



Nuova Fenice

CENTRO DIURNO DISABILI

Carta dei Servizi





Gentile Paziente,

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

Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di elencare le prestazioni di cui potrà beneficiare, ma anche quello di presentarle la nostra filosofia: un approccio plasmato sulla passione per la persona, con la conseguente ricerca costante della qualità, in ogni aspetto, in modo da potersi prendere cura di ogni Paziente 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.

Il Centro Diurno per Disabili Nuova Fenice ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita dei nostri Pazienti e delle loro famiglie;
- garantire un'assistenza socio-sanitaria di qualità e personalizzata, costruendo un rapporto umano con il Paziente e la sua famiglia;
- l'integrazione delle esigenze del Paziente, 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 il Centro Diurno per Disabili Nuova Fenice condivide la mission del Gruppo Korian, di cui fa parte, e si impegna a perseguirne gli obiettivi.

La Direzione



Indice

Benvenuti al Centro Diurno per Disabili Nuova Fenice 6

Il Centro Diurno Disabili.....	6
Posti.....	6
Spazi.....	6
Autorizzazione e accreditamento	7
Informazioni e domanda d'ingresso.....	7
Valori.....	7
Principi generali.....	8

Staff e competenze 9

Direttore Gestionale.....	9
Coordinatore sanitario.....	10
Servizio Accoglienza.....	10

I primi passi nel Centro 12

Lista d'attesa.....	12
Preliminari d'ingresso.....	12
Contraente.....	12
Documenti necessari.....	12
L'accoglienza.....	13
Accoglienza dell'Ospite.....	13

I servizi per i nostri Ospiti 14

Piano Assitenziale Individuale.....	14
La giornata tipo.....	14
Assistenza alla persona.....	15
Attività di riabilitazione.....	16
Servizio socio-educativo.....	16
Servizio psicologico.....	16

Altri servizi 17

Assistenza religiosa.....	17
---------------------------	----

Spazi e servizi alberghieri 18

Servizio ristorazione.....	18
Servizio di sanificazione ambientale.....	19
Parrucchiere e Podologo.....	19
Distributori automatici.....	19
Trasferimenti	20
Come raggiungerci.....	20
Trasporti assistiti.....	20
Retta	21
Tariffe.....	21
Servizi inclusi.....	21
Servizi non compresi nella retta.....	21
Assenze	21
Dimissioni.....	22
Soddisfazione e qualità	23
Questionario di Soddisfazione	23
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti	23
Garanzie di qualità.....	23
Informazioni utili	24
Polizza assicurativa.....	24
Revisione Carta dei Servizi.....	24
Tutela della privacy	25
Tutela dei dati personali.....	25
Consenso Informato.....	25

Benvenuti al Centro Diurno per Disabili Nuova Fenice

Il Centro Diurno Disabili

Il Centro Diurno Disabili Nuova Fenice, con Società di Gestione Segesta Mediterranea S.r.l., fa parte del gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Situato a Bari in Via Nicola Cacudi 35/37, è struttura socio assistenziale a ciclo diurno, destinata a soggetti diversamente abili, anche psico-sensoriali, con notevole compromissione delle autonomie funzionali, ovvero pazienti psichiatrici stabilizzati, che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere socio-sanitario. Gli utenti del servizio sono in età compresa tra i 18 e i 64 anni.

Posti

Korian Centro Diurno Disabili Nuova Fenice dispone di 30 posti autorizzati di cui 25 contrattualizzati con regolare accordo ASL per persone diversamente abili e non completamente autosufficienti.

La struttura è aperta dal lunedì al sabato dalle ore 08.30 alle ore 16.30, durante tutto l'anno anche nel periodo estivo. Il Centro rimane chiuso la domenica e nei giorni festivi. Ulteriori giornate di chiusura vengono decise sulla base del calendario e condivise con i servizi e comunicare preliminarmente alle famiglie.

Spazi

Lo spazio dedicato a Korian Centro Diurno Disabili Nuova Fenice comprende: ampia sala polifunzionale;

sala relax/riposo distinta dagli spazi destinati alle attività;

- sala da pranzo;
- bagno per disabili

La struttura, infine, è dotata di un giardino protetto e messo in sicurezza, ad uso esclusivo degli Ospiti del Centro con alberi, percorsi con punti di sosta, panchine, gazebo e illuminazione.

Autorizzazione

Si è ottenuta autorizzazione permanente al funzionamento tramite determina n. 2012/200/00044 del 09/02/2012 ai sensi dell'art. 38, comma 7, R.R. 4/2007 e

relativa convalida n. 2018/263/00302 del 21/06/2018.

Il Centro Diurno è iscritto al Registro Regionale con atto dirigenziale n. 487 del 26/04/2012.

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. 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.

Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere iscritti nella struttura possono richiedere informazioni e modalità al Servizio Accoglienza. Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate al Centro.

La modulistica per l'accesso al Centro Diurno deve essere inoltrata dalla famiglia/tutore/amministratore di sostegno, corredata da specifica documentazione, alla PUA di riferimento (Porta Unica di Accesso) cui segue la relativa valutazione sia dal Distretto socio-sanitario che dal servizio sociale del Comune di residenza, i MMG, quali, effettuano la valutazione integrata in sede di UVM. A seguito dell'approvazione all'inserimento, l'utente viene inserito nella lista d'attesa dell'Area Socio Sanitaria..

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso Korian Centro Diurno Disabili Nuova Fenice sono:

- **Accoglienza:** rispettare le diversità e rispondere ad ogni problematica con gentilezza ed empatia, proteggendo la riservatezza e la privacy di ogni Ospite;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, alimentando nelle persone quella vivacità necessaria per un soggiorno mentalmente attivo, dove le singole capacità siano continuamente valorizzate;
- **Trasparenza:** condividere ogni scelta con i nostri interlocutori, con chiarezza e precisione, al fine di trovare insieme la soluzione ottimale per il benessere della persona e creare un rapporto di fiducia;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità per garantire il miglior risultato possibile, affrontando ogni situazione con equilibrio e sicurezza.

In quest'ottica Il Centro Diurno Disabili Nuova Fenice garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;

- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale

Principi generali

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

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

CONTINUITÀ

L'organizzazione di Korian Centro Diurno Disabili Nuova Fenice garantisce la continuità delle prestazioni nelle ore di apertura.

PARTECIPAZIONE

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: il Centro 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.

TRASPARENZA ED ACCESSIBILITÀ

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

Staff e competenze

L'organizzazione e la gestione del Centro hanno come quadro di riferimento direzionale e amministrativo lo staff di Direzione di Korian Residenza San Gabriele. Tutto il personale che lavora presso il Centro è riconoscibile attraverso il cartellino d'identificazione.

Pazienti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura.

Lo Staff di Direzione è composto dalle seguenti figure di riferimento:

- Direttore Gestionale;
- Coordinatore Sanitario;
- Servizio Sociale ed Accoglienza.

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 Paziente in struttura;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- è il referente sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali sia per la gestione complessiva del Centro;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

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 dei Pazienti;
- si occupa della gestione clinica, della presa in carico del Paziente, 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 Pazienti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto dei protocolli e delle procedure sanitarie adottate e validate dall'ASL;

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

Servizio Accoglienza

UFFICIO ACCOGLIENZA

Il team accoglienza è disponibile dal lunedì al sabato, dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 16.00.. Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per:

- pratiche d'ingresso, prenotazioni e dimissioni;
- richieste, rilievi e suggerimenti degli Ospiti per i diversi settori di attività;
- fatturazione;
- pagamenti e rimborsi.

Le rette e le eventuali spese di cassa possono essere acquisite entro le ore 12.00 del venerdì e dei giorni prefestivi.

RECEPTION

Korian Centro Diurno Disabili Nuova Fenice è dotato di un Servizio Reception, condiviso con la Residenza San Gabriele, attivo tutti i giorni dalle ore 09.00

alle ore 20.00.

Ci si può rivolgere al Servizio Reception per ricevere informazioni in merito a:

- accoglienza e informazione relativa alla struttura;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;

I primi passi nel Centro

Lista d'attesa

La lista d'attesa è gestita dall'Area Socio Sanitaria e condivisa periodicamente con il servizio.

Preliminari d'ingresso

In caso di disponibilità del posto il Servizio Accoglienza lo comunica all'Area Socio Sanitaria per assegnazione nuovo utente in base alla lista d'attesa.

Una volta definito il nuovo ingresso si procede a contattare i familiari di riferimento per organizzazione.

Contraente

Il contratto con Korian Centro Diurno Disabili Nuova Fenice stabilisce che il firmatario 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.

Documenti necessari

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

- documento d'identità valido (fotocopia);
- tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (fotocopia);
- documentazione sanitaria recente;
- documento relativo alla tutela (es. copia procura, copia Decreto nomina Amministratore di Sostegno).
- dichiarazione di accertamento di invalidità rilasciata dalla competente commissione sanitaria della ASL;
- certificazioni e documenti contenenti informazioni relative alla storia clinica, sociale e familiare dell'utente.

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

Massima attenzione viene prestata all'inserimento di un nuovo Ospite all'interno del Centro, una fase spesso delicata soprattutto per la famiglia dell'utente, che si affaccia a una nuova modalità di gestione del proprio familiare. Per tale motivo l'accoglienza del nuovo Ospite ha come obiettivi principali:

- la conoscenza del nuovo Ospite da parte delle diverse figure professionali;
- la conoscenza del servizio da parte dei familiari e dell'Ospite stesso;
- la valutazione dell'inserimento del nuovo Ospite da parte dell'équipe del Centro;
- la scelta più adeguata, da parte dei familiari, dell'inserimento, della sua durata e dei giorni concordati.

Accoglienza dell'Ospite

Accertata l'adeguatezza delle caratteristiche del soggetto rispetto al servizio proposto e la disponibilità di posti, si procede nella presa in carico dell'ospite da parte del Centro. L'inserimento è un momento che richiede attenzione e viene attuato in modo graduale nel rispetto di un iter specifico:

- il team, incontra per un colloquio preliminare la famiglia, per presentare il servizio e predisporre un piano di inserimento graduale;
- si procede intanto alla raccolta di dati ed informazioni di tipo socio-assistenziale e sanitario per la compilazione della cartella del nuovo ospite;
- viene individuato un educatore di riferimento per l'osservazione al Centro, a casa e in eventuali strutture che hanno in carico il soggetto;
- al termine dell'osservazione si procede, in sede di équipe, alla valutazione e quindi si redige il Progetto Individualizzato indicando obiettivi e prestazioni previste.

I servizi per i nostri Ospiti

Il Centro garantisce agli Ospiti l'assistenza socio-sanitaria nel rispetto delle normative vigenti della Regione Puglia del PER compilato dopo l'ingresso in struttura.

PER

Il PER è progetto dinamico ed interdisciplinare incentrato sulla personalizzazione degli interventi sull'individuo, Ospite del Centro, tenendo conto dei suoi bisogni e desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune. La presenza presso il Centro dei familiari e la loro collaborazione nel riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche e i gusti del proprio caro, sono incoraggiati e tenuti in grande considerazione dall'équipe di lavoro, con l'obiettivo di delineare un quadro, che sia il più possibile completo dell'Ospite. Il PER diviene così momento d'integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni.

Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

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

Tra le ore 08.30 e le ore 09.30 gli Ospiti vengono accolti presso il Centro e guidati nel salone polifunzionale. Successivamente viene servita la colazione, con diversi tipi di bevande calde (the, caffè, latte) e biscotti. Nel salone gli Ospiti possono partecipare ad attività varie e laboratori. A fine mattinata è previsto il momento dedicato all'igiene personale.

Ci si prepara successivamente per il pranzo, che viene vissuto come momento conviviale e socializzante. Il personale presente aiuta in modo particolare gli Ospiti meno autosufficienti.

POMERIGGIO

Nel primo pomeriggio è possibile nuovamente dedicare del tempo all'igiene personale. Successivamente si svolgono le attività pomeridiane ricreative come laboratori, giochi, lettura. Dopo la merenda nel salone (frutta) gli Ospiti vengono assistiti nella preparazione per il ritorno al domicilio.

Durante la giornata sono previste le attività di fisioterapia individuale e di gruppo. Eventuali uscite accompagnate verranno programmate con il consenso dell'équipe multidisciplinare e delle famiglie degli Ospiti.

Assistenza alla persona

L'assistenza tutelare è garantita durante l'arco della giornata dagli Operatori Socio Sanitari (OSS) che provvedono durante la mattina ai bisogni primari degli Ospiti:

- igiene;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza con cambi distribuiti durante l'arco della giornata (i presidi sono a carico dei familiari che devono consegnarne una scorta al Centro in base alla frequenza dell'Ospite).

Inoltre il personale OSS si occupa di aspetti quali:

- distribuzione dei pasti (colazione, pranzo e merenda);
- aiuto all'alimentazione per gli Ospiti non più in grado di provvedere autonomamente;
- idratazione degli Ospiti durante l'arco della giornata, in modo regolare e continuo;
- collaborazione durante le attività educative;
- collaborazione con il servizio di pulizie per il mantenimento dell'igiene ambientale.

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 fisiatra, con il terapeuta della riabilitazione, effettua la valutazione dell'Ospite nel rispetto dei PAI autorizzativi e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale.

Per tutti gli Ospiti, e in particolare per coloro che non necessitano di trattamenti individuali vengono effettuati dai terapisti della riabilitazione gruppi di ginnastica dolce negli spazi comuni. 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 del Centro ha il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione.

Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a gruppi più o meno numerosi, riguardano:

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- attività musicali;
- cineforum;
- spettacoli di arti varie;
- iniziative culturali aperte anche al territorio.

Servizio psicologico

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



Altri servizi

Assistenza religiosa

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

Spazi e servizi alberghieri

Servizio ristorazione

I pasti sono preparati dal servizio cucina della Residenza e successivamente consegnati 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. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili.

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

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 the; biscotti o fette biscottate; marmellata o miele;

Idratazione mattina: the o succhi di frutta;

Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco/pomodoro, pasta in bianco/pomodoro); secondo piatto del giorno (alternative: affettato/formaggio o pollo lesso); contorno del giorno (alternative: verdura cotta o verdura cruda); frutta fresca o cotta;

Idratazione pomeriggio: the o succhi di frutta.

Per l'alimentazione dell'Ospite disfacico vengono adottati prodotti specifici serviti a rotazione. La gradibilità e le esigenze nutrizionali sono ampiamente rispettate e garantite dalla presenza di schede tecniche 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 del Centro e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi sono garantite dal personale addetto.

Parrucchiere e Podologo

Presso la struttura è attivo su richiesta il servizio di parrucchiere e podologo. Per il servizio è necessaria la prenotazione presso la Reception. Il costo della prestazione è a carico dell'Ospite.

Distributori automatici

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

Trasferimenti

Come raggiungerci

MEZZI PUBBLICI

- linea metropolitana fermata "San Gabriele" (uscire in direzione di Via Francesco Paolo Troccoli: il Centro dista circa 200 mt);
- linea autobus n. 13.

AUTOMOBILE

Il Centro si trova nelle immediate vicinanze dell'aeroporto di Bari, nel quartiere San Paolo (alle spalle della Chiesa di San Gabriele).

Trasporti assistiti

Il trasporto degli Ospiti del Centro viene effettuato da una società specializzata nel settore del trasporto delle persone disabili con pulmini attrezzati, a cui è affidato il servizio tramite una convenzione.

Retta

Tariffe

Retta in convenzione

- retta giornaliera € 54,15 (Quota ASL)
- retta giornaliera € 23,21 (Quota Utente)

Per il costo trasporto a carico dell'utente è necessario stabilirlo con il team individualmente

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via posticipata e quindi entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo, tramite le modalità previste per legge.

Servizi inclusi

La retta include:

- servizio socio-assistenziale;
- servizio riabilitativo;
- attività ricreative e socio-educative;
- cibi e bevande;
- riscaldamento e condizionamento.

Servizi non compresi nella retta

La retta non include:

- parrucchiere, estetista e podologo;
- consumazioni ai distributori automatici di bevande e snack
- trasporto da e per il domicilio.

Assenze

L'Ospite che non può prendere parte alle attività del Centro per motivi di salute o per altri motivi deve provvedere a segnalare la sua assenza telefonicamente preventivamente al servizio. In caso di assenze dovute a malattia, il contraente è tenuto a fornire al rientro dell'Ospite un certificato medico attestante l'assenza, a causa di condizioni di salute incompatibili con la frequenza del Centro.

In oltre in caso di ricovero ospedaliero o per day-hospital i familiari sono tenuti a consegnare al team la lettura di dimissioni in cui si attestano le giornate di

ricovero e il certificato del MMG attestante la possibilità di rientro
Se la durata dell'assenza supera i 20 giorni si procede con comunicazione ai servizi e rivalutazione del setting.

Dimissioni

Il Team concorda con l'Ospite e/o i familiari la dimissione dal Centro ed informa, nei casi previsti, il DSS di appartenenza e la Direzione Area socio sanitaria. Entrambe le parti hanno la facoltà di risolvere il contratto in qualsiasi momento, attraverso comunicazione scritta.



Soddisfazione e qualità

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

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

Questionario di Soddisfazione

Viene somministrato un questionario di soddisfazione ai familiari e agli ospiti del centro in caso di dimissioni, gli operatori compilano un questionario di soddisfazione lavorativa una volta all'anno, 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. Il modulo di segnalazione reclami ed apprezzamenti è disponibile in allegato al presente documento.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del Centro Diurno Disabili Nuova Fenice. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. Il Centro Diurno Disabili Nuova Fenice è certificata

nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

Informazioni utili

Polizza assicurativa

Il gestore del Centro Diurno 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 ogni qualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa. Ad ogni revisione la Carta dei Servizi viene distribuita ad utenti, familiari/garanti e Amministratori di Sostegno attraverso una distribuzione controllata.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Segesta Mediterranea S.r.l. che gestisce Korian Centro Diurno Disabili Nuova Fenice (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del paziente. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza del Centro (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:

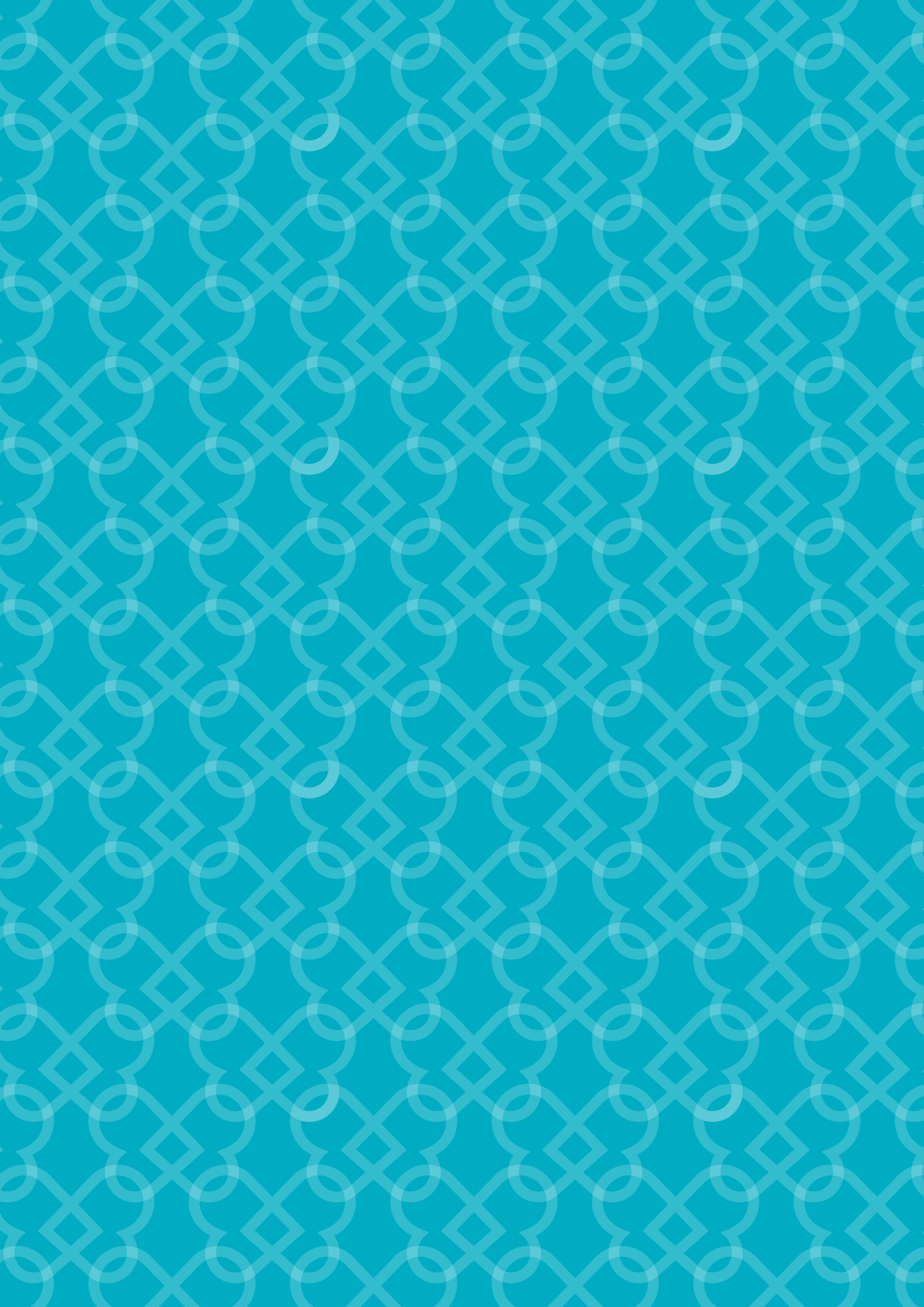
- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

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 del Centro Diurno Integrato ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso il Centro Diurno Integrato. Per peculiari attività di cura od 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 il Centro Diurno Integrato di norma procede come segue:

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

normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;

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





Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Korian Centro Diurno Disabili Nuova Fenice

Via Cacudi 35/37 - 70132 Bari
Tel. +39 080 5356327
Fax +39 080 5379594

centrodiurno.nuovafenice@korian.it

www.korian.it