiana.

## Servizio socio-educativo

L'équipe socio-educativa della Residenza ha il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione. Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a gruppi più o meno numerosi, riguardano:

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- attività musicali;

- cineforum;
- spettacoli di arti varie;
- iniziative culturali aperte anche al territorio;
- visite in città;
- gite di gruppo.

### **Servizio psicologico**

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari una psicologa, che riceve previo appuntamento.



## Altri servizi

### **Fornitura ausili**

L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza. Il servizio di riabilitazione, in collaborazione con il medico della RSA, individua l'ausilio adeguato e predispone la modulistica necessaria per l'erogazione. Gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere, rivolgendosi all'ASL con la relativa documentazione, la fornitura di ausili personalizzati (carrozine, deambulatori, etc.). La Residenza dispone comunque di un numero sufficiente di ausili e di carrozzine per un utilizzo occasionale da parte degli Ospiti ed offre arredi e attrezzature adatte a persone con limitazioni dell'autosufficienza come previsto dalla normativa di accreditamento:

- letti ortopedici;
- materassi e cuscini (guanciali antidecubito);
- deambulatori;
- poltrone comode;
- ausili per il sollevamento della persona.

### **Servizio podologia**

Presso la Residenza è attivo il servizio di podologia, per cui è necessaria la prenotazione presso la Reception. Il costo della prestazione è a carico dell'Ospite.

### **Assistenza religiosa**

L'assistenza religiosa e la pratica religiosa sono garantite attraverso la presenza settimanale di personale religioso cattolico. Presso la Residenza è presente una cappella.

Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

## Spazi e servizi alberghieri

### Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina centrale della struttura e successivamente consegnati in sala con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche. I menù sono approvati dal Coordinatore Sanitario, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme agli Ospiti. L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico.

Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità. I familiari possono consumare i pasti in compagnia degli Ospiti, la prenotazione del pasto da parte dei familiari deve essere effettuata presso la Reception possibilmente almeno il giorno prima della consumazione. Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

#### MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o the; biscotti o fette biscottate; marmellata o miele;
- Idratazione mattina: the o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative su richiesta: riso in bianco/pomodoro, pasta in bianco/pomodoro); secondo piatto del giorno (alternative su richiesta: affettato, formaggio); contorno del giorno (alternative su richiesta: verdura cotta o cruda); frutta fresca o cotta;
- Merenda: the con biscotti, yogurt o dessert;
- Cena: primo piatto del giorno (alternative su richiesta: riso, pastina); secondo piatto del giorno (alternative su richiesta: affettato, formaggio); contorno del giorno (alternative: verdura cotta o cruda); frutta fresca o cotta.

I piatti offerti appagano il gusto oltre a soddisfare ampiamente le esigenze nutrizionali, come testimoniato dalle schede tecniche presenti per ogni piatto proposto. In relazione alle prescrizioni dei PAI sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

## **Servizio di sanificazione ambientale**

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto.

## **Parrucchiere, barbiere ed estetista**

All'interno della Residenza è attivo il servizio di parrucchiere e barbiere per taglio, piega e necessità particolari. È inoltre attivo il servizio per manicure e pedicure estetica. Per tali servizi è necessaria la prenotazione presso la Reception. Il costo della prestazione è a carico dell'Ospite.

## **Lavanderia**

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana e il lavaggio settimanale degli indumenti degli Ospiti.

La Residenza è dotata di una lavanderia interna che provvede al lavaggio, piccoli rammendi, stiratura e riconsegna ai piani della biancheria personale, che è a carico degli Ospiti. Il corredo dell'Ospite è contrassegnato da un codice in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna. I capi da contrassegnare dovranno essere consegnati in lavanderia o, se chiusa, al Servizio Sociale. Il servizio lavanderia dei capi particolarmente delicati come seta o lana pregiata, che necessitano un trattamento a secco o professionale, non è compreso nella retta.

## **Distributori automatici**

Al piano terra sono presenti distributori automatici (bevande calde e fredde, merendine, snack) a disposizione di tutti gli Ospiti e dei visitatori.

## **Luoghi d'incontro**

Sia all'interno sia all'esterno della struttura sono presenti ampi spazi di socializzazione e vita collettiva per Ospiti, familiari e operatori. La struttura, di recente ristrutturazione, è caratterizzata da ampie superfici vetrate che garantiscono luminosità e grande visibilità all'esterno. Al piano terra e al primo piano sono presenti diversi locali comuni a disposizione di Ospiti e visitatori:

- ampia hall/Reception con ospitali salottini;

- laboratori;
- zona ristoro;
- Uffici Amministrativi/Ufficio Accoglienza;
- ambulatorio medico;
- palestra comune.

Inoltre la struttura è dotata di un ampio giardino e un parcheggio riservato.



## Orari e trasferimenti

### Orari di visita

La struttura è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 20.30; il sabato, la domenica e i giorni festivi dalle ore 09.30 alle ore 20.30. Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni la mattina dalle ore 10.00 alle ore 12.00, il pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 18.30, la sera dalle ore 19.30 alle ore 20.30. I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I familiari e gli amici possono prendere parte alle attività di animazione e consumare i pasti insieme agli Ospiti al piano o in occasione di banchetti con menù tematici organizzati dalla struttura. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori. Per rispetto della privacy si invitano i visitatori ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'assistenza agli Ospiti.

### Come raggiungerci

#### MEZZI PUBBLICI

- treno operato dalle Ferrovie Sud Est Barese - fermata Noicattaro;
- autobus operato dalle Ferrovie Sud Est Barese - linea 130 via Corsano.

#### AUTOMOBILE

- strada statale 16 direzione Bari/Brindisi uscita Noicattaro - Torre a Mare;
- strada statale 100 direzione Bari/Taranto uscita Triggiano e proseguire seguendo le indicazioni per Noicattaro.

### Trasporti assistiti

I familiari possono provvedere in modo autonomo per l'organizzazione del trasporto. La Reception è a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione. I costi dei trasferimenti da e per la Residenza Nuova Fenice richiesti dagli Ospiti e dai familiari per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite stesso.

Per ogni trasferimento è consigliata la presenza di un familiare. Sono a carico della Residenza i costi dei trasferimenti da e per la Residenza Nuova Fenice disposti dai medici per visite specialistiche ed esami clinici (fatta eccezione dell'eventuale stazionamento del mezzo per assistenza). Si ricorda che, in caso di emergenza sanitaria non gestibile nella Residenza, i trasporti degli Ospiti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 118.

## Retta

### Tariffe

Retta giornaliera soggiorno lungodegenza:

- camera doppia in convenzione ASL € 50,17.

Servizio lavanderia capi personali:

- € 2,20/giorno + IVA (secondo la normativa vigente).

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata e quindi entro e non oltre il giorno 8 del mese in corso, a favore di "Segesta Mediterranea S.r.l.". Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'ente.

### Servizi inclusi

La retta di degenza nella Residenza include:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale, lavanderia piana;
- comfort in ogni camera (servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, climatizzatore);
- servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione).

### Servizi non compresi nella retta

La retta di degenza nella Residenza non include:

- visite specialistiche ed esami clinici espressamente richiesti dall'Ospite o dai familiari, in aggiunta a quelli già effettuati a cura e carico della RSA;
- rilascio di certificati per invalidità, assicurazioni e organi ufficiali. Verrà rilasciata fatturazione da parte del medico certificatore in ottemperanza ai riferimenti dell'importo tabellare previsto dall'Ordine dei Medici;
- trasporti richiesti dall'Ospite o dai familiari;

- lavanderia e stireria di capi personali che necessitano di trattamento a secco o professionale;
- servizio di parrucchiere, barbiere, estetista e podologo;
- consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack (è possibile richiedere la "chiavetta accumula credito" versando una piccola cauzione);
- i pasti consumati dai visitatori, secondo quanto previsto dal menù della RSA;
- contributi aggiuntivi per gite;
- vacanze estive e invernali;
- servizi non previsti dalla normativa vigente.

## **Contratto a tempo indeterminato**

Il contratto a tempo indeterminato prevede un preavviso di almeno 30 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare con l'Ufficio Amministrativo. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

## **Assenze temporanee**

In caso di assenza temporanea la retta verrà acquisita regolarmente.

## **Dimissioni**

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione.

La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'Ospite qualora lo stesso tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole della RSA. La Direzione dovrà comunicare l'insorgere delle condizioni di incompatibilità all'Ospite, al familiare, al Tutore, al curatore o all'Amministratore di Sostegno indicato nel contratto. Le dimissioni avverranno previa comunicazione ed in forma assistita con Comune e ASL.

## Soddisfazione e qualità

### **Questionario di Soddisfazione**

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire. I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento. Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificarne la motivazione e il clima di lavoro in cui operano. I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi.

### **Reclami, segnalazioni e apprezzamenti**

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e l'équipe Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

### **Garanzie di qualità**

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Nuova Fenice. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. La Residenza Nuova Fenice è certificata nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

## Informazioni utili

### **Banchetti e feste per occasioni speciali**

La Residenza organizza banchetti per Ospiti, amici e familiari con menù speciali e servizio ristorante. È possibile inoltre organizzare un evento presso la Residenza in occasione di compleanni, anniversari o ricorrenze particolari. La prenotazione deve essere effettuata presso il Servizio Sociale, dove è possibile concordare menù e costi.

### **Telefono**

È possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente presso la Residenza. È consentito l'uso del cellulare.

### **Posta**

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente al Servizio Sociale. Sempre attraverso il Servizio Sociale viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

### **Richiesta di documentazione**

Presso il Servizio Sociale è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano.

### **Uscita dalla struttura con i parenti**

Sono consentite le uscite degli Ospiti con i parenti solo se ne sussistono le condizioni cliniche e previa autorizzazione da parte del Coordinatore Sanitario. È necessario compilare l'apposita modulistica presso la Reception. In caso di assenze per il pranzo e per una o più notti è preferibile inoltrare la richiesta qualche giorno prima dell'uscita.

### **Decesso**

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Il decesso viene comunicato dal medico di turno. La salma viene composta nella camera mortuaria. La vestizione della salma non può essere effettuata dal personale della Residenza.

È compito della famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni; la struttura mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge.

### **Polizza assicurativa**

Il gestore della RSA ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

### **Revisione Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente ed ogniqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa. Ad ogni revisione la Carta dei Servizi viene distribuita ad utenti, familiari/garanti e Amministratori di Sostegno attraverso una distribuzione controllata.

## Tutela della privacy

### Tutela dei dati personali

La Società Segesta Mediterranea S.r.l. che gestisce la Residenza Nuova Fenice (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti 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 gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del paziente. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni).

Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, 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). 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/sottoscrittore del contratto che



apportano la firma 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 dell'Ospite.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

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

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della RSA ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la RSA. 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 RSA 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 dell'Ospite 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 dell'Ospite 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 l'Ospite.





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

**Residenza per Anziani Nuova Fenice**

Via Genovesi 22  
70016 Noicattaro (BA)  
T +39 080 4793355  
F +39 080 4793911

info.nuovafenice@korian.it

**www.korian.it**