Villa Iris

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Carta dei Servizi

GRUPPO.KORIAN.IT

Benvenuti alla Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Iris Fulgenzio, una comunità dove personale, Ospiti, familiari e amici contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che la caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sulla qualità della vita e la serenità delle persone di cui ci prendiamo cura.
La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.

La nostra mission è prenderci cura delle persone fragili e tutelarne la dignità e la qualità della vita.
A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il piano di cura in base alle singole esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Ospiti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dei nostri Ospiti e dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente alla comunicazione intergenerazionale, partecipando all'animazione e relazionandosi regolarmente con i propri cari. Siamo a vostra disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con l'obiettivo comune del benessere dei vostri cari.

Il Gruppo Korian

Indice

Benvenuti alla Residenza Villa Iris Fulgenzio 6

La Residenza....6
Accesso alla struttura....6
Posti letto....6
Autorizzazione e accreditamento....7
Informazioni e domanda d'ingresso....7
Valori....7
Principi generali....8

Staff e competenze 9

Direttore Gestionale....9
Responsabile Sanitario....9
Servizio Accoglienza....10

I primi passi nella Residenza 12

Lista d'attesa....12
Preliminari d'ingresso....12
Contraente....12
Documenti necessari....13
L'accoglienza....14
Periodo d'inserimento....14

I servizi per i nostri Ospiti 16

Piano Assistenziale Individuale....16
La giornata tipo....17
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi....17
Assistenza medica....18
Assistenza infermieristica....19
Assistenza alla persona....19
Attività di riabilitazione....20
Servizio socio-educativo....20
Servizio psicologico....20

Altri servizi 22

Fornitura ausili....22
Servizio podologia....22
Assistenza religiosa....22

Spazi e servizi alberghieri 23

Servizio ristorazione....23
Servizio di sanificazione ambientale....24
Parrucchiere e barbiere....24
Lavanderia....24
Distributori automatici....24
Luoghi d'incontro....24

Orari e trasferimenti 25

Orari di visita....25
Trasporti assistiti....25

Retta 26

Tariffe....26
Servizi inclusi....27
Servizi non compresi nella retta....27
Contratto a tempo indeterminato....27
Contratto per soggiorno temporaneo....28
Dimissioni....28

Soddisfazione e qualità 29

Questionario di Soddisfazione....29
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti....29
Garanzie di qualità....29
Il Mediatore....29

Informazioni utili 31

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

Regolamento interno 33

Tutela della privacy 36

Tutela dei dati personali....36
Consenso Informato....36

Benvenuti alla Residenza Villa Iris Fulgenzio

La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Iris Fulgenzio fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situata a Lecce, in via Cesare Battisti 53, è una struttura residenziale che fornisce assistenza medica e infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale a persone non autosufficienti. A queste attività si affiancano servizi di assistenza tutelare e alberghiera. La Residenza, inoltre, offre un servizio riabilitativo per le persone anziane non autosufficienti. Considerato il periodo pandemico trascorso e la fragilità dell'utenza della nostra struttura, il tema della prevenzione dei contagi è diventato una nostra priorità: ciò ha imposto una riorganizzazione del servizio, tenendo conto delle indicazioni fornite dai numerosi documenti di prevenzione sanitaria approvati dall'Istituto Superiore di Sanità, dal Ministero della Salute nonché dalla Regione Puglia.

Accesso alla struttura

Per tutelare al meglio la salute dei nostri Ospiti, tutte le persone che accedono alla struttura (dipendenti, familiari, fornitori, ministri di culto, etc.) possono essere sottoposte a misure di sorveglianza (triage, verifica Green Pass, monitoraggio temperatura) come disposto dalla normativa vigente, in base alla situazione epidemiologica.

Posti letto

La Residenza Villa Iris Fulgenzio dispone di 90 posti letto, di cui 83 accreditati con la Regione Puglia e contrattualizzati con l'ASL di Lecce.
I posti letto sono distribuiti su quattro piani:

- piano terra: 6 stanze per una capacità ricettiva di 12 posti letto;
- primo piano: 13 stanze per una capacità ricettiva di 26 posti letto;
- secondo piano: 13 stanze per una capacità ricettiva di 26 posti letto;
- terzo piano: 13 stanze per una capacità ricettiva di 26 posti letto.

Tutte le camere sono dotate di televisore, bagno privato, lavabo, doccia e ausili di sicurezza. Tutti i letti sono elettrici ed articolati ad altezza variabile, con sponde e ruote.

Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati. In ciascun piano sono ubicati:

- soggiorno;
- infermeria;
- bagni assistiti.

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. Le camere sono dotate di tutti i comfort.

Autorizzazione e accreditamento

La Residenza Villa Iris Fulgenzio è stata accreditata dalla Regione Puglia con Determina del Direttore del Servizio Strategie e Governo dell'offerta n° 390 del 10/11/2022. 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 gruppo.korian.it.

Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni e modulistica all'Assistente Sociale o alla Reception.
La modulistica, che può essere scaricata dal sito gruppo.korian.it nella sezione riservata alla Residenza Villa Iris Fulgenzio, dovrà essere riconsegnata compilata all'Assistente Sociale prima dell'ingresso per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Responsabile Sanitario o del Direttore Gestionale.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza Villa Iris Fulgenzio 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 Iris Fulgenzio 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 Villa Iris Fulgenzio 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 Villa Iris Fulgenzio, il Direttore Gestionale e il Responsabile 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 della Residenza;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- esercita il controllo sui servizi appaltati;
- supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite in struttura;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte degli Ospiti e dei familiari, 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.

Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario:

- garantisce la formulazione e l'applicazione del regolamento interno;
- risponde dell'idoneità del personale, delle attrezzature e degli impianti;
- vigila sulla puntuale osservanza delle norme igienico-sanitarie, sull'efficienza e sicurezza dello strumentario e dei locali, sulla validità e sulla corretta applicazione delle metodologie in uso;

- vigila sulla gestione dei farmaci;
- vigila sul rispetto delle norme che regolamentano le incompatibilità del personale;
- garantisce la regolare presenza del personale;
- è responsabile del rispetto del Piano Assistenziale Individuale (PAI) definito dall'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM) competente per ciascun Ospite e della sua regolare erogazione;
- è responsabile della registrazione delle cartelle cliniche degli Ospiti, del loro aggiornamento periodico e dell'archiviazione;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura e del controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- coordina il team di igiene, che si occupa della gestione e prevenzione delle infezioni;
- vigila sull'aggiornamento formativo dell'équipe della struttura.

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

Servizio Accoglienza

RECEPTION

La Residenza Villa Iris Fulgenzio è dotata di un Servizio Reception attivo tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00.
Ci si può rivolgere al Servizio Reception per ogni necessità e per ricevere informazioni in merito a:

- 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 e podologo;
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy.

UFFICIO AMMINISTRATIVO

È aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.00.
Ci si può rivolgere all'Ufficio Amministrativo per:

- pratiche amministrative;
- rilascio dei certificati amministrativi;

- fatturazione ai clienti;
- gestione dei pagamenti e dei rimborsi.

SERVIZIO SOCIALE

Presso la Residenza Villa Iris Fulgenzio il Servizio Sociale è disponibile dal lunedì al venerdì, indicativamente dalle ore 09.00 alle ore 13.00; il martedì, il giovedì e il venerdì, dalle ore 16.00 alle ore 19.00. In sua assenza interviene la Direzione Gestionale. L'Assistente Sociale è disponibile per fornire informazioni e 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;
- 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

L'accesso ai nuclei di assistenza residenziale in regime di convenzione 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. 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 sia di eventuale rinuncia, anche solo temporanea, il familiare è tenuto a comunicarlo entro e non oltre 24 ore.

Contraente

Il contratto con la Residenza Villa Iris Fulgenzio 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 è 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 della seguente documentazione:

- certificato di residenza o autocertificazione;
- documento d'identità valido;
- codice fiscale (copia);
- tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- eventuale certificato di esenzione ticket e/o invalidità;
- eventuale prescrizione della terapia in atto con dosaggi e orari di somministrazione;
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti l'insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità e dichiarazione d'idoneità a frequentare ambienti comunitari;
- certificato del medico curante circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima) ed eventuali esami recenti;
- eventuale elettrocardiogramma ed esami ematochimici recenti (non oltre 6 mesi);
- eventuali dimissioni ospedaliere;
- eventuali piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e presidi di assorbenza;
- documento attestante la nomina del medico di medicina generale;
- 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 richiede inoltre di fornire:

- farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- eventuali presidi in uso (presidi di assorbenza, carrozzina, deambulatori, etc.);
- 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 sotto il profilo sia amministrativo sia sanitario-assistenziale.

L'accoglienza

L'équipe accoglie l'Ospite e i familiari all'ingresso nella Residenza e successivamente accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

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

Il Responsabile Sanitario, coadiuvato dagli infermieri, visita l'Ospite e valuta la documentazione medica fornita per l'ingresso, identificando le necessità sanitarie e assistenziali. 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 dell'Ospite per mettere a punto il Progetto Individuale.
L'Assistente Sociale successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione e la sottoscrizione del contratto di soggiorno (a tempo indeterminato o determinato);
- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi;
- l'eventuale cambio del medico di medicina generale dell'ASL di competenza.

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 Responsabile 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 sono specificati nominativo e professione svolta. Presso la Residenza Villa Iris Fulgenzio vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Puglia. Presso la Residenza sono garantite inoltre 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 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 sintetizza la situazione sanitaria dell'anziano e sulla base di quanto indicato, viene successivamente 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 viene rivalutato almeno 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 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 caro, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;
- agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

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, cui seguono le operazioni d'igiene personale e la colazione, servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto.
Successivamente si svolge la somministrazione della terapia, seguita eventualmente dalle attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche, le attività di animazione, socializzazione e dialogo e infine l'idratazione di metà mattina.
Il personale addetto provvede al riordino e alla pulizia degli ambienti, al rigoverno dei letti e al 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.

SERA

La cena viene servita intorno alle ore 18.30. 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

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.
A carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste da lui o dai suoi familiari.

Assistenza medica

La responsabilità di diagnosi e cura è affidata ai medici di medicina generale del Servizio Sanitario Regionale prescelti da ogni singolo residente delle ASL competenti per territorio secondo le vigenti normative regionali in materia.
Inoltre, presso la Residenza Villa Iris Fulgenzio operano:

- il Responsabile Sanitario, presente in struttura per n. 19 ore settimanali senza obbligo di presenza o reperibilità notturna (secondo quanto stabilito dal Regolamento Regionale n° 4/19);
- il Medico Specialista, presente in struttura per n. 12 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 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 e terapista occupazionale) 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 Responsabile 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 Responsabile Sanitario o i medici a vario titolo operanti all'interno della Residenza provvederanno agli invii tramite l'Emergenza 112 secondo loro insindacabile valutazione clinica. Il Responsabile Sanitario cura i rapporti con i familiari garantendo la massima informazione sulle condizioni di salute dell'Ospite e sui trattamenti terapeutici effettuati.

Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e la 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).
Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- igiene;
- vestizione;
- bagno assistito;
- 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 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 fisioterapista, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale. I fisioterapisti, con attività di gruppo o individuali, intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia motoria, secondo gli obiettivi segnalati nel PAI.
Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche.

Servizio socio-educativo

Le attività proposte da un team specializzato della Residenza hanno il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione e garantendo il distanziamento sociale.
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/uscite all'esterno.

Servizio psicologico

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

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.

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

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, 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 (carrozzine, 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:

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

Servizio podologia

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

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita da sacerdoti e ministri della fede, assicurando durante l'anno tutte le celebrazioni delle feste liturgiche, se consentite 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 centrale della struttura e successivamente consegnati in sala con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche. I menù sono elaborati da un nutrizionista, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico. I menù, vidimati e autorizzati dall'ASL, sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti. 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.

MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o tè; biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: tè o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pastina in brodo, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca;
- Merenda: latte, caffè o tè; biscotti o fette biscottate;
- Cena: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco, pastina in brodo, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto cotto, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); 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 e barbiere

Presso la struttura è attivo il servizio di parrucchiere e barbiere, prenotabile presso la Reception; il costo è a carico dell'Ospite. La rasatura della barba è invece garantita dagli operatori.

Lavanderia

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana. Il lavaggio settimanale 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.
All'ingresso il corredo deve essere contrassegnato con identificativo specifico dell'Ospite. I successivi inserimenti di ulteriori capi dovranno essere consegnati nei rispettivi nuclei accompagnati da un apposito elenco degli indumenti stessi.

Distributori automatici

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

Luoghi d'incontro

Al piano terra è presente un ampio salone a disposizione di tutti gli Ospiti e dei visitatori. All'esterno è presente un giardino attrezzato. In ogni nucleo sono presenti soggiorni/sale 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 11.30 e dalle ore 16.30 alle ore 18.30, salvo particolari necessità. In caso di emergenza sanitaria, l'accesso dei familiari ai piani di degenza può essere ridotto e viene disciplinato dalla normativa regionale vigente e organizzato secondo tempi e modi previsti dalla struttura, al fine di garantire la salute e la sicurezza di tutti. I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata. 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.

Trasporti assistiti

I familiari possono provvedere autonomamente all'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 Villa Iris Fulgenzio per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite stesso.

Retta

Tariffe

La retta di soggiorno per l'accoglienza in struttura in camera doppia in regime di convenzione, è fissata avendo quale riferimento l'importo delle tariffe stabilite di volta in volta dalla Regione Puglia attualmente disciplinate con Delibere di Giunta Regionale n° 1512/2020 e n° 1293/2022.
Le rette variano a seconda del livello assistenziale assegnato dall'Unità Valutativa Multidisciplinare dell'ASL competente.

RSA di Mantenimento di tipo A (R3) R.R. 4/2019 - ospita persone anziane, in età superiore ai sessantaquattro anni, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio - riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio;
Retta giornaliera soggiorno per setting assistenziale Mantenimento di tipo A (R3) in convenzione ASL

- camera doppia € 100,33*

RSA di Mantenimento di tipo B (R3d) R.R. N.4/2019 – ospita persone affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate, che se non hanno raggiunto l'età dei sessantaquattro anni, che richiedono trattamenti di lungoassistenza, anche di tipo riabilitativo, di riorientamento e tutela personale in ambiente protetto.
Retta giornaliera soggiorno per setting assistenziale Mantenimento di tipo B (R3d) in convenzione ASL

- camera doppia € 97,30**

RSA Estensiva di tipo A (R2) R.R. N.4/2019 – ospita persone anziane, in età superiore a sessantaquattro anni, che, pur non presentando particolari criticità e sintomi complessi, richiedono elevata tutela sanitaria con continuità assistenziale e presenza infermieristica sulle 24 ore.
Retta giornaliera soggiorno per setting assistenziale Estensivo di tipo A (R2) in

convenzione ASL
- camera doppia € 112,33 a totale carico del Servizio Sanitario Regionale.

RSA Estensiva di tipo B (R2d) R.R. N.4/2019 – ospita persone affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate, anche se non hanno raggiunto l'età dei sessantaquattro anni, nelle fasi in cui il disturbo mnesico è associato a disturbi del comportamento e/o dell'affettività, che richiedono trattamenti estensivi di riorientamento e tutela personale in ambiente protetto
Retta giornaliera soggiorno per setting assistenziale Estensivo di tipo B (R2D) in convenzione ASL
- camera doppia € 130,27 a totale carico del Servizio Sanitario Regionale.

Retta giornaliera soggiorno lungodegenza in regime privato
- camera doppia € 100,00.

* € 50,17 (50%) a carico del Servizio Sanitario Regionale ed € 50,17 (50%) a carico dell'Ospite.

** € 48,65 (50%) a carico del Servizio Sanitario Regionale ed € 48,65 (50%) a carico dell'Ospite.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata il primo giorno di ogni mese tramite bonifico SEPA a favore di "Ideass S.p.A.". Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'ente.

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;
- 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; fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza se previsti dal piano terapeutico).

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 112;
- parrucchiere, barbiere e podologo;
- spese telefoniche personali degli Ospiti e dei loro visitatori;
- consumazioni ai distributori automatici;
- lavanderia capi personali;
- contributi aggiuntivi per gite;
- vacanze estive e invernali;
- diritti di segreteria per copie cartelle cliniche;
- wifi e telefono;
- servizi non previsti dalla normativa vigente.

Contratto a tempo indeterminato

Il contratto a tempo indeterminato prevede un preavviso di almeno 7 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza.
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.

Contratto per soggiorno temporaneo

Il contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare.

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 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.

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. Si garantisce il diritto dei Residenti, dei familiari, dei conviventi di fatto e degli altri aventi diritto (tutore, curatore, amministratore di Sostegno) ad esprimere reclami, proposte e valutazioni attraverso la segnalazione diretta presentata presso l'ufficio accoglienza. A questo proposito la struttura dispone di apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo, di un registro per garantire ordine cronologico d'acquisizione del reclamo, del rilascio di una ricevuta di consegna del reclamo e dell'impegno a trasmettere mensilmente all'Ambito, ove giuridicamente costituito, l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi.
I reclami, le segnalazioni, le proposte ed i suggerimenti scritti dagli anziani e dai loro parenti, ricevono una risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Villa Iris Fulgenzio. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. La Residenza Villa Iris Fulgenzio è in corso di certificazione UNI EN ISO 9001 nel suo Sistema di Gestione della Qualità.

Il Mediatore

In caso di controversie tra gli Ospiti o i familiari e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo, che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Korian, dei suoi Ospiti o dei familiari, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità.
Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione.
A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

- i contratti di soggiorno;
- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito gruppo.korian.it;
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@korian.it.

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

Informazioni utili

Telefono

È possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente nelle stanze tramite i telefoni cordless distribuiti sui piani. È consentito l'uso del cellulare.

Posta

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente in Reception. Sempre attraverso il personale della Reception viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Richiesta di documentazione

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

Uscita dalla struttura con i parenti

Tenuto conto dell'andamento epidemiologico sul territorio e delle normative vigenti, le uscite degli Ospiti con i parenti sono consentite solo se ne sussistono le condizioni cliniche e previa autorizzazione da parte del Responsabile Sanitario. Ogni richiesta è attentamente valutata dal Responsabile Sanitario, considerando il benessere psicofisico dell'Ospite e la necessità di tutela della salute.

Decesso

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite.
Se le condizioni sanitarie dell'Ospite dovessero aggravarsi, i parenti possono avere accesso alla struttura previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.
La salma viene composta nel locale apposito (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 e ogniqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa.

Regolamento interno

RICOVERI OSPEDALIERI

Art. 1 - In caso di ricovero ospedaliero o assenza volontaria dalla struttura non si dà luogo all'interruzione del pagamento della retta di soggiorno assistenziale-alberghiera, che deve comunque essere corrisposta se si intende mantenere il posto in struttura. Diversamente, potrà essere attivato quanto disciplinato dall'art. 12 del presente regolamento: "Dimissioni".
In tale ultimo caso la Direzione della RSA favorirà il rientro in struttura solo in presenza di posti letto disponibili.
La retta relativa al primo mese di soggiorno in struttura non può, in alcun caso, essere restituita, nemmeno a seguito di decesso o dimissioni volontarie, essendo incluse in tale prima retta tutte le spese iniziali d'accoglienza della persona ricoverata. La retta di soggiorno può subire annualmente una variazione in relazione al costo della vita e/o alla qualità dei servizi erogati.

VITA COMUNITARIA

Art. 2 - L'Ospite ha la facoltà di arredare la propria stanza con mobili di sua proprietà, compatibilmente con gli spazi disponibili.

Art. 3 - L'Ospite residente nella RSA è invitato ad assumere un comportamento finalizzato al mantenimento dell'igiene ambientale della propria stanza e ad assicurare la cura degli impianti e delle apparecchiature, anche segnalando alla Direzione della struttura l'eventuale cattivo funzionamento degli stessi e consentendo al personale interessato l'accesso nella stanza per effettuare le pulizie, i controlli e le riparazioni necessarie.

Art. 4 - Non è consentito alla persona residente di ospitare nella propria stanza altre persone, qualunque sia il grado di parentela, salvo i casi in cui, per accertata necessità, la Direzione autorizzi espressamente tale presenza. In questo caso la Direzione dovrà essere a conoscenza dei dati della persona ospitata.

Art. 5 - La Direzione, per sopravvenute esigenze della vita comunitaria o per mutate condizioni fisiche dell'Ospite, può disporre il trasferimento in una stanza diversa da quella assegnata al momento dell'ammissione.

Art. 6 - L'Ospite:

- eviterà di richiedere al personale prestazioni non previste dal normale servizio, evitando di esercitare pressioni per ottenere un trattamento di favore;
- favorirà, con il personale della RSA, l'instaurazione di rapporti interpersonali basati sul reciproco rispetto e sulla comprensione;
- rivolgerà eventuali richieste straordinarie o segnalazioni d'inadempienze esclusivamente alla Direzione della RSA.

Art. 7 - L'Ospite in struttura è tenuto a risarcire i danni arrecati a persone e/o cose, per accertata incuria o trascuratezza, determinate dal proprio comportamento. La Direzione declina ogni responsabilità per danni che possono ricadere su persone e/o cose per cause indipendenti dall'organizzazione interna.

Art. 8 - Il menù viene definito su base settimanale e viene reso noto mediante esposizione nella sala da pranzo. La Direzione può assicurare la preparazione di particolari diete su prescrizione del medico personale o del Responsabile Sanitario.

Art. 9 - La prima colazione, il pranzo e la cena sono servite in sala da pranzo. In caso di necessità la Direzione può autorizzare il servizio in camera.

Art. 10 - L'Ospite agisce in piena autonomia e libertà compatibilmente con le esigenze determinate dal normale svolgimento della vita comunitaria e con il proprio stato di salute. L'Ospite può entrare e/o uscire dalla struttura nell'intero arco della giornata e ricevere visite negli orari prestabiliti, impegnandosi al mantenimento della quiete nelle ore riservate al riposo.

Art. 11 - All'Ospite è vietato di:

- stendere alla finestra capi di biancheria;
- gettare acqua e/o rifiuti dalle finestre;
- vuotare nel water, bidet e lavabo qualsiasi rifiuto che arrechi danno al buon funzionamento degli impianti;
- utilizzare fornelli e stufe;
- usare apparecchi rumorosi che arrechino disturbo agli altri residenti;
- asportare dalle sale comuni oggetti che facciano parte dell'arredo;
- giocare d'azzardo;
- introdurre animali od oggetti che possano determinare inconvenienti di ordine igienico.

DIMISSIONI

Art. 12 - L'Ospite residente può disdire la stanza con preavviso scritto di almeno 7 giorni indirizzato alla Direzione della RSA, fatto salvo quanto previsto dall'art. 1 del presente regolamento. La Direzione può disporre le dimissioni di un Ospite per condotta incompatibile con la vita comunitaria o per gravi infrazioni al presente regolamento interno ovvero per morosità in ordine al pagamento della retta di soggiorno.

RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA

Art. 13 - Dopo la dimissione, il Rappresentante Legale, i familiari autorizzati, i conviventi di fatto secondo quanto previsto dall'ex art.1 comma 39 L. 76/2016 (Legge Cirinnà), possono richiedere, previa compilazione dell'apposito modello, copia della cartella clinica di ricovero.
Anche gli eredi legittimi possono richiedere la copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa (Regolamento UE 2016/679).
La copia della cartella clinica sarà consegnata entro un massimo di 30 giorni dalla data della richiesta previo pagamento del servizio extra (€ 0,10 a foglio) presso la Reception della struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 17.00 alle ore 19.00.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Ideass S.p.A. che gestisce la Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Iris Fulgenzio (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 (del contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura dell'Ospite.
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.

Revisione 1 dell12maggio 2023

KORIAN

Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Residenza Sanitaria Assistenziale
Villa Iris Fulgenzio

Via Cesare Battisti 53
73100 Lecce
T +39 0832 396033

info.villairisfulgenzio@korian.it

gruppo.korian.it

La nostra Carta dei Servizi è stata redatta previa consultazione con il Codacons di Lecce.