



Monte Imperatore

CASA DI CURA

Carta dei Servizi





Benvenuti presso la Casa di Cura Monte Imperatore, un centro sanitario dove personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che lo caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sul benessere, la salute e la qualità della vita 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, salvaguardandone la salute. A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il proprio piano di cura in base alle 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 Pazienti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con professionalità, gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa. Siamo a disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con un obiettivo comune: il vostro benessere.

Il Gruppo Korian

Indice

Benvenuti alla Casa di Cura Monte Imperatore	6
La Casa di Cura.....	6
Valori.....	6
Mission.....	7
Certificazione di Qualità.....	7
Gestione della Qualità.....	7
Assistenza e attenzioni 24 ore su 24.....	8
La formazione e le attività scientifiche.....	8
Principi comunitari.....	8
La nostra attività	9
Ricovero	11
Ricovero programmato.....	11
Il Servizio Sociale.....	12
Il servizio psicologico.....	12
Documenti da presentare.....	12
Cosa portare.....	12
Ricevimento.....	13
Pasti.....	13
Dimissioni.....	13
Associazioni e volontariato.....	14
Assistenza religiosa.....	14
Mediatore Culturale.....	14
La cartella clinica	15
Riconosci il nostro staff	16
Norme e divieti	17

Diritti e doveri	19
Il Paziente.....	19
Dignità della persona.....	19
Semplificazione amministrativa e accesso alla documentazione.....	19
Garanzie per le attività di ricovero.....	19
Fasi di accoglienza e dimissioni.....	20
Rispetto del comfort e dei ritmi di vita.....	20
Rispetto della morte.....	21
Responsabilità del Paziente.....	21
Tutela della privacy	22
Tutela dei dati personali.....	22
Consenso Informato.....	22
Raccomandazioni utili	25
Prevenzione delle cadute.....	25
Disturbi della deglutizione.....	25
Igiene delle mani e prevenzione delle infezioni.....	25
Piccole attenzioni.....	26
Trattamento del dolore.....	27
Educazione Terapeutica.....	27
I comfort	28
Servizi disponibili.....	28
Soddisfazione e qualità	29
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	29
Questionario di Gradimento.....	29
Meccanismi di tutela e verifica.....	29
Informazioni utili	31
Come raggiungerci.....	31

Benvenuti alla Casa di Cura Monte Imperatore

La Casa di Cura

La Casa di Cura Monte Imperatore fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per le persone fragili e la terza età, presente in Italia con diverse strutture tra Residenze per Anziani, Case di Cura, Appartamenti Protetti, Cliniche Psichiatriche e Centri di Riabilitazione. La struttura, situata a Noci (BA), nel cuore della Puglia, su una collina circondata dalla macchia mediterranea, è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale.

La Casa di Cura Monte Imperatore eroga servizi e prestazioni nell'ambito della medicina geriatrica, riabilitativa ortopedica e neurologica in regime di ricovero.

La struttura, attiva dal 1983, dispone di 120 posti letto autorizzati per ricoveri sia ordinari sia programmati.

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

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

I reparti di degenza, recentemente ristrutturati e modernizzati, presentano stanze singole, doppie e triple dotate di letti polifunzionali elettrici regolabili a più snodi, bagni per portatori di handicap, televisore a schermo piatto, pulsantiera comandi (luci, serrande, tv, chiamata) a disposizione di ogni Paziente.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Casa di Cura Monte Imperatore sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente 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 efficace percorso di cure, 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.

Mission

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

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

Certificazione di Qualità

La Casa di Cura Monte Imperatore ha conseguito nel 2021 la certificazione del Sistema di Gestione Qualità conforme alla norma in vigore e successivamente secondo la norma UNI EN ISO 9001.



Gestione della Qualità

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

L'impegno organizzativo è finalizzato alla continua ricerca dell'ottimizzazione dei processi aziendali, in modo da fornire prestazioni e servizi sanitari di sempre maggiore qualità, che garantiscano la piena soddisfazione dei Pazienti. Ogni servizio è erogato con riferimento a procedure, linee guida e istruzioni che chiariscono chi è responsabile di ogni azione e prevedono una pianificazione e delle verifiche sia interne sia esterne che garantiscono il mantenimento degli standard di qualità. Il Sistema Qualità tiene conto sia delle Normative Regionali specifiche, sia della Politica Aziendale ed è curato da un Referente della Gestione Qualità formato allo scopo anche attraverso incontri periodici di confronto, di aggiornamento e di formazione.

Assistenza e attenzioni 24 ore su 24

La centralità della persona è attuata perseguendo la qualità nelle prestazioni e l'impegno costante nel migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi. Medici, Operatori Socio-Sanitari, infermieri, fisioterapisti e logopedisti lavorano in staff integrando gli interventi, secondo un approccio multidisciplinare, fornendo assistenza e cura 24 ore su 24, secondo il principio della presa in carico globale, anche con l'apporto di metodi nuovi.

La formazione e le attività scientifiche

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

Principi comunitari

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

La nostra attività

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

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

La Casa di Cura Monte Imperatore attua l'assistenza ospedaliera quale intervento mirato alla cura della persona nel suo insieme e, pertanto, programma investimenti tecnologici mirati e ha a cuore una costante, qualificata e specifica formazione del personale utilizzato.

Presso la struttura sono presenti medici specializzati e personale qualificato per le patologie trattate.

I reparti di Recupero e Rieducazione Funzionale sono destinati alla cura e alla riabilitazione di soggetti che, a seguito di patologie, interventi chirurgici, traumi, disabilità congenite o acquisite, hanno riportato lesioni neurologiche o muscolo-scheletriche. Le attività riabilitative, su un modello derivante dalle linee guida scientifiche specifiche, sono effettuate da un'équipe dedicata alla valutazione e alla individuazione di una diagnosi e di un progetto di riabilitazione con attuazione delle attività individuate.

Nel progetto riabilitativo si prende in carico il Paziente nella sua globalità, producendo un miglioramento non solo delle performance motorie, ma tendendo al massimo recupero possibile attraverso l'utilizzo di tecniche diagnostiche e riabilitative che permettono il contenimento delle disabilità e il conseguente recupero delle abilità relazionali del Paziente.

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

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

I servizi diagnostici presenti nella struttura sono: Laboratorio di Analisi, Radiologia tradizionale, Cardiologia, Diagnostica per Immagine US (ecografica internistica, ecografica urologica, ecografia muscolo-scheletrica, ecocolordoppler, ecocardiografia).

In caso di necessità è possibile effettuare esami diagnostici (TAC e RMN) con servizio esterno a carico della struttura.

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



Ricovero

Ricovero programmato

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

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

RICOVERO IN REPARTO DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE NEUROLOGICA E ORTOPEDICA

Il ricovero ordinario viene effettuato a seguito di richiesta:

- di trasferimento da parte del medico della struttura ospedaliera in cui è degente il Paziente, previa valutazione della documentazione da parte del medico specialista e del Direttore Sanitario della Casa di Cura;
- telefonica al numero +39 080 4978616, previo invio via fax o mail di scheda anamnestica corredata di tutte le informazioni e la documentazione clinica.

RICOVERO IN REPARTO DI GERIATRIA

Per il ricovero in Geriatria, la proposta perviene su ricetta rossa da parte del medico di base o tramite invio diretto dal pronto soccorso, previo accordo con il medico di struttura. In mancanza di posto letto si provvede all'inserimento nelle liste d'attesa nel database della rete telematica, della cui gestione è responsabile la Direzione Sanitaria della struttura. Le eventuali liste d'attesa sono gestite in modo trasparente, in base all'ordine di richiesta, con data e numerazione progressiva prodotta automaticamente dal sistema informatico. La Reception garantisce continuità per informazioni e richieste di ricovero tutti i giorni, dalle ore 08.00 alle ore 20.00, festivi compresi.

RICOVERO CON SERVIZI AGGIUNTIVI A RICHIESTA

In considerazione delle esigenze e delle necessità del paziente, presso la casa di cura sono disponibili servizi aggiuntivi e sistemazioni di maggior comfort alberghiero, per le quali è necessario corrispondere una diaria aggiuntiva, che consentono al Paziente di:

- soggiornare in camere singole;
- usufruire di servizi aggiuntivi quali noleggio e lavaggio arredo bagno e servizio di ristorazione personalizzata.

Inoltre, ulteriori servizi potranno essere richiesti e autorizzati nel periodo di degenza. Tutti i servizi aggiuntivi e le opzioni di sistemazione comfort a richiesta del paziente e le relative tariffe sono consultabili su specifico listino presso la Reception della Casa di Cura.

Il Servizio Sociale

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

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

Il Servizio Sociale si occupa inoltre della gestione dei reclami provenienti dai Pazienti o dai parenti degli stessi e di fornire informazioni utili.

Inoltre si occupa della modalità d'inserimento e accettazione del Paziente.

Il servizio psicologico

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

Documenti da presentare

Al momento del ricovero è necessario essere muniti di:

- documento d'identità;
- tessera sanitaria;
- lettera di dimissione ospedaliera (cod. 56) o richiesta del medico curante o verbale di invio dal pronto soccorso.

Cosa portare

Durante il ricovero si consiglia di portare solamente gli effetti personali strettamente necessari. Il bagaglio dovrà contenere: biancheria intima, biancheria da notte, accessori per l'igiene personale (spazzolino, dentifricio, pettine, deodorante, asciugamani e telo palestra). In caso di ricovero per riabilitazione portare tuta da ginnastica e scarpe chiuse con la suola in gomma. Nei giorni successivi al ricovero è sempre possibile farsi portare da casa quanto altro necessario. Si consiglia di non portare oggetti di valore o

grosse somme di denaro per evitarne lo smarrimento o il furto. La Direzione non risponde e declina ogni responsabilità per oggetti e denari smarriti o sottratti in qualsiasi ambiente della Casa di Cura.

Ricevimento

Gli orari di ricevimento del personale medico sono indicati in ogni reparto e nel regolamento interno. Le informazioni, in ottemperanza alla normativa sulla tutela dei dati personali, vengono fornite soltanto al diretto interessato o a persone da lui espressamente indicate.

Pasti

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

I pasti vengono serviti nelle stanze di degenza nei seguenti orari:

- Colazione dalle ore 08.00;
- Pranzo dalle ore 12.30;
- Cena dalle ore 18.00.

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

Dimissioni

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

Associazioni e volontariato

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

Assistenza religiosa

La Santa Messa è celebrata nella cappella interna, accessibile ai degenti e al pubblico, in occasione delle Solennità religiose, secondo orari comunicati e pubblicati presso la Reception. secondo orari comunicati e pubblicati presso la Reception. Tutti possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal proprio ministro di culto nel rispetto reciproco.

Mediatore Culturale

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



La cartella clinica

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

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

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

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento direttamente presso la Segreteria Sanitaria o inviando un vaglia postale preventivamente alla consegna della documentazione sanitaria.

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

La documentazione è rilasciata dalla Segreteria Sanitaria che riceve dal lunedì al sabato, dalle ore 09.30 alle ore 13.30.

Riconosci il nostro staff

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



**DIRETTORE
SANITARIO
E MEDICI**



CAPOSALA



**INFERMIERE
PROFESSIONALE**



**LOGOPEDISTA
E FISIOTERAPISTA**



**ADDETTO
ALL'ASSISTENZA**



**ASSISTENTE
SOCIALE**



PSICOLOGO



**ADDETTO
ALLE PULIZIE**

Norme e divieti

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

- rispettare tutte le istruzioni ricevute dal personale sanitario;
- rispettare tutte le norme di sicurezza e divieti;
- rispettare la riservatezza dei Pazienti, dei visitatori/accompagnatori e del personale sanitario, parasanitario ed esterno operante nella struttura, avendo cura di non raccogliere e trattare alcun genere di informazione o dato riferibile ai predetti soggetti;
- è consentito, di norma, l'accesso ad un solo visitatore per volta;
- in caso di presenza contemporanea di più familiari occorre che gli stessi concordino la modalità di alternanza presso il Paziente ricoverato;
- in occasione di visita medica o della necessità di interventi da parte del personale addetto all'assistenza i parenti/visitatori devono abbandonare la stanza di degenza, dove potranno rientrare al termine della prestazione;
- il Paziente ha diritto al conforto di congiunti, amici e parenti;
- il Paziente ha il diritto di rifiutare visite di congiunti, amici e parenti;
- i visitatori devono sempre assumere un comportamento idoneo a rispettare il bisogno di riposo e di silenzio dei Pazienti, parlando sottovoce ed evitando ogni tipo di rumore inutile;
- i medici possono interdire le visite ai Pazienti in particolari casi per la tutela della salute, dopo aver informato il Paziente. Nel caso, i visitatori saranno informati da apposito cartello posto sulla porta della camera. Tale divieto può essere applicato anche su specifica richiesta del Paziente;
- i visitatori non possono entrare nelle altre camere e devono rispettare la privacy degli altri Pazienti.

Non è inoltre consentito:

- fumare in tutti i locali della Casa di Cura;
- introdurre, consegnare, assumere farmaci e/o alimenti senza il consenso del personale sanitario;

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

La Direzione potrà disporre l'allontanamento di chiunque non si attenga alle disposizioni del presente regolamento. Se necessario, verrà richiesto l'intervento delle forze dell'ordine. Per qualunque necessità i visitatori dovranno rivolgersi al personale di assistenza. Nei reparti è sconsigliato l'accesso ai minori di anni 12, così come disposto dalla normativa vigente che intende evitare non soltanto il rischio di trasmissione di malattie infettive, ma anche eventuali situazioni di disagio.

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

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

All'accompagnatore sarà fornito un cartellino identificativo che dovrà essere restituito alla dimissione del Paziente.

Diritti e doveri

Il Paziente

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

Dignità della persona

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

Semplificazione amministrativa e accesso alla documentazione

Il Paziente ha diritto a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

Garanzie per le attività di ricovero

Il Paziente, al momento della richiesta di informazioni, ha il diritto di ricevere indicazioni riguardanti le modalità di accettazione e gli effetti personali da portare per il ricovero.

Fasi di accoglienza e dimissioni

Il Paziente ha diritto di ricevere sin dal suo ingresso:

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

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

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

Rispetto del comfort e dei ritmi di vita

Il Paziente ha il diritto di avere:

- la disponibilità di telefoni;
- la disponibilità di spazi comuni;
- l'igiene della stanza e dei luoghi comuni;
- la disponibilità di servizi adeguati alla cura della persona (parrucchiere e barbiere);
- la possibilità di leggere giornali e riviste;
- la disponibilità di spazi per gli oggetti personali;
- la possibilità di un riposo tranquillo, notturno e diurno;
- è possibile richiedere l'autorizzazione alla Direzione Sanitaria per la permanenza di un accompagnatore oltre gli orari di visita.

Rispetto della morte

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

Responsabilità del Paziente

Il Paziente, quando viene ricoverato presso una struttura sanitaria, esprime un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma assistenziale.

Il Paziente, quindi, ha il dovere di:

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

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Sogemi S.r.l. che gestisce la Casa di Cura Monte Imperatore (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con i Pazienti. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto all'assistenza della Casa di Cura (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento dell'accettazione, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il Paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il Paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento) o revocare un consenso precedentemente accettato. L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari delegati, in fase di accettazione o avvio delle cure o successivamente quando necessario, che apporranno la firma ai fini di provvedere solertemente ad un determinato trattamento ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno.

Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita del Paziente e/o della collettività.

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

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

Il consenso al trattamento dei dati sanitari e alla cura viene raccolto all'ingresso del Paziente in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della Casa di Cura e i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Casa di Cura. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il Paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, la Casa di Cura di norma procede come segue:

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

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

Raccomandazioni utili

La Casa di Cura ha adottato il modello organizzativo per la Gestione del Rischio Clinico della Regione Puglia, al fine di garantire una maggiore sicurezza del Paziente, anche mediante l'adesione alle campagne di prevenzione promosse dal Centro Regionale e dal Ministero della Salute. Quest'attività viene sostenuta da una struttura di facilitatori appositamente formata coordinata da un Clinical Risk Manager. Per contribuire a una permanenza sicura e armoniosa presso la nostra struttura, la Direzione caldeggia il rispetto di alcune norme e di alcuni accorgimenti, chiedendo la collaborazione di tutti (personale, Pazienti e familiari) per farle rispettare.

Prevenzione delle cadute

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

Disturbi della deglutizione

Le persone anziane e i soggetti colpiti da malattie neurologiche possono manifestare disturbi della deglutizione (disfagia), sia per i cibi solidi sia per quelli liquidi. In questi casi la somministrazione di alimenti può essere molto pericolosa. Per evitare qualsiasi rischio, ricordiamo che presso la Casa di Cura si possono assumere soltanto cibi e bevande fornite dalla struttura.

In ogni caso, prima di somministrare cibi e bevande al Paziente, è sempre necessario consultare il personale sanitario. Per maggiori informazioni è possibile rivolgersi al medico e ai logopedisti.

Igiene delle mani e prevenzione delle infezioni

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

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

COME LAVARSI LE MANI

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

SEGUI LO SCHEMA



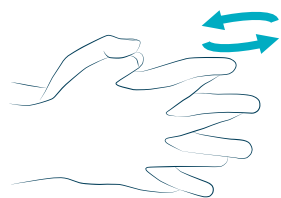
1 palmo su palmo



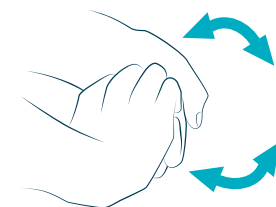
2 palmo sopra il dorso



3 il pollice con il palmo



4 intrecciando le dita



5 stringendo il dorso delle dita sul palmo



6 con le dita chiuse sul palmo

Piccole attenzioni

Durante il ricovero vengono messi a disposizione di ogni Paziente un armadietto e un comodino in cui riporre gli oggetti personali. In caso di utilizzo di protesi dentarie/acustiche, occhiali o ausili è necessario informare il personale all'assistenza per far sì che possano essere conservati con attenzione. Nella Casa di Cura ogni giorno transitano centinaia di persone, pertanto consigliamo di trattenere soltanto gli effetti personali strettamente necessari, evitando grosse somme di denaro, carte di credito, valori.

Presso la Reception è presente un servizio di depositaria. Trattandosi di un luogo di cura è ovviamente indispensabile il rispetto degli altri, degli orari prestabiliti, dell'ambiente e dei suoi arredi, nonché di una serie di regole volte alla tutela di tutti i Pazienti presenti. In particolare, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ricoverati (rumori inutili, luci notturne accese, radio o televisioni a volume alto, etc.) e per la sicurezza dei Pazienti è importante evitare di interrompere l'infermiere durante la somministrazione della terapia.

Trattamento del dolore

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

Educazione Terapeutica

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

I comfort

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

Servizi disponibili

GIORNALI E RIVISTE

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

DISTRIBUTORI AUTOMATICI

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

AREE RELAX

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

Soddisfazione e qualità

Nella struttura è attiva una procedura per accogliere segnalazioni e reclami. Periodicamente viene condotta l'analisi della Customer Satisfaction. Tutte le richieste inviate vengono gestite e tracciate attraverso uno specifico strumento di Gestione delle Relazioni con il cliente (CRM).

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare segnalazioni e di effettuare reclami o apprezzamenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini. Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter migliorare sempre le nostre prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception della Casa di Cura. Il modulo reclamo compilato può essere consegnato direttamente alla Direzione Gestionale, depositandolo nel contenitore presente nei pressi della Reception oppure inviandolo tramite mail (info.monteimperatore@korian.it). Ad ogni osservazione la Direzione risponde entro 10 giorni.

Questionario di Gradimento

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla qualità del servizio è il Questionario di Gradimento, che viene distribuito a tutti i Pazienti e che può essere restituito in forma anonima inserendolo nell'apposito raccogliitore collocato nell'area attigua alla Reception e in ogni reparto. Le indagini di soddisfazione (effettuate anche mediante interviste) costituiscono uno strumento privilegiato per conoscere la percezione della qualità del servizio da parte del Paziente che ne usufruisce direttamente. La Casa di cura Monte Imperatore analizza costantemente i dati raccolti per giungere a un'adeguata conoscenza delle opinioni e delle aspettative degli utenti, al fine di migliorarsi e andare sempre più incontro alle esigenze delle persone.

Meccanismi di tutela e verifica

Viene svolta una continua attività di automonitoraggio attraverso verifiche sul campo (audit) durante le quali viene controllato che le attività, anche quelle

affidate a fornitori, vengano svolte e documentate nel modo corretto e che il risultato sia quello atteso.

Eventuali anomalie (non conformità) vengono sempre analizzate e corrette.

Ad ogni anomalia si cerca di far seguire uno spazio di riflessione utile per evitare che si ripeta.



Informazioni utili

Come raggiungerci

La Casa di Cura Monte Imperatore si trova in provincia di Bari, nel territorio del comune di Noci, presso la Strada Provinciale Noci-Castellaneta S.C. Km 10.

AUTOMOBILE

- da Bari: percorrere la Strada Statale 100 Bari-Taranto per circa 10 km oltre Gioia del Colle, successivamente seguire le indicazioni a sinistra per Noci, sulla Strada Provinciale 186 Noci-Castellaneta;
- da Taranto: percorrere la Strada Statale 100 Bari/Taranto in direzione Bari, circa 4 km oltre il bivio per Castellaneta/San Basilio, seguire le indicazioni a destra per Noci, sulla Strada Provinciale 186 Noci-Castellaneta;
- dai comuni del circondario: percorrere la circonvallazione di Noci seguendo le indicazioni per Castellaneta sulla Strada Provinciale 186 Noci-Castellaneta.



Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Casa di Cura Monte Imperatore

Strada Provinciale Noci-Castellaneta S.C. Km 10
70015 Noci (BA)
T | F +39 080 4978616
T | F +39 080 9995822
T | F +39 080 4975959

info.monteimperatore@korian.it

gruppo.korian.it