

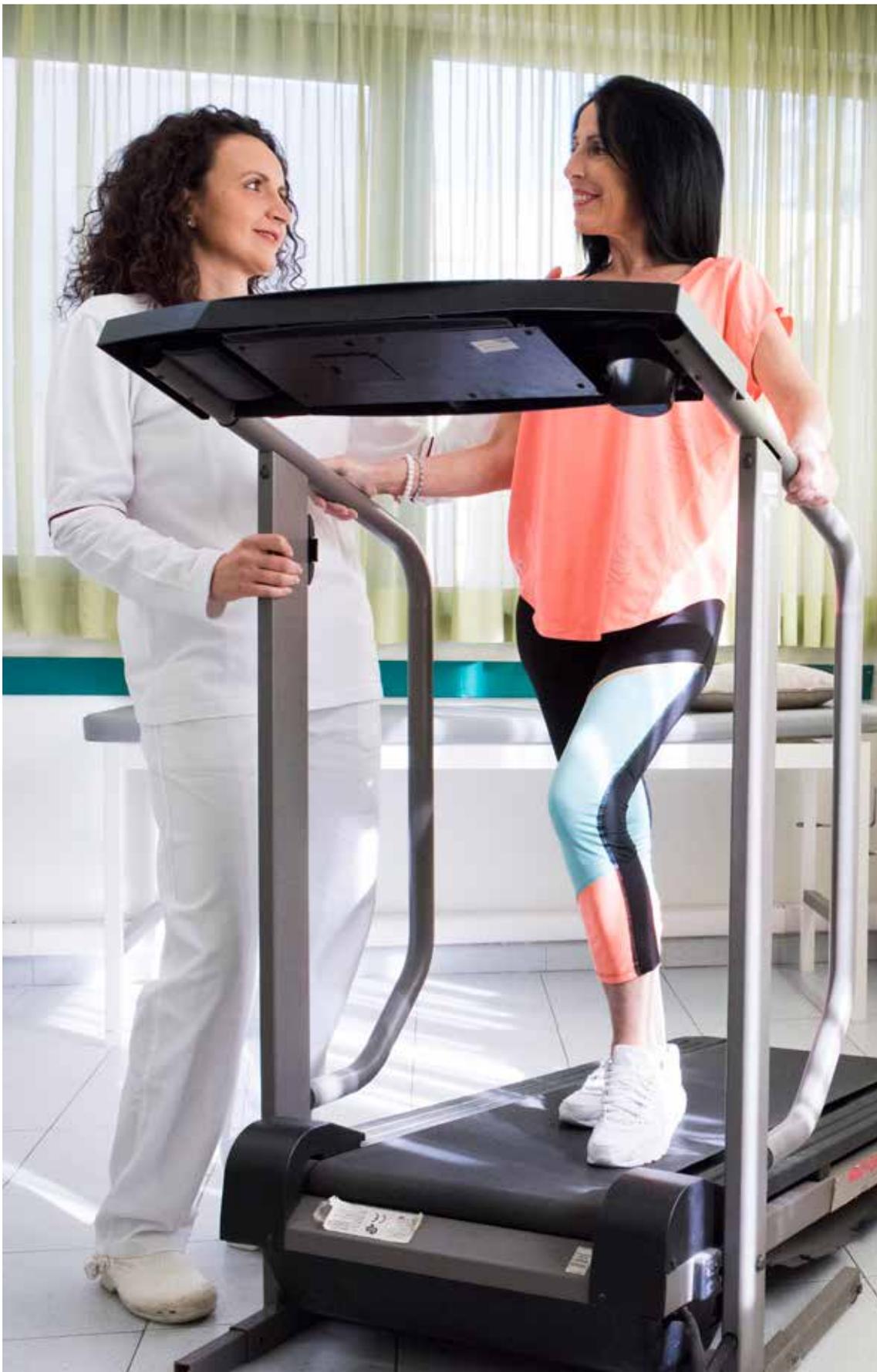


# Frangi

CENTRO DI RIABILITAZIONE  
CURE DOMICILIARI

## Carta dei Servizi





Grazie per aver scelto Frangi, dove personale e Pazienti contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che caratterizza sia il Centro di Riabilitazione sia il servizio di Cure Domiciliari. 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 nostri Pazienti, i loro familiari e in generale tutti i visitatori del Centro 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

<b>Benvenuti al Centro di Riabilitazione Frangi</b>	<b>6</b>
Il Centro di Riabilitazione.....	6
Valori.....	6
Mission.....	7
Certificazione di Qualità.....	7
Gestione della Qualità.....	8
Diritto alla sicurezza.....	8
Modello Organizzativo.....	8
<b>Staff e competenze</b>	<b>10</b>
Il team riabilitativo.....	10
Il Servizio Sociale.....	11
Il servizio psicologico.....	11
La formazione.....	11
Riconosci il nostro staff.....	12
<b>Le nostre attività</b>	<b>13</b>
Attività di ricovero.....	13
Attività domiciliare.....	14
<b>Ricovero</b>	<b>15</b>
Ricovero in convenzione.....	15
Ricoveri in convenzione con maggior comfort alberghiero.....	15
L'accoglienza.....	15
La giornata tipo.....	16
Documenti da presentare.....	16
Cosa portare.....	16
Ricevimento.....	17
Visitatori.....	17
Pasti.....	17



Dimissioni .....	18
Assistenza religiosa .....	18
Servizi disponibili.....	18
<b>La cartella clinica</b>	<b>20</b>
<b>Raccomandazioni utili</b>	<b>21</b>
Prevenzione delle cadute .....	21
Disturbi della deglutizione .....	21
Igiene delle mani .....	21
Piccole attenzioni .....	22
<b>Servizio di Riabilitazione Domiciliare</b>	<b>24</b>
Organizzazione .....	24
Accreditamento .....	25
Come accedere al servizio.....	25
La prenotazione .....	25
Documenti da presentare .....	26
Organizzazione del servizio.....	26
Tipologie di servizio .....	26
Comunicazioni variazioni assistenza .....	27
<b>Tutela della privacy</b>	<b>28</b>
Tutela della riservatezza.....	28
Tutela dei dati personali .....	28
Consenso Informato .....	29
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>31</b>
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	31
Questionario di Gradimento .....	31
Meccanismi di tutela e verifica.....	31
<b>Informazioni utili</b>	<b>33</b>
Come raggiungerci .....	33



## Benvenuti al Centro di Riabilitazione Frangi

### Il Centro di Riabilitazione

Il Centro di Riabilitazione Pierantonio Frangi 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, Comunità Psichiatriche e Centri di Riabilitazione. La struttura, situata ad Acquaviva delle Fonti (BA), è istituzionalmente accreditata per attività di riabilitazione funzionale ex art. 26 L. n° 833/78, tramite Determinazione Dirigenziale n° 20 del 01/02/2010 e contrattualizzata con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale. Il Centro osserva, nell'erogazione dei servizi offerti, il Codice Etico, che definisce il quadro dei valori, dei diritti e dei doveri, sui quali trovano fondamento i processi decisionali ed organizzativi aziendali e che indirizzano il comportamento dei nostri operatori. Il Centro, che dal 1987 rappresenta un punto di riferimento sul territorio nel settore, eroga servizi e trattamenti riabilitativi, intensivi ed estensivi di alto livello qualitativo per Pazienti affetti da patologie ortopediche, neurologiche e da altre patologie, sia in modalità di ricovero sia a domicilio. L'attività del Centro è indirizzata al massimo recupero funzionale e sociale sia nella fase immediatamente post-acuta della malattia sia nella fase di completamento. La struttura dispone di 100 posti letto autorizzati di cui 85 accreditati dalla Regione Puglia, tramite Determinazione Dirigenziale n° 20/2010, distribuiti per la maggior parte in camere doppie, la cui disponibilità effettiva varia a seconda del budget annuale assegnato dal Servizio Sanitario Regionale. Il Centro garantisce a tutti i Pazienti un ambiente accogliente e sereno, nel pieno rispetto della legislazione vigente in materia di accessibilità e di eliminazione delle barriere architettoniche.

### Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso il Centro 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 dei Centri di Riabilitazione del Gruppo Korian è offrire al Paziente, 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 e promuovendo il benessere psicofisico e sociale. Questa concezione è condivisa da tutto il personale, impegnato ad offrire un servizio qualificato e professionale, con un coinvolgimento costante. In particolare i Centri di Riabilitazione perseguono i seguenti obiettivi:

- prendersi cura di ogni Paziente assicurando ascolto, gentilezza, trasparenza ed empatia;
- porre l'etica al centro del nostro sistema gestionale;
- 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

Il Centro di Riabilitazione Frangi ha conseguito nel 2001 la certificazione del Sistema di Gestione Qualità conforme alla norma in vigore e successivamente secondo la norma UNI EN ISO 9001.

Il servizio di Riabilitazione Domiciliare ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001 nel giugno 2014.



## 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 ed 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.

## Diritto alla sicurezza

È data rigorosa applicazione alla legge in materia di sicurezza allo scopo di garantire il corretto svolgimento dell'attività assistenziale durante il soggiorno del Paziente. Come previsto dalla normativa vigente, il personale è adeguatamente addestrato a tutelare la sicurezza propria e altrui, intervenendo in caso di emergenza o incendio. Nei corridoi dei reparti e negli ambienti comuni è affisso lo schema delle uscite di sicurezza e delle procedure da attuare in caso di necessità.

## Modello Organizzativo

Il Consiglio di Amministrazione della Società di Gestione Elia Domus S.r.l., in data 31/07/2014, ha adottato un modello di organizzazione, gestione e controllo nonché un Codice Etico così come previsto dal D. Lgs. n° 231/01, al fine di individuare le condizioni di correttezza e trasparenza nel compimento delle attività aziendali. L'azienda ritiene che l'adozione di un Modello Organizzativo, di un Codice Etico e del Documento Programmatico sulla Sicurezza, rappresenti un valido strumento di sensibilizzazione per tutti coloro che lavorano per la Società e per tutti gli altri soggetti coinvolti (clienti, fornitori, partner). La Società, infatti, attraverso la redazione di questi documenti, vuole determinare in tutti i soggetti che operano al suo interno la consapevolezza del proprio operato attraverso l'individuazione delle regole necessarie a prevenire comportamenti illeciti e contrari agli interessi aziendali. Il modello, predisposto dalla Società, è caratterizzato da un sistema di procedure organizzative dirette ad individuare le aree e i processi sensibili



nell'attività aziendale, con particolare riguardo a quelli che comportano un rischio di reato ai sensi del Decreto Legislativo n° 231/01.

Il Codice Etico, invece, rappresenta uno strumento di "deontologia aziendale", ovvero un insieme di principi e regole volti a prevenire il rischio di commissione dei reati contemplati dal Decreto n° 231/01, mediante condotte caratterizzate da correttezza e trasparenza nel perseguimento del proprio oggetto sociale.



## Staff e competenze

Le prestazioni vengono erogate con piena professionalità da personale specializzato, senza discriminazioni o restrizioni, nel rispetto dell'umanizzazione e della dignità, del diritto all'informazione e alla scelta, ovvero ponendo al centro del servizio la persona e i suoi diritti.

### Il team riabilitativo

Il Centro di Riabilitazione Frangi garantisce una presa in carico globale che comporta un approccio interprofessionale basato sull'integrazione delle diverse professionalità nella gestione del Paziente. Il team che opera presso la nostra struttura comprende:

- medici specialisti;
- psicologa;
- assistente sociale;
- caposala;
- infermieri;
- terapisti della riabilitazione;
- logopedisti;
- terapisti occupazionali;
- Operatori Socio-Sanitari (OSS) addetti all'assistenza.

Tutte le figure professionali seguono il Paziente durante il suo percorso, monitorandone l'evoluzione clinica e assistenziale fino alla dimissione e al reinserimento nel proprio ambiente domestico. Tutti i professionisti sono identificabili tramite il cartellino di riconoscimento e individuabili, nella loro funzione all'interno dello staff, grazie a uniformi differenziate nel colore, come segnalato nella scheda a pag. 12.

Il Direttore Sanitario, in qualità di Responsabile Sanitario della struttura, in collaborazione con il Direttore Gestionale, garantisce la vigilanza sull'organizzazione e l'erogazione dei servizi offerti.



## Il Servizio Sociale

Il Servizio Sociale, in stretta collaborazione con il Direttore Sanitario, rappresenta il punto di contatto più diretto con l'utenza per fornire informazioni sull'attività riabilitativa e sulle modalità di prenotazione e di accettazione del Centro. In collaborazione con la psicologa, rileva le problematiche di natura socio-sanitaria e amministrativa, al fine di ottimizzare le risorse presenti nel Centro e programmare il rientro sul territorio (percorso psicosociale).

Il Servizio Sociale, inoltre, segue il processo amministrativo in caso di necessità di ausili riabilitativi e protesi prescritti dal Responsabile Sanitario e indispensabili per il rientro del Paziente al domicilio.

## Il servizio psicologico

L'attività svolta è di tipo clinico-diagnostico per tutti i Pazienti, e 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. All'occorrenza si svolge l'attività psicoterapica.

## La formazione

La formazione continua del personale costituisce una scelta strategica del Centro, sia per la qualificazione e l'aggiornamento delle varie figure professionali, sia per la valorizzazione del know-how individuale e di équipe. Per questo motivo vengono svolte attività didattiche e di tirocinio, oltre all'organizzazione di corsi e convegni accreditati, secondo una pianificazione che si inserisce nel processo di Educazione Continua in Medicina (ECM) promosso dal Ministero della Salute. Il Gruppo Korian investe, inoltre, sulla crescita e lo sviluppo delle capacità manageriali dei responsabili delle funzioni di direzione e di coordinamento delle strutture.



## Riconosci il nostro staff

Nel Centro di Riabilitazione Frangi la funzione di ogni professionista all'interno dello staff è identificabile grazie all'utilizzo di uniformi di diverso colore.



**RESPONSABILE SANITARIO  
E AIUTO MEDICO**



**COORDINATORE SERVIZI  
SANITARI**



**INFERMIERE  
PROFESSIONALE**



**LOGOPEDISTA  
E FISIOTERAPISTA**



**ADDETTO  
ALL'ASSISTENZA**



**ASSISTENTE  
SOCIALE**



**PSICOLOGO**



**ADDETTO  
ALLE PULIZIE**



## Le nostre attività

### Attività di ricovero

Gli interventi in regime di ricovero effettuati dal Centro di Riabilitazione Frangi prevedono prestazioni riabilitative indirizzate a Pazienti collaboranti e a basso rischio di stabilità clinica, le cui condizioni generali richiedono:

- una presa in carico globale, nell'arco delle 24 ore, di prestazioni diagnostico-terapeutiche, di assistenza medica continuativa e nursing infermieristico riabilitativo;
- trattamenti riabilitativi indifferibili (mattino e pomeriggio) non erogabili in altri setting.

In particolare l'area di degenza è destinata ad accogliere Pazienti provenienti direttamente da unità per acuti di medicina e di chirurgia, affetti da patologie di carattere prevalentemente ortopedico e neurologico, anche di grado severo, con programmi riabilitativi volti al massimo recupero funzionale e che necessitano di interventi medico-infermieristici nelle 24 ore e di prestazioni diagnostico-terapeutiche. Lo strumento, sintetico e organico, tramite il quale il team riabilitativo organizza la presa in carico globale del Paziente in condivisione con tutte le figure professionali coinvolte, è il Progetto Riabilitativo Individuale. Il percorso di cura è sostenuto dalle sinergie tra le componenti sanitarie e non sanitarie.

L'attività riabilitativa si svolge al piano terra, dove sono collocate le due palestre, gli ambienti per la terapia fisica, l'ergoterapia, la logopedia, la fisiokinesiterapia, la psicomotricità e la terapia occupazionale, indispensabili per attuare interventi differenziati in base alle disabilità e alle condizioni generali del Paziente. Il trattamento è volto al recupero delle funzioni lese. In caso di Pazienti per i quali non è possibile il recupero completo, è previsto l'addestramento alla gestione degli esiti invalidanti, attraverso una corretta informazione e formazione, sia del Paziente sia del caregiver.

È possibile, inoltre, la prescrizione di ausili nonché del prosieguo del percorso riabilitativo in altro setting, domiciliare e/o ambulatoriale. Finalità ultima di tali attività è quella di promuovere il reinserimento del Paziente nella rete delle relazioni familiari, dei rapporti sociali e delle attività produttive.

## Attività domiciliare

Il Centro offre servizi riabilitativi in regime domiciliare rivolti a Pazienti di qualunque età che:

- non necessitano di ricovero;
- sono difficilmente trasportabili;
- non possono essere allontanati dal domicilio perché devono raggiungere o mantenere obiettivi relativi all'autonomia nel proprio ambito familiare e relazionale.

Con il servizio di Riabilitazione Domiciliare non è più il Paziente a doversi adeguare alle dinamiche del Centro, ma è la struttura con le proprie risorse umane e tecnico-professionali ad adattarsi alle esigenze del Paziente e del territorio.

La Riabilitazione Domiciliare consente alla persona di rimanere nel proprio ambito familiare e relazionale, usufruendo ugualmente delle cure riabilitative di cui necessita. Possono accedere alla Riabilitazione Domiciliare:

- Pazienti con patologia di anca, femore e ginocchio trattati chirurgicamente;
- Pazienti con esiti di ictus cerebrale e residuale emiparesi nelle fasi di immediata post-acuzie e nei casi con gravi esiti invalidanti;
- Pazienti affetti da gravi patologie di apparato o politraumatizzati;
- Pazienti affetti da malattie degenerative progressive del sistema nervoso centrale e periferico, neuromuscolari in fase di avanzata evoluzione;
- Pazienti affetti da mielolesioni e cerebrolesioni genetiche e acquisite;
- Pazienti in coma vegetativo e stato di minima coscienza.

Le prestazioni sono erogate dal Centro di Riabilitazione Frangi e dal Centro di Riabilitazione Riabilia.



## Ricovero

### Ricovero in convenzione

Il ricovero in convenzione viene attivato con prescrizione, ai sensi del R.R. 12/2015, da:

- presidi ospedalieri pubblici, enti ecclesiastici, istituti di ricovero e cura a carattere scientifico e Case di Cura provvisoriamente e istituzionalmente accreditate;
- Case di Cura ospedaliere riabilitative (cod. 56);
- unità operative di lungodegenza (cod. 60);
- ASL ove ha residenza il Paziente, su prescrizione proposta del medico di medicina generale o pediatra di libera scelta, con previa autorizzazione rilasciata dalla U.O. del Dipartimento di Medicina Fisica e Riabilitativa competente.

Tutte le richieste di ricovero vengono gestite dal Direttore Sanitario con trasparenza, in ordine cronologico, per tipologia di richiesta e in base al posto letto disponibile.

### Ricoveri in convenzione con maggior comfort alberghiero

Presso il Centro sono disponibili sistemazioni di maggior comfort alberghiero, per le quali è necessario corrispondere una diaria aggiuntiva. Queste opzioni consentono al Paziente di poter soggiornare in camere doppie o in camere doppie ad uso singolo, con la possibilità di un letto per un accompagnatore. Le camere sono dotate di televisore, frigorifero, cassaforte, prodotti per l'igiene personale, abbonamento pay-tv e fornitura quotidiano. Per conoscere le tariffe è possibile rivolgersi presso il Servizio Sociale o l'Ufficio Cassa.

### L'accoglienza

Espletate le formalità amministrative, il medico di reparto si occupa di visitare il Paziente, analizzando la documentazione sanitaria in suo possesso e provvedendo alla compilazione della cartella clinica. Il percorso assistenziale e riabilitativo è affidato alla responsabilità del Direttore Sanitario ed è

aggiornato quotidianamente e settimanalmente con riunioni e visite di team. I medici specialisti di reparto garantiscono lo svolgimento del piano riabilitativo individuale previsto.

## La giornata tipo

La giornata alterna momenti diagnostici e terapeutici (visite mediche, esami, terapie, riabilitazione, etc.) a momenti dedicati al riposo, alla cura della persona e alla socializzazione. La programmazione può variare in relazione alle condizioni cliniche e agli obiettivi terapeutici individuali. Nell'arco della giornata, secondo la pianificazione oraria stabilita, il Paziente viene accompagnato nelle aree destinate ai trattamenti riabilitativi e di terapia fisica programmati. Il terapista della riabilitazione assegnato segue il Paziente lungo tutto il percorso di rieducazione e di recupero funzionale, utilizzando scale di valutazione finalizzate a monitorarne i progressi. Tutti i risultati vengono riportati nel diario riabilitativo.

## Documenti da presentare

Al momento del ricovero è necessario disporre del cartellino di dimissione ospedaliera, o allegato, con la seguente dicitura: "Il Paziente, in condizioni cliniche stabilizzate, necessita di n° \_\_\_\_ giorni di trattamento riabilitativo residenziale intensivo. Il Paziente richiede elevato impegno assistenziale (nursing infermieristico articolato nell'arco delle 24 ore) e non può essere avviato alla riabilitazione ambulatoriale e/o domiciliare (ai sensi del R.R. 12/2015)". Si ricorda che è indispensabile indicare, da parte dell'inviante, il numero dei giorni:

- massimo 60 giorni per Pazienti neurologici;
- massimo 40 giorni per Pazienti ortopedici;
- massimo 30 giorni per altre patologie.

Il Paziente, inoltre, è tenuto a presentare la seguente documentazione:

- documento d'identità, codice fiscale o tessera sanitaria;
- cartelle cliniche e/o cartellini di dimissione o certificati medici attestanti precedenti ricoveri o visite specialistiche;
- radiografie o altri esami diagnostici.

## Cosa portare

Durante il ricovero si consiglia di portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari, tra cui biancheria da notte e intima, asciugamani,



detergenti e accessori per l'igiene personale, tuta e scarpe da ginnastica. Si consiglia inoltre di non portare oggetti di valore e denaro. La Direzione non si assume la responsabilità di eventuali smarrimenti o furti.

## Ricevimento

Gli orari di ricevimento del personale medico sono indicati in ogni reparto. Le informazioni, in ottemperanza alla normativa sulla tutela dei dati personali, vengono fornite soltanto al diretto interessato o a persone da lui espressamente indicate. Si ricorda che telefonicamente non possono essere fornite informazioni sullo stato di salute dei degenti.

## Visitatori

È possibile fare visita ai Pazienti ricoverati tutti i giorni, dalle ore 14.30 alle ore 16.30 (per chi volesse sostare col proprio caro fino alle ore 19.00 può farlo nella hall o all'esterno). L'orario è stato appositamente stabilito per non ostacolare le attività sanitarie e non arrecare disturbo agli altri Pazienti. Per lo stesso motivo si chiede di non ricevere più di due visitatori alla volta, rispettando l'orario stabilito. Per motivi igienico-sanitari non sono ammessi nel reparto bambini al di sotto di 12 anni. Per casi particolari è possibile rivolgersi direttamente ai medici, che potranno concedere, tramite apposita modulistica, permessi di visita senza limiti di orario.

La struttura è comunque dotata di un'accogliente hall, di un ampio patio e di un giardino spazioso e attrezzato dove i Pazienti possono ricevere i visitatori, anche fuori dall'orario visite, dopo aver comunicato all'infermiere di turno il proprio allontanamento dal reparto.

## Pasti

Il personale sanitario del Centro cura la gestione dell'aspetto nutrizionale dei Pazienti. Vengono prescritte diete personalizzate in relazione agli aspetti clinici, rispettando comunque il gusto e le abitudini alimentari della persona, con possibilità di variazioni, su richiesta, per patologia.

I pasti vengono serviti rispettando i criteri della qualità igienica con particolare attenzione all'aspetto quantitativo e qualitativo del menù, svolgendo verifiche sul vitto fornito e controllandone l'adeguatezza. Il personale, appositamente formato sull'importanza di una corretta alimentazione, avrà cura di controllare quotidianamente l'alimentazione e l'idratazione dei ricoverati, assistendo con cura le persone non in grado di alimentarsi da sole.

Durante la permanenza in struttura è importante attenersi al regime dietetico prescritto dal medico evitando l'integrazione con cibi e bevande provenienti



dall'esterno che potrebbero contrastare con le esigenze cliniche, soprattutto in presenza di disturbi della deglutizione o di problemi metabolici.

Per i Pazienti autosufficienti i pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- Colazione dalle ore 07.30 alle ore 09.30;
- Pranzo dalle ore 13.00 alle ore 13.30;
- Cena dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

Per i Pazienti con grave disabilità, ai quali viene fornita particolare assistenza, i pasti vengono serviti nei seguenti orari:

- Colazione dalle ore 07.30 alle ore 09.30;
- Pranzo dalle ore 11.30 alle ore 12.30;
- Cena dalle ore 17.00 alle ore 18.00.

I pasti sono serviti in una sala comune presente ad ogni piano o in camera su indicazione medica.

## **Dimissioni**

Al momento della dimissione, stabilita dal Direttore Sanitario in concerto con il team riabilitativo, viene rilasciata una relazione dettagliata da consegnare al medico curante con le indagini clinico-diagnostiche eseguite ed una sintesi del percorso riabilitativo effettuato durante la degenza, l'eventuale terapia farmacologica in atto e, se necessario, la terapia riabilitativa, favorendo così il percorso di continuità terapeutica anche con passaggio ad altro setting assistenziale. La data della dimissione sarà comunicata con un certo anticipo al ricoverato e ai suoi familiari. La dimissione avviene preferibilmente entro le ore 11.00. All'atto della dimissione è necessario rivolgersi all'Ufficio Cassa per regolare le pratiche amministrative e saldare il pagamento dei servizi aggiuntivi eventualmente richiesti.

## **Assistenza religiosa**

Per i Pazienti di fede cattolica la SS. Messa è celebrata ogni sabato. È garantita l'assistenza religiosa anche a Pazienti di fede diversa.

## **Servizi disponibili**

### **TELEVISORI**

Tutte le stanze di degenza sono dotate di televisore.



**PARRUCCHIERE, BARBIERE ED ESTETISTA**

È disponibile, su prenotazione, il servizio di parrucchiere, barbiere ed estetista.



## La cartella clinica

Il rilascio di certificati e della copia della cartella clinica può essere richiesto all'Ufficio Amministrativo mediante la compilazione di un modulo, previo pagamento dei diritti. Per motivi di riservatezza la richiesta e il ritiro devono essere effettuati personalmente dall'interessato o, se impossibilitato, da altra persona formalmente delegata e munita di documento di riconoscimento.



## Raccomandazioni utili

### **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. A questo scopo, all'ingresso, viene effettuata una valutazione del rischio e applicati i presidi utili per la prevenzione, previo consenso del Paziente.

### **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 il Centro si possono assumere soltanto cibi e bevande forniti 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**

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.

#### **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



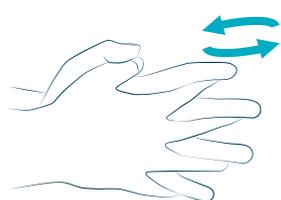
1 palmo su palmo



2 palmo sopra il dorso



3 il pollice con il palmo



4 intrecciando le dita

5 stringendo il dorso  
delle dita sul palmo6 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 e/o acustiche, occhiali o ausili è necessario informare il personale per poterli conservare con attenzione. Presso il Centro di Riabilitazione Frangi ogni giorno transitano centinaia di persone, pertanto consigliamo di trattenere soltanto gli effetti personali strettamente necessari, evitando grosse somme di denaro, carte di credito e valori. 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.).

È inoltre fondamentale che i Pazienti e i loro familiari mantengano un comportamento responsabile, con la volontà di collaborare con tutto il personale sanitario e amministrativo, presupposto indispensabile per instaurare un rapporto di fiducia e di rispetto. In particolare è necessario che il Paziente informi tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione

di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate, che partecipi attivamente ai programmi riabilitativi, che si attenga alle indicazioni terapeutiche e comportamentali allo scopo di facilitare il buon esito delle cure, rispettare gli orari e i tempi stabiliti. A tale scopo viene consegnata, all'ingresso, l'ideona informativa. All'interno della struttura è vietato fumare.



## Servizio di Riabilitazione Domiciliare

L'Assistenza Domiciliare per trattamenti riabilitativi ex art. 26 della L. n° 833/78 è disciplinata dal Regolamento Regionale n° 20/2011. Il servizio di Riabilitazione Domiciliare è accreditato presso il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale in forza della Determina Dirigenziale n° 260 del 13/09/2012.

L'attività e l'organizzazione sono coordinate dal Direttore Sanitario e dal Direttore Gestionale, che si avvalgono dell'opera e della professionalità di medici specialisti, terapisti della riabilitazione e logopedisti per l'erogazione di trattamenti riabilitativi di alta specializzazione.

È possibile contattare il servizio ai seguenti recapiti:

- T +39 080 5331077;
- F +39 080 9147000 o +39 080 5331522;
- mail: [info.rdfrangi@korian.it](mailto:info.rdfrangi@korian.it).

### Organizzazione

La struttura organizzativa del servizio di Riabilitazione Domiciliare è coordinata da:

- Direttore Gestionale;
- Direttore Sanitario;
- Segreteria Organizzativa;
- referenti di area;
- medici;
- fisioterapisti;
- logopedisti.

Il servizio si avvale del management centrale Korian per il supporto alle seguenti aree:

- programmazione e progettazione del servizio;
- controllo di gestione;
- controllo qualità;
- gestione del sistema informativo;
- marketing e comunicazione;
- formazione.



## Accreditamento

Il servizio di Riabilitazione Domiciliare, è accreditato con la Regione Puglia per l'erogazione su territorio regionale di servizi socio-sanitari previsti nel servizio di Riabilitazione Domiciliare ed opera nell'ambito territoriale dell'ASL di Bari.

## Come accedere al servizio

La Riabilitazione Domiciliare è autorizzata dai Distretti Socio-Sanitari e le prestazioni sono effettuate dai presidi ambulatoriali di recupero e riabilitazione funzionale dell'ASL o, come nel caso del Centro di Riabilitazione Frangi, da strutture private accreditate presenti sul territorio.

La richiesta di usufruire del servizio di Riabilitazione Domiciliare deve essere inoltrata al Distretto Socio-Sanitario di appartenenza con prescrizione del medico di medicina generale (MMG) o del pediatra di libera scelta (PLS) che attiva la valutazione sanitaria multidisciplinare e redige il piano riabilitativo per organizzare la presa in carico del Paziente anche con l'inoltro presso una struttura privata accreditata. Nel caso in cui il Paziente sia ricoverato, è la Direzione Sanitaria e/o l'équipe medica della struttura di degenza a segnalare e a richiedere l'attivazione del servizio di Riabilitazione Domiciliare, prima delle dimissioni e nei tempi e modalità previsti dal Regolamento Regionale, al Distretto Socio-Sanitario di residenza del Paziente.

## La prenotazione

Per poter accedere ai trattamenti riabilitativi in regime domiciliare è necessario inoltrare la copia del Piano di Trattamento Riabilitativo Domiciliare redatto dal Distretto di appartenenza del Paziente, dal quale risulti che è possibile la presa in carico da parte della struttura privata accreditata. La segreteria operativa del servizio di Riabilitazione Domiciliare provvede a fornire le informazioni sull'attività e sulle modalità di prenotazione e di attuazione delle prestazioni riabilitative.

Nell'eventualità in cui non vi sia una immediata disponibilità di erogazione del servizio, il nominativo del Paziente viene inserito nella lista d'attesa che è gestita secondo il criterio cronologico dell'inserimento e della validità temporale dell'autorizzazione rilasciata dal Distretto.

La lista d'attesa è di stretta competenza del Responsabile Sanitario del servizio.

Ai sensi della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, al Paziente vengono consegnati i modelli di informativa e di consenso al trattamento dei dati, previsti dalla normativa, per garantire il diritto all'informazione e la riservatezza dei dati personali e sanitari.



## Documenti da presentare

Per avviare il trattamento è necessario fornire la seguente documentazione:

- Piano di Trattamento Riabilitativo rilasciato dal Servizio di Riabilitazione Territoriale del Distretto ASL;
- documento d'identità e tessera sanitaria;
- dati del medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta.

## Organizzazione del servizio

Gli appuntamenti (giorno e ora) per le visite mediche e i trattamenti riabilitativi sono concordati preventivamente con il personale sanitario. Periodicamente il medico assegnato al Paziente verifica con visite di controllo il suo stato di salute e l'efficacia del trattamento riabilitativo studiato in relazione ai suoi bisogni. Gli orari degli appuntamenti che gli operatori (medico e fisioterapista) fissano con il Paziente sono da ritenersi indicativi, con una possibile oscillazione fra i 30 e i 60 minuti, in base alle condizioni del traffico, dei mezzi di trasporto ed alle situazioni che si possono verificare al domicilio dei Pazienti precedentemente trattati nella giornata. Si raccomanda, pertanto, che il Paziente rimanga presso il proprio domicilio durante gli orari programmati. Gli operatori sono tutti muniti di cartellino di riconoscimento. Il personale non è autorizzato ad effettuare alcun tipo di attività diversa da quella espressamente prescritta dall'equipe medica.

## Tipologie di servizio

Le aree nelle quali si articolano i servizi di Cure Domiciliari Riabilitative riguardano:

- prestazioni riabilitative domiciliari;
- visite domiciliari specialistiche.

### **CURE DOMICILIARI RIABILITATIVE**

Le Cure Domiciliari Riabilitative vengono erogate 6 giorni su 7, esclusi i giorni festivi. Gli operatori svolgono l'Assistenza Domiciliare Riabilitativa dal lunedì al sabato.

### **CURE FISIOTERAPICHE**

Tutti i terapisti sono in possesso di Diploma Universitario triennale di terapeuta della riabilitazione o Laurea in Fisioterapia. Svolgono riabilitazione neurologica, ortopedica e di altre disabilità non minimali principalmente attraverso le seguenti prestazioni:

- rieducazione alla stazione eretta;
- rieducazione al cammino;



- mobilizzazione passiva e/o attiva;
- rieducazione respiratoria;
- tecniche di neurofacilitazione e riduzione della spasticità;
- educazione ai passaggi posturali;
- addestramento al corretto utilizzo degli ausili;
- educazione sanitaria ai familiari;
- cura delle autonomie;
- allineamento posturale statico e dinamico;
- terapia occupazionale;
- esercizi propriocettivi;
- rinforzo muscolare.

### **CURE LOGOPEDICHE**

I logopedisti sono in possesso del Diploma Universitario triennale in Logopedia. Eseguono e personalizzano la riattivazione funzionale per il recupero del linguaggio, della comunicazione e per l'addestramento alla deglutizione in accordo con l'équipe, coerentemente con i piani riabilitativi definiti dagli specialisti. Intervengono inoltre con programmi di riabilitazione in risposta ai problemi linguistico-comunicativi specifici e complessi, ai problemi comunicativo-cognitivi primari e secondari, ai problemi linguistico-strumentali (come lettura, scrittura e calcolo) e ai problemi orali come la disfagia e quelli relativi alla voce.

### **VISITE DOMICILIARI SPECIALISTICHE**

Il servizio include visite specialistiche ad opera dei nostri medici specialisti al fine di monitorare il percorso riabilitativo.

## **Comunicazioni variazioni assistenza**

Nel caso di assenza del terapeuta a cui il Paziente è stato affidato, l'Ufficio Amministrativo provvede tempestivamente a comunicare il nominativo del sostituto. Analogamente, nel caso in cui, per qualsiasi motivo, il Paziente sia impossibilitato ad effettuare il trattamento, è tenuto a comunicarlo per tempo allo stesso Ufficio. È importante che venga comunicata qualunque variazione relativa a dati o informazioni in nostro possesso (cambio di residenza, domicili temporanei, nuovi recapiti telefonici, variazione del medico di base o indirizzo dell'ambulatorio). Con altrettanta sollecitudine è opportuno anche che il Paziente trasmetta qualunque comunicazione da parte del Distretto relativa al proprio trattamento.



## Tutela della privacy

### **Tutela della riservatezza**

Durante la degenza è garantito il pieno rispetto della riservatezza e del pudore della persona. Inoltre, fin dall'ingresso in reparto, il Paziente viene informato sulle modalità del trattamento dei dati personali e sensibili ed è invitato a esprimersi in merito. I dati richiesti al momento del ricovero sono obbligatori per la corretta compilazione della cartella clinica e servono sia per rilevare lo stato di salute sia per fini amministrativi. I dati anagrafici, le terapie e le cure praticate, la diagnosi di dimissione con la relativa scheda e quanto altro necessario, sono comunicati, in base alle normative vigenti, alle Aziende Sanitarie Locali e, dietro specifica richiesta, all'Autorità Giudiziaria o ad altri destinatari previsti dalla legge. Le informazioni sullo stato di salute vengono fornite soltanto al diretto interessato o alle persone espressamente indicate dallo stesso. Il Centro assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Pazienti e ai loro familiari, avvenga nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

Il titolare del trattamento e della banca dati del Centro di Riabilitazione Frangi è il Direttore Sanitario; il responsabile del trattamento dei dati sanitari è invece il Responsabile Sanitario.

Inoltre si rammenta che tutti gli operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la privacy del Paziente.

### **Tutela dei dati personali**

La Società Elia Domus S.r.l. che gestisce il Centro di Riabilitazione Frangi (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 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 del Paziente al personale addetto all'assistenza del Centro di Riabilitazione (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 (disenso 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/sottoscrittore del contratto 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 ed 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 del Centro di Riabilitazione ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso il Centro di Riabilitazione.

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, il Centro di Riabilitazione 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 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.



## 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 del Centro.

Il modulo reclamo compilato può essere consegnato direttamente alla Direzione Gestionale, depositandolo nel contenitore presente nei pressi della Reception oppure inviandolo tramite mail ([info.cdrfrangi@korian.it](mailto:info.cdrfrangi@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.

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. Il Centro di Riabilitazione Frangi 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

Il Centro si trova ad Acquaviva delle Fonti (BA) al km 5 della Strada Provinciale 127 per Santeramo in Colle, in una zona immersa nel verde e collegata alla rete viaria.

#### TRENO

- da tutte le direzioni tramite Ferrovie dello Stato Italiane (infoline 892021).

#### MEZZI PUBBLICI

- da Bari autolinee SITA (infoline 080 5741800);
- da Acquaviva delle Fonti autolinee Mastrorocco piazza Garibaldi (infoline 080 759322).

#### AUTOMOBILE

- da Bari-Foggia-Taranto autostrada A14 uscita per Acquaviva delle Fonti, SS. 100 uscita per Sammichele, Acquaviva delle Fonti;
- da Brindisi-Lecce SS. 16 uscita Monopoli-Rutigliano, Acquaviva delle Fonti.







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

**Centro di Riabilitazione Frangi**

Strada Provinciale per Santeramo Km 5  
70021 Acquaviva delle Fonti (BA)  
T +39 080 761628  
F +39 080 761679

info.cdrfrangi@korian.it

**Cure Domiciliari Frangi**

Strada Provinciale per Santeramo Km 5  
70021 Acquaviva delle Fonti (BA)  
T +39 080 5331077  
F +39 080 9147000  
F +39 080 5331522

info.rdrfrangi@korian.it

**gruppo.korian.it**