



# Villa Marica

RESIDENZA PER ANZIANI

## Carta dei Servizi





Gentile Ospite,  
nel ringraziarla per aver scelto Korian, le diamo un cordiale benvenuto nella Residenza Villa Marica, 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 Villa Marica 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 Villa Marica condivide la mission del Gruppo Korian, di cui fa parte, e si impegna a perseguirne gli obiettivi.

*La Direzione*

# Indice

<b>Benvenuti alla Residenza Villa Marica</b>	<b>6</b>
La Residenza .....	6
Posti letto.....	6
Autorizzazione e accreditamento .....	6
Procedure d'ingresso .....	7
Valori .....	7
Principi generali .....	7
<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 .....	14
<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 .....	18
Assistenza medica .....	19
Assistenza infermieristica .....	20
Assistenza alla persona .....	20
Attività di riabilitazione .....	20
Servizio socio-educativo .....	21
Servizio psicologico .....	21
<b>Altri servizi</b>	<b>22</b>
Fornitura ausili .....	22
Servizio podologia .....	22
Assistenza religiosa .....	22

<b>Spazi e servizi alberghieri</b>	<b>23</b>
Servizio ristorazione .....	23
Servizio di sanificazione ambientale .....	24
Parrucchiere, barbiere ed estetista .....	24
Lavanderia .....	24
Bar .....	25
Luoghi d'incontro .....	25
<b>Orari e trasferimenti</b>	<b>26</b>
Orari di visita .....	26
Come raggiungerci .....	26
Trasporti assistiti .....	26
<b>Retta</b>	<b>27</b>
Tariffe .....	27
Servizi inclusi .....	28
Servizi non compresi nella retta .....	28
Servizi Confort e Aggiuntivi .....	29
Recesso .....	29
Dimissioni .....	29
Detrazioni .....	29
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>30</b>
Questionario di Soddisfazione .....	30
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti .....	30
<b>Informazioni utili</b>	<b>31</b>
Telefono .....	31
Posta .....	31
Richiesta di documentazione .....	31
Uscita dalla struttura con i parenti .....	31
Decesso .....	31
Polizza assicurativa .....	32
Revisione Carta dei Servizi .....	32
<b>Tutela della privacy</b>	<b>33</b>
Tutela dei dati personali .....	33
Consenso Informato .....	33

## Benvenuti alla Residenza Villa Marica

### La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Marica, della società Aurea Salus s.r.l., fa parte del gruppo Korian leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situata a Bari in Via Napoli 234/1 (Quartiere Santo Spirito), 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 socio-riabilitativo.

### Posti letto

La Residenza Villa Marica dispone di 100 posti letto autorizzati dal Comune di Bari tutti accreditati e contrattualizzati con l'ASL di Bari.

I posti letto sono distribuiti su quattro piani residenziali:

- primo piano nucleo di mantenimento tipo A per persone anziane non autosufficienti: n. 14 stanze di cui n. 11 doppie e n. 3 singole
- secondo piano nucleo di mantenimento tipo A per persone anziane non autosufficienti: n. 14 stanze di cui n. 11 doppie e n. 3 singole
- terzo piano nucleo di mantenimento tipo A per persone anziane non autosufficienti: n. 14 stanze di cui n. 11 doppie e n. 3 singole
- quarto piano suddiviso in:
  - nucleo di mantenimento tipo A per persone anziane non autosufficienti: n. 7 stanze doppie e n. 1 singola
  - nucleo di estensiva:
    - tipo A per persone anziane non autosufficienti n. 2 stanze doppie e n. 1 singola,
    - tipo B per persone affette da demenza n. 2 stanze doppie e n. 1 singola

Tutte le camere, singole e doppie, sono dotate di bagno privato con lavabo, doccia e ausili di sicurezza. Le camere sono fornite di televisore, telefono e chiamata operatori. Tutti i letti sono elettrici e 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:

- sala da pranzo/soggiorno;
- infermeria;

- bagni assistiti.

La struttura è priva di barriere architettoniche. Gli spazi comuni interni ed esterni sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita.

## Autorizzazione e accreditamento

La Residenza è autorizzata al funzionamento con atto dirigenziale comunale n° 830 del 28/10/2008 e con DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE SEZIONE STRATEGIE E GOVERNO DELL'OFFERTA 20 gennaio 2025, n. 18 ha conseguito la Conferma dell'autorizzazione all'esercizio ai sensi dell'art.3, comma 3, lett. c) e dell'art.8, comma 3 della L.R. n.9 del 2.05.2017 e ss.mm.ii. e il rilascio dell'accreditamento ai sensi dell'art 24 della L.R. n. 9 del 02/05/2017.

La struttura è contrattualizzata con l'ASL Bari dal 04/01/2011 per n. 100 posti letto ai sensi del Regolamento Regionale n° 4/2019 e ss.mm.ii.

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 della domanda d'accesso sarà oggetto di valutazione da parte del Coordinatore Sanitario e del Direttore Gestionale. L'Assistente Sociale è disponibile per effettuare visite alla struttura e fornire tutte le informazioni necessarie per l'accoglienza.

## Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza Villa Marica 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 Villa Marica 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 viene 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 Villa Marica 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 sulle attività proposte dalla struttura.

## Staff e competenze

All'interno della Residenza Villa Marica 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 vigente, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

Lo Staff di Direzione è composto da:

- Direttore Gestionale: Antonio Netti
- Coordinatore Sanitario: dr Francesco Badagliacca
- Coordinatore dei Servizi: Vito Stefano Delledera
- Servizio Sociale e di Accoglienza: Mariavincenza Laricchia

### 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;
- si connota come riferimento 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;

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 piani;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

## Servizio Accoglienza

### RECEPTION

La Residenza Villa Marica 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;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli uffici;
- gestione del centralino e smistamento/registrazione/esecuzione di chiamate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari piani, nel rispetto della privacy.

### UFFICIO AMMINISTRATIVO

È aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 08.30 alle ore 16.30 e il venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.30. 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 Villa Marica l'Assistente Sociale è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 14,00, il sabato dalle 9,00 alle 13,00 o per appuntamento.

In sua assenza interviene la Direzione Gestionale o l'équipe.

L'Assistente Sociale è disponibile per ogni tipo di informazione sulle attività e servizi proposti; tra le sue principali attività si evidenziano:

- informazioni e visite alla struttura;
- accoglienza e relazioni con il pubblico;
- servizio di segretariato sociale;
- gestione delle liste d'attesa;
- pratiche amministrative (procedure d'ingresso, istruttoria delle pratiche di ricovero e/o d'invalidità civile, esenzioni ticket, etc.);
- richieste, rilievi e suggerimenti degli Ospiti per i diversi settori di attività;
- rapporti con gli Ospiti e con le famiglie;
- rapporti con le istituzioni (Regione, Comune, ASL);
- prenotazione podologo e informazioni su servizi a richiesta.

## I primi passi nella Residenza

### Lista d'attesa

L'accesso ai nuclei di assistenza residenziale in regime di convenzione ASL avviene con preventiva autorizzazione rilasciata dall'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM) del Distretto Socio-Sanitario di residenza dell'Ospite, previa redazione del Piano Assistenziale Individuale, su prescrizione proposta:

- dal medico di medicina generale;
- dal medico dell'Unità Operativa ospedaliera per acuti che dimette l'Ospite;
- dal medico dell'Unità Operativa di riabilitazione e dell'Unità Operativa di lungodegenza.

Valutata la domanda in modo positivo, l'Ospite viene collocato in lista d'attesa gestita dalla Area Socio Sanitaria della ASL Bari.

La collocazione nella lista d'attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri:

- numero progressivo nella lista d'attesa in capo alla Direzione Area Socio-Sanitaria dell'ASL
- urgenza del ricovero (dimissioni ospedaliere protette o segnalazioni da parte dei Servizi Sociali)
- 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 e di acquisizione dell'autorizzazione all'ingresso dalla ASL, l'Assistente Sociale contatta l'Ospite e/o i referenti indicati per confermare l'attuale interesse all'inserimento e concordare e definire la tempistica e le modalità d'ingresso.

Sia in caso di accettazione del ricovero sia di eventuale rinuncia, anche solo temporanea, il familiare è tenuto a comunicarlo entro e non oltre 24 ore. pite.

### Contraente

Il contratto con la Residenza Villa Marica stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore del personale di struttura per gli aspetti di

cura, della privacy e 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.

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);
- certificato di residenza o autocertificazione;
- tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (fotocopia);
- eventuale certificato esenzione ticket (fotocopia);
- documento attestante la nomina del medico di medicina generale;
- certificazione del medico di medicina generale (che attesti patologie e terapie farmacologiche in atto) e documentazione dalla quale risulti:
  - l'insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità e l'idoneità a frequentare ambienti comunitari;
  - la condizione di salute e le patologie pregresse (anamnesi remota e prossima);
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti), in particolare:
  - prescrizione della terapia in atto con dosaggi e orari di somministrazione;
  - eventuali piani terapeutici;
  - elettrocardiogramma ed esami ematochimici recenti (non oltre 6 mesi);
  - eventuali dimissioni ospedaliere;
  - eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ASL
- atto di nomina del Tutore o Amministratore di Sostegno (se presente);
- documento di riconoscimento del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno

e del delegato o garante (se presente).

Si chiede inoltre che vengano forniti:

- farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- deposito dei recapiti telefonici e di abitazione dell'utente (Tutore e/o Amministratore di Sostegno) e di almeno un altro parente;
- contrassegno di tutti gli indumenti con identificativo specifico dell'Ospite.

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 l'Ospite e i familiari all'ingresso della Residenza e accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- presentare il personale di riferimento;
- presentare gli Ospiti del nucleo;
- 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 Coordinatore Sanitario, coadiuvato dall'équipe socio-sanitaria verifica lo stato di salute dell'Ospite identificando le necessità sanitarie ed assistenziali ed attiva la terapia farmacologica prevista e prescritta dal MMG o medici specialisti curanti.

L'équipe si preoccupa di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite e raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale del paziente per mettere a punto il Progetto di Assistenza Individuale.

L'Assistente Sociale insieme al personale dell'Ufficio Amministrativo incontra i familiari per:

- la compilazione e la spiegazione del contratto di soggiorno;
- le ulteriori informazioni e la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- i chiarimenti delle informazioni presenti nella Carta dei Servizi;
- chiarire il ruolo del medico di medicina generale, medici specialisti
- rappresentare le modalità di avvio pratiche amministrative e di richieste per i presidi sanitari, esami e visite specialistiche.

## Periodo d'inserimento

Durante il primo periodo l'équipe pone attenzione alle reali esigenze degli Ospiti:

1. recependo le maggiori informazioni sulle loro abitudini e necessità quotidiane
2. monitorando le prime fasi di socializzazione e di partecipazione alla vita comunitaria

in modo da facilitarne l'inserimento.

Il Coordinatore Sanitario visita il nuovo Ospite dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su ulteriori terapie ed accorgimenti da adottare e comunica alla cucina eventuali disposizioni per l'esatta alimentazione e nutrizione: allergie, intolleranze, diete particolari.

È prevista la possibilità di effettuare variazioni di camera in caso di incompatibilità tra gli Ospiti di una stessa camera, esigenze organizzative e variazione stato di salute/assistenza degli ospiti, disposizioni normative e regolamentari sopraggiunte.

La Direzione si riserva in ogni caso la possibilità di operare in tal senso per mantenere un clima sereno e sicuro per tutta la comunità.

## I servizi per i nostri Ospiti

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tale scopo tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui è specificato nominativo e professione svolta.

Presso la RSA Villa Marica sono garantiti gli standard organizzativi, come previsto dalla vigente normativa della Regione Puglia. Inoltre, sono garantite le misure igienico-sanitarie, idonei percorsi, l'utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) e il rispetto delle precauzioni standard e specifiche per prevenire la diffusione di eventuali contagi, in caso di emergenze pandemiche.

### **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 l'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni utili e necessarie per definire il quadro clinico e psicosociale.

Sulla base dei dati emersi, entro 7 giorni dall'accoglienza e presa in carico, l'équipe sanitaria e socio-educativa redige il Progetto Assistenziale Individuale (PAI), che definisce in concreto la pianificazione degli interventi, che potranno subire integrazioni e variazioni secondo sopraggiunte necessità.

I familiari, nel rispetto del principio del Consenso Informato alla cura e della partecipazione al progetto di assistenza e cura dell'Ospite, sono sempre informati e chiamati a condividere il PAI ed eventuali variazioni e necessità sopraggiunte.

Il PAI è soggetto a rivalutazione periodica (ogni sei mesi), a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista sanitario/assistenziale, cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una rivalutazione anticipata.

Gli obiettivi principali 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 e facilitare la socializzazione e le relazioni amicali tra gli Ospiti;
- agevolare l'interazione e la comunicazione efficace ed empatica con il personale della struttura;
- ridurre le situazioni di disagio dell'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- fornire informazioni sulla malattia degli Ospiti e suggerimenti comportamentali, al fine di aiutare i familiari ad accettare la nuova condizione del proprio caro e la partecipazione alla vita di comunitaria;
- agevolare l'inserimento nella vita di comunità facilitando lo scambio di opinioni e di informazioni con altri familiari.

## La giornata tipo

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

### MATTINA

La giornata tipo per l'Ospite inizia con il risveglio, le operazioni d'igiene personale, vestizione e la somministrazione della terapia, cui segue la colazione, servita nelle salette di nucleo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto; seguono le attività socio-assistenziali, di routine infermieristiche, di fisioterapia, animazione, socializzazione e dialogo. Il personale addetto provvede al riordino e pulizia degli ambienti, rigoverno dei letti e cambio biancheria.

Alle ore 12 circa viene servito il pranzo, rispettando le esigenze di ogni ospite; al termine ogni Ospite, secondo esigenza e necessità può sostare negli spazi comuni o essere accompagnato nella propria stanza per le attività di igiene e per il riposo pomeridiano.

### POMERIGGIO

Nel pomeriggio è possibile trattenersi negli spazi comuni e/o partecipare alle attività di animazione e socializzazione.

Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione o di rieducazione individuali o collettive.

A metà pomeriggio viene servita la merenda.

### SERA

La cena viene servita a partire dalle ore 17,30 rispettando le esigenze di ogni ospite. 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 di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività

## **Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi**

Per l'Ospite in convenzione, l'approvvigionamento dei farmaci è diretto (ASL e/o farmacia esterna); la somministrazione dei farmaci è a cura del servizio infermieristico della Residenza.

Il costo dei farmaci è di competenza diretta dell'ASL relativamente ai prodotti compresi nel Prontuario Terapeutico Territoriale d'Azienda; per le molecole eccedenti tale Prontuario o per i ticket, il costo resta a carico dei singoli qualora non ne siano espressamente esentati.

La fornitura di protesi e di ausili per l'incontinenza è a carico dell'ASL e ha luogo secondo le procedure previste dal DPCM del 12/01/2017 (LEA) e dal DM n° 332/99, per quanto compatibile con il predetto DPCM e dalle norme regionali integrative in materia, previa autorizzazione del distretto di residenza dell'Ospite. I presidi ad uso comune (ad esempio siringhe, garze, etc.) sono forniti dalla farmacia dell'ASL sulla base di apposita richiesta a firma del Responsabile Sanitario della RSA.

Le prescrizioni farmaceutiche, di diagnostica strumentale, di laboratorio per immagini, di assistenza protesica, di fornitura di dispositivi medici monouso, le visite specialistiche e le prestazioni odontoiatriche, sebbene non erogate dalla Residenza, sono assicurate agli Ospiti attraverso i servizi dell'ASL.

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 garantiti, oltre alla fornitura di tutti i farmaci necessari, l'ossigenoterapia e la nutrizione artificiale.

A carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste da lui o dai suoi familiari. Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della struttura, sono prescritti dal Medico di Medicina Generale, poiché, a carico del Servizio Sanitario Nazionale, su richiesta del Coordinatore Sanitario o dei medici specialisti.

Tutte le uscite per visita ed accertamenti sono a totale carico dell'Ospite, il quale potrà essere accompagnato dal familiare o potrà utilizzare servizio di Ambulanza esterno alla Residenza.

Il Medico di Medicina Generale è il responsabile della cura degli Ospiti e sarà informato e consultato dal Coordinatore Sanitario, dal Coordinatore dei Servizi o dal servizio infermieristico per qualsiasi necessità sanitaria e di salute dell'Ospite e per la prescrizione dei farmaci necessari.

Il Coordinatore dei Servizi alla persona coadiuvato dal Coordinatore Sanitario, dietro presentazione delle prescrizioni dei medici di medicina generale, si occupa della richiesta al Servizio Sanitario dell'ASL dei farmaci per gli Ospiti in regime di convenzione.

## Assistenza medica

La responsabilità di diagnosi e cura è affidata ai medici di medicina generale del Servizio Sanitario Regionale prescelti da ogni singolo residente secondo le vigenti normative regionali in materia.

Inoltre, presso la RSA Villa Marica operano:

- il Coordinatore Sanitario, presente in struttura per n.21 ore settimanali senza obbligo di presenza o reperibilità notturna (secondo quanto stabilito dal Regolamento Regionale n° 4/19);
- i Medici Specialisti, (medici di medicina interna, fisiatristi, cardiologi) presenti in struttura per n. 13 ore settimanali, senza obbligo di presenza o reperibilità notturna (secondo quanto stabilito dal Regolamento Regionale n° 4/19).

Queste figure professionali sono disponibili a ricevere i parenti previo appuntamento e operano con i seguenti obiettivi:

- verifica delle condizioni cliniche e di 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;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, fisioterapista, operatore addetto all'assistenza, psicologo ed educatore) 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.

Il Coordinatore Sanitario coordina e integra il servizio sanitario interno sopra descritto con i Servizi Sanitari Territoriali per rendere possibile e fluido l'accesso a specialisti e a quant'altro utile a tutti gli Ospiti per la propria salute dentro e fuori dalla struttura. Le situazioni di grave pericolo di vita e/o condizioni di salute tali da richiedere attività di diagnosi e cura, sono di esclusiva competenza delle strutture sanitarie del territorio. Il Coordinatore Sanitario o i medici a vario titolo operanti all'interno della Residenza provvederanno agli

invii tramite l'Emergenza 112 (118) secondo loro insindacabile valutazione clinica. Il Coordinatore Sanitario cura i rapporti con i familiari garantendo la massima informazione sulle condizioni di salute dell'Ospite e sui trattamenti terapeutici effettuati.

## **Assistenza infermieristica**

La Residenza Villa Marica 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 piani è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari (OSS).

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- igiene quotidiana;
- bagno assistito;
- vestizione;
- 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 piani è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Ospite e operatore.

## **Attività di riabilitazione**

È garantita dal lunedì al sabato 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 negli spazi comuni del nucleo o in palestra.

Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia

ortopediche.

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;
- 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 esegue supporto e sostegno psicologico e riceve per il confronto sui casi per appuntamento.

I dati riguardanti ciascun Ospite sono raccolti in un'apposita scheda di osservazione psicologica.

L'attività di supporto psicologico viene erogata con la seguente modalità:

- incontri periodici, individuali e collettivi, con i parenti per valutare lo stato di benessere degli Ospiti in fase d'inserimento in Residenza e per il successivo periodo di permanenza;
- supporto terapeutico individuale, erogato con modalità e frequenza personalizzate per ciascun Ospite, definito in seguito alla valutazione effettuata in fase d'ingresso e periodicamente aggiornato in funzione della risposta dell'Ospite e della patologia riscontrata;
- partecipazione all'équipe multidisciplinare per la stesura dei PAI degli Ospiti;
- focus group per il personale socio-assistenziale, moderati da un supervisore, per discutere i casi più complessi, far emergere ed analizzare gli stati d'ansia indotti negli operatori e gestire le dinamiche di gruppo;
- sportello d'ascolto a disposizione di parenti e personale per colloqui individuali.

## Altri servizi

### **Fornitura ausili**

La fornitura di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza.

Il servizio di riabilitazione, in collaborazione con il medico, individua l'ausilio adeguato e predispone la modulistica necessaria, avvalendosi della collaborazione del Servizio Sociale, per l'attivazione delle procedure necessarie per la fornitura.

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 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:

- letti elettrici articolati ad altezza variabile con sponde e ruote;
- materassi e cuscini antidecubito;
- deambulatori;
- carrozzine;
- ausili per il sollevamento della persona.

### **Servizio podologia**

Il servizio è offerto su prenotazione tramite appuntamento e non è compreso nella retta di degenza.ri.

### **Assistenza religiosa**

L'assistenza religiosa cattolica è garantita da sacerdoti e ministri della fede, assicurando durante l'anno tutte le celebrazioni delle feste liturgiche e la messa settimanale presso la cappella, se consentito dalle normative vigenti. A richiesta degli Ospiti viene somministrato il sacramento della SS. Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.

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

Presso la Residenza è attivo il servizio ristorazione con pasti preparati nella cucina della struttura e successivamente consegnati ai piani con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche.

I menù sono elaborati da una nutrizionista, in accordo con il 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, validati e autorizzati dall'ASL, sono esposti e disponibili su applicativo interno di tipo informatico (tablet), ciò permette di rintracciare immediatamente le preferenze o le indicazioni alimentari di impatto (allergie, necessità nutrizionali, etc.), per ogni Ospite e permette ai parenti di conoscere il menù del giorno.

L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori dei piani. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni mediche.

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 dovrà essere effettuata presso il Coordinatore dei Servizi almeno il giorno prima.

Il costo dei pasti dei visitatori non è compreso nella retta.

#### MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o the; biscotti o fette biscottate; marmellata;
- Idratazione mattina: the o altra bevanda;
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco/pomodoro, pasta in bianco/pomodoro); secondo piatto del giorno (alternative: pollo lessato o affettato/formaggio); contorno del giorno (alternative: verdura cotta o cruda); frutta fresca o cotta;

- Merenda: the o altra bevanda con biscotti;
- Cena: primo piatto del giorno (alternative: riso, pastina); secondo piatto del giorno (alternative: affettato o formaggio); contorno del giorno (alternative: verdura cotta o cruda, purea); 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.

Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici, consigliati dal Ministero della Salute.

## **Parrucchiere, barbiere ed estetista**

La rasatura della barba è garantita dagli operatori.

Presso la struttura è attivo in alcuni giorni della settimana il servizio di parrucchiere, barbiere ed estetista.

Per il servizio è necessaria la prenotazione direttamente al professionista.

Il costo della prestazione è a carico dell'Ospite.

## **Lavanderia**

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana.

Il lavaggio degli indumenti degli Ospiti non è incluso nel servizio e nella tariffa.

È comunque presente una lavanderia interna per il lavaggio dei capi personali non delicati.

Tale servizio è attivato su richiesta dell'Ospite ed è a pagamento.

Il servizio lavanderia dei capi particolarmente delicati come seta o lana pregiata, che necessitano di un trattamento a secco o professionale non può essere effettuato in struttura.

Tutto il corredo deve essere contrassegnato con codice specifico indicato dall'Assistente Sociale, all'ingresso e nei successivi reintegri; il codice dovrà essere cucito o apposto in maniera indelebile su ogni capo da parte dei familiari.

Tutti gli indumenti codificati dovranno essere consegnati insieme ad un elenco riepilogativo controfirmato per accettazione e verifica.

## Bar

Al piano terra è presente un bar a disposizione di tutti gli Ospiti e dei visitatori. Inoltre, al piano terra sono presenti distributori automatici con bevande calde e fredde, merendine, snack, gelati.

## Luoghi d'incontro

Sia all'interno sia all'esterno della Residenza sono presenti ampi spazi di socializzazione e vita collettiva per Ospiti, familiari e operatori:

- al piano terra è presente una hall con ospitali salottini; l'area bar attrezzata con tavolini e sedie;
- al piano -1 è presente la sala mensa e delle feste;
- in ogni nucleo sono presenti soggiorni/salette da pranzo

Le visite dei familiari possono essere riorganizzate nel rispetto della normativa vigente valutata la situazione epidemiologica.

## Orari e trasferimenti

### Orari di visita

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 11.15 e dalle ore 15.30 alle ore 19,30, salvo rispettare l'orario di cena in cui i visitatori dovranno allontanarsi dagli ambienti in cui viene servita la cena. I familiari rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata, possono prendere parte alle attività di animazione e consumare i pasti insieme agli Ospiti al piano o in occasione di eventi e feste.

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.

### Come raggiungerci

#### MEZZI PUBBLICI

- treno delle Ferrovie dello Stato: fermata Bari Santo Spirito;
- linee autobus: STP e AMTAB.

#### AUTOMOBILE

- da Bari - Brindisi - Lecce - Taranto: statale 16 bis, prendere l'uscita Santo Spirito dopo il quartiere San Pio;
- da Foggia statale 16 bis, prendere la prima uscita Bari Santo Spirito.

### Trasporti assistiti

I familiari possono provvedere in modo autonomo per l'organizzazione del trasporto.

Il Servizio Sociale è a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione. I costi dei trasferimenti da e per la Residenza Villa Marica per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite.

Per ogni trasferimento è consigliata la presenza di un familiare.

Si ricorda che, in caso di emergenza sanitaria, il trasferimento degli Ospiti in ospedale tramite il servizio 118 è gratuito.

## Retta

### Tariffe

La struttura è accreditata e la tariffa viene stabilita dalla ASL.

#### **Retta giornaliera soggiorno in Convenzione ASL**

- Camera doppia MANTENIMENTO A | Setting assistenziale R3 (quota Ospite) € 50,17

Supplemento giornaliero camera singola € 16,00

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata entro il giorno 8 di ogni mese tramite bonifico SEPA o RID a favore di "Aurea Salus Srl". Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con la Direzione.

### Servizi inclusi

Le rette di degenza nella Residenza includono:

- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione);
- servizio di pulizia, sanificazione ambientale e lavanderia piana;
- confort in ogni camera (servizi igienici privati, riscaldamento regolabile, climatizzatore in ogni camera);
- 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

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- visite specialistiche ed esami clinici presso il Servizio Sanitario Nazionale o presso enti o singoli specialisti privati;
- trasporti, escluso il 118;
- parrucchiere, barbiere e podologo;
- spese telefoniche personali degli Ospiti e dei loro visitatori;

- consumazioni al bar o ai distributori automatici;
- Servizio lavanderia e stireria di biancheria intima, indumenti personali e capi che necessitano di trattamento a secco o professionale
  - Servizio lavanderia capi personali € 3,50
  - Servizio guardaroba compresa lavanderia capi personali € 5,50
  - Rimborso panni extra (tariffa giornaliera) € 1,00
- contributi aggiuntivi per gite e partecipazioni ad eventi fuori dalla Residenza;
- i pasti consumati dai visitatori, secondo quanto previsto dal menù della RSA;
- diritti di segreteria per copie cartelle cliniche;
- 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;
- servizi non previsti dalla normativa vigente.

## Servizi Confort e Aggiuntivi

1. Camera Singola – Confort Alberghiero – Tariffa giornaliera € 14,20 esente IVA

2. Servizi Confort Plus integrati alla degenza – Guardaroba compreso lavanderia Capi personali tariffa giornaliera € 5,50 esente IVA.

\*Per capi personali si intendono tutti i capi di abbigliamento (biancheria intima pigiami, indumenti, ect.) ed il corredo personale di biancheria da bagno (asciugamani, accappatoio, ect.), escluso capi delicati

3. Servizi Confort integrati alla degenza – Lavanderia biancheria intima – tariffa giornaliera € 3,00 esente IVA

Ulteriori servizi aggiuntivi e per il confort delle attività di assistenza e cura saranno concordate in Residenza con la Direzione.

## Recesso

Il contratto prevede la formalizzazione delle dimissioni all'Ufficio Amministrativo per le dovute comunicazioni alla ASL Bari e il saldo delle competenze.

## Dimissioni

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali 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 d'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.

## **Detrazioni**

La Residenza per eventuali spese sanitarie aggiuntive, rispetto alla retta giornaliera riconosciuta dalla ASL, si impegna a rilasciare la certificazione delle stesse nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, in conformità alla normativa nazionale e regionale cogente.

## Soddisfazione e qualità

### **Questionario di Soddisfazione**

Almeno 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 in incontri periodici e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento, che sono portate a con conoscenza degli ospiti e loro familiari.

Il Questionario di Soddisfazione permette di verificarne la motivazione e il clima di lavoro generato, i risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi o di miglioramento

### **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 il Servizio Sociale; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni. Il modulo di segnalazione ed apprezzamenti è disponibile in allegato al presente documento.

### **Partecipazione alla vita di comunità**

L'organizzazione della struttura stimola la partecipazione, da parte dei familiari, alla vita comunitaria non solo per la vicinanza ai loro cari ma soprattutto per stimolare un confronto trasparente e proattivo teso al benessere di tutti gli Ospiti e del personale.

E' stato istituito un Comitato dei familiari e degli Ospiti che periodicamente si incontra, almeno 2 volte l'anno, per confrontarsi sui risultati raggiunti, sui progetti e le tematiche di interesse.

Naturalmente al di fuori degli incontri del Comitato è possibile ed è necessario avere altri momenti di incontro e di confronto che dimostrino l'effettiva partecipazione alla vita di comunità.

## Informazioni utili

È possibile festeggiare compleanni, anniversari e ricorrenze particolari degli Ospiti insieme ai propri familiari, nel rispetto delle norme previste dal regolamento interno della struttura.

L'Equipe multidisciplinare supporta queste occasioni, considerate importanti momenti di socializzazione per gli Ospiti.

### **Telefono**

È possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente nelle stanze, o richiedere di effettuare telefonate alla reception della struttura. È consentito l'uso del cellulare.

### **Posta**

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla all'Assistente Sociale. Sempre attraverso il personale suddetto viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

### **Richiesta di documentazione**

Presso l'Ufficio Amministrativo è possibile ritirare la modulistica per richiedere la copia del fascicolo socio-sanitario che viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali. I costi per il rilascio della documentazione sono di € 30,00 a copia per la cartella clinica. La compilazione del certificato d'invalidità è a cura del medico di base dell'Ospite al costo di € 60,00.

### **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 e sottoscrivere l'apposita modulistica presso la Reception. In caso di assenze per il pranzo e per una o più notti è necessario inoltrare la richiesta qualche giorno prima dell'uscita.

### **Decesso**

Nel limite del possibile, il personale di struttura segnala ai famigliari situazioni di

criticità in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Il decesso viene comunicato dal medico e/o dall'Assistente Sociale o dal personale infermieristico presente in struttura. La salma viene composta nella Camera dedicata presente in struttura; 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 e la convenzione stipulata con società esterna per l'utilizzo in caso di necessità di una Camera del Commiato con sede in Bari, strada San Giorgio Martire, 24.

### **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.

## Tutela della privacy

### Tutela dei dati personali

La Società Aurea Salus S.r.l. che gestisce la Residenza Villa Marica (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 apporranno 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 Villa Marica**

Via Napoli 234/I (Quartiere Santo Spirito)  
70127 Bari  
T +39 080 5331877  
F +39 080 5331522

info.villamarica@korian.it

**www.korian.it**