



# **CARTA DEI SERVIZI**

**RSA non autosufficienti (R.R. 4/2019)  
Nucleo di mantenimento anziani e demenze**

***Residenza Protetta ALBANOVA***

## INDICE

1. LA COOPERATIVA SOCIALE ALBANOVA.....	3
2. LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
3. PRINCIPI CARDINE: DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE .....	5
4. LA RSA - RESIDENZA PROTETTA ALBANOVA - .....	8
5. MODELLO ASSISTENZIALE E PROFESSIONALE.....	9
6. PROFESSIONALITA' PRESENTI.....	10
7. SERVIZI GENERALI.....	11
8. PERCORSO DI INSERIMENTO E PROGETTO DI CURA.....	12
9. PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO .....	12
10. ASSISTENZA MEDICA ED INFERMIERISTICA .....	13
11. PRESTAZIONI RIABILITATIVE .....	14
12. ATTIVITA' DI RIEDUCAZIONE E ANIMAZIONE RICREATIVA.....	14
13. ASSISTENZA PSICOLOGICA.....	15
14. REGOLE DI REPARTO .....	15
15. RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO .....	15
16. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE .....	16
17. AMMINISTRAZIONE.....	16
18. RETTA DI SOGGIORNO E SERVIZI A PAGAMENTO .....	16
19. MODALITA' DI PAGAMENTO .....	17

## **1. LA COOPERATIVA SOCIALE ALBANOVA**

La COOPERATIVA SOCIALE “ALBANOVA” si costituisce nell’anno 2002 rispondendo alle esigenze socio-sanitarie del proprio territorio.

La Cooperativa Sociale ALBANOVA garantisce servizi socio sanitari ed assistenziali nel rispetto della dignità della persona, dell’autonomia e della privacy, attraverso programmi personalizzati ed individuali in collaborazione con ogni ente sanitario territoriale previsto dalla normativa, con i Comuni di residenza, in maniera integrata con il nucleo familiare di provenienza, in modo tale da prevenire perdite ulteriori di autonomia e per mantenere e recuperare, ove possibile, le capacità psico-fisiche, affettive e relazionali dell’utente garantendo presenza, confronto e collaborazione attiva con il territorio circostante e le varie associazioni presenti.

Nell’anno 2006 si aggiudica la gestione della Casa di Riposo del Comune di Corigliano D’Otranto che viene adeguata secondo gli standard qualitativi previsti dalla Regione Puglia e classificata come RSSA (Residenza Socio Sanitaria Assistenziale) fascia alta – prima categoria. Successivamente la Residenza Protetta Albanova amplia i posti letto disponibili aggiornando ulteriormente sia i requisiti strutturali che organizzativi e professionali. Nell’anno 2023 la RSA denominata “Residenza Protetta Albanova” con atto n. 224 del 02.08.2023 della Regione Puglia raggiunge l’Accreditamento, per un totale di posti disponibili pari a 24 posti letto.

## **2. LA CARTA DEI SERVIZI**

La CARTA DEI SERVIZI è un documento nel quale l’Utente trova:

- la presentazione dell’Ente erogatore con la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l’Ente intende uniformare l’erogazione dei servizi
- le informazioni per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi dell’Ente stesso
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici che l’Ente erogatore intende applicare con i servizi e con le figure professionali impiegate
- le modalità con le quali viene assicurata la tutela del cittadino/utente rispetto ai possibili disservizi
- le modalità di verifica degli impegni assunti dall’organizzazione dell’Ente

La Carta dei Servizi Sociali, prevista in primis dalla legge 328/2000 (Legge quadro sull’assistenza) e poi dalle successive normative rappresenta uno strumento per promuovere percorsi di valutazione partecipata della qualità nei servizi sociali.

**La carta dei servizi è uno strumento di tutela e di impegno verso i Cittadini/Utenti e rappresenta un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento continuo delle prestazioni offerte.**

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica di ciò che l’Ente erogatore è in grado di offrire, come strumento vivo che va aggiornato dopo periodiche verifiche che valutano l’adeguatezza degli standard fissati, degli obiettivi raggiunti, delle azioni che rimangono da completare secondo un percorso di miglioramento continuo ossia secondo il criterio di **Costruire correggendo**.

## **LA CARTA DEI SERVIZI DELLA RSA - RESIDENZA PROTETTA ALBANOVA -**

La Carta dei Servizi della RSA Residenza Protetta Albanova mette a disposizione dell'Utente (ospite e suoi famigliari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari ed assistenziali offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della stessa struttura.

La Direzione della Residenza Protetta Albanova attraverso la Carta dei Servizi intende fare una corretta presentazione/pubblicità di quanto viene offerto e garantito ai propri "Clienti".

**Al termine - Ospite - viene volutamente associato quello di - Cliente - in quanto fruitore di servizi.**

Nella Carta dei Servizi viene messo in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale della RSA Residenza Protetta Albanova è in grado di offrire ma anche gli obiettivi ed i traguardi che la struttura intende raggiungere. Tutto il personale della RSA Residenza Protetta Albanova lavora per garantire al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'Utente e/o le indicazioni degli enti territoriali preposti, in un ottica di progressiva evoluzione, anche in base ai suggerimenti e consigli del singolo Utente, delle loro famiglie e degli Enti Pubblici.

Il servizio alla persona è orientato a garantire ai "Clienti" della Residenza Protetta Albanova la possibilità di ottenere prestazioni mirate, a misura delle effettive esigenze, non secondo modelli standardizzati. Oggi, infatti, non si pensa più ad un Ente erogatore che dispensa servizi in quantità e tipologie predefinite secondo una organizzazione prefissata. Oggi si pensa ad una collettività che si muove in risposta a bisogni mirati, specifici, nella quantità e nelle modalità che necessitano.

La Carta dei Servizi è a disposizione dell'Utenza presso la sede operativa e presso la sede legale e si rinnova con cadenza biennale.

### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Le principali fonti normative che regolamentano la RSA - Nucleo di mantenimento per anziani e demenze e l'adozione della Carta dei Servizi:

- Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- La legge Regionale del 10 luglio 2006 nr. 19 "Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia"
- Regolamento Regionale del 18 gennaio 2007 nr. 4" e s.m.i : " Attuazione della L.R. nr. 19 del 10 luglio 2006.
- Regolamento Regionale del 21 gennaio 2019 nr. 4 e s.m.i.
- Successive modifiche ed integrazioni di leggi e regolamenti in materia

### 3. PRINCIPI CARDINE: DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Ogni ospite/utente ha diritto ad una assistenza caratterizzata da personalizzazione, continuità ed integrazione che risponda in modo completo ai suoi bisogni ed ispirandosi ai seguenti principi fondamentali:

- **Personalizzazione:** il progetto assistenziale viene gestito secondo la logica multidimensionale e individualizzato in base ai bisogni specifici dell'utente
- **Continuità:** l'erogazione dei servizi è garantita in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni in continuità di un progressivo progetto di cura.
- **Integrazione:** l'assistenza personalizzata chiede necessariamente che gli enti territoriali coinvolti, la famiglia e la struttura stessa operino in stretta collaborazione ed integrazione tra loro.
- **Eguaglianza ed imparzialità:** le prestazioni sociosanitarie sono ispirate al principio di eguaglianza e di imparzialità, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del Piano di Assistenza Individualizzato ( PAI ) di ogni utente.  
Nell'erogazione dei servizi, dunque, non è compiuta alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza alla religione ed alle opinioni politiche. L'erogazione dei servizi è improntata secondo criteri di obiettività e di imparzialità .
- **Territorialità:** la struttura si pone quale vera e propria - *casa* - dell'ospite, favorisce quindi legami e collegamenti con il tessuto urbano in cui è situata. Garantisce, con varie iniziative, la volontà dell'ospite di mantenere rapporti e relazioni con amici e parenti.
- **Partecipazione:** all'utente che abita nella struttura e ai suoi famigliari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento ed al mantenimento dello stato di benessere direttamente all'interno del sistema qualità aziendale, mediante questionari di gradimento e moduli di reclamo.
- **Solidarietà e cooperazione:** la struttura si pone come elemento partecipativo della più generale " rete dei servizi " definita dal Piano di zona; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti umani, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'ospite e promuovere la solidarietà sociale .
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia, mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse attraverso l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite e promuovere il ben-essere.

**La struttura si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e della professionalità del personale impiegato in modo tale da consentire un miglioramento continuo degli obbiettivi di tutte le attività previste verificandone periodicamente l'efficacia dei risultati ottenuti.**

## DIRITTI DELL'UTENTE

- **Diritto alla vita:** Ogni utente ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimentazione, evacuazione, riposo, comunicazione, ecc...).
- **Diritto di cura ed assistenza:** Ogni utente deve essere curato in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- **Diritto di difesa e tutela dei rischi:** Ogni utente in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difeso da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante. Il rischio di incidenti o danni degli ospiti o al personale è minimizzato.
- **Diritto di prevenzione e protezione:** Ad ogni utente deve essere assicurato, per quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, interventi atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia. Gli ospiti inoltre sono protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.
- **Diritto di parola e di ascolto:** Ogni utente deve essere ascoltato e le sue richieste devono essere accolte nel limite del possibile e in considerazione del proprio progetto di cura.
- **Diritto di informazione e partecipazione:** Ogni utente deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è destinatario.
- **Diritto di accettazione:** Ogni utente deve essere accettato come individuo portatore di valore e non di etichetta.
- **Diritto alla critica:** Ogni utente può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che lo riguardano.
- **Diritto al rispetto ed al pudore:** Ogni utente deve essere chiamato con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo pudore.
- **Diritto di riservatezza:** Ogni utente ha diritto al rispetto e ad un trattamento adeguato dei propri dati sensibili da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy nazionale ed europea. Tutta la documentazione scritta riguardante la vita dell'ospite in struttura viene trattata e tutelata secondo le procedure previste dal piano della privacy interno. L'utente e la famiglia hanno diritto di accesso alle informazioni sempre secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento. La struttura inoltre può essere dotata di sistema di videosorveglianza interna al solo scopo di garantire la sicurezza dei propri ambienti e delle proprie dotazioni e naturalmente di tutti gli utenti. L'impianto sarà autorizzato dagli uffici competenti rispettando tutte le normative in materia.
- **Diritto di pensiero e di religione:** Ogni utente deve poter esplicitare le sue ideologie, le proprie convinzioni sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.
- **Diritto alla rinuncia all'assistenza:** l'utente ammesso in struttura può esprimere la volontà di dimissione e rinuncia dell'assistenza, dandone informativa scritta al Responsabile della struttura.
- **Diritto al mantenimento dei legami affettivi:** L'utente è libero di ricevere visite nei locali messi a disposizione dalla Residenza Protetta. In caso di malattia o altro impedimento può ricevere visite nella propria camera. Al fine di garantire il diritto alla privacy ed il normale espletamento delle attività assistenziali l'orario di visita più indicato è fissato dalle ore 10,00 alle 11,30 e dalle 16,00 alle 17,30. Ogni altro orario di visita può essere concordato con il Responsabile se ritenuto idoneo ed in linea con l'organizzazione dei servizi generali della struttura e con il progetto di cura personalizzato dell'ospite.

## DOVERI DELL'UTENTE

Gli utenti e le famiglie/visitatori sono tenuti al rispetto delle regole di convivenza e collaborazione in struttura stabilite dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento Interno. Nel caso in cui gli utenti e le famiglie non rispettino tali regole, il Responsabile della RSA Residenza Protetta Albanova si riserva di adottare tutti i provvedimenti ritenuti necessari compreso l'immediata dimissione e allontanamento dell'utente stesso.

- **Rispetto dell'equipe di cura:** l'utente ed i famigliari hanno l'obbligo di rispettare ogni figura professionale presente in struttura; i collaboratori esterni, gli oss, gli infermieri, i medici, i professionisti che prestano la loro attività professionale per garantire il benessere di ogni ospite. Gli utenti, comunque, hanno facoltà di segnalare al Responsabile ogni comportamento dubbio o malinteso nei confronti del personale operante. E' compito della Direzione adoperarsi immediatamente per redimere ogni fraintendimento ed intervenire se si palesano inadempienze gravi comunque da ambo le parti.
- **Rispetto degli ambienti e delle attrezzature:** l'utente è tenuto a rispettare ogni ambiente della struttura ospitante così come ogni oggetto facente parte dell'arredo della residenza o della attrezzatura professionale presente. In presenza di divieto di accesso in taluni locali prestabiliti o indicati in segnaletica, gli ospiti e i famigliari sono tenuti a rispettare tali limitazioni.
- **Rispetto degli orari:** L'utente e la famiglia sono tenuti al rispetto di tutti gli orari previsti dalla struttura, dell'organizzazione interna dei vari servizi e di ogni disposizione che la Direzione o l'equipe medica ritiene opportuna per un regolare e preciso svolgimento dell'attività socio - assistenziale.
- **Divieto di introduzione di Cibi e Bevande:** è vietata l'introduzione in struttura di cibi, bevande o qualsiasi alimento. La struttura è dotata di mensa propria con approvvigionamento e stoccaggio di ogni necessario secondo il piano stabilito HACCP e somministrazione pasti in base al piano nutrizionale autorizzato dall'ufficio competente per territorio. Se necessario e soltanto dietro autorizzazione del Responsabile si può concordare l'introduzione di cibo o bevande in struttura che comunque viene consegnato al personale in servizio.
- **Rispetto norme di sicurezza e segnaletica:** l'utente ed i famigliari sono tenuti a rispettare scrupolosamente le norme di sicurezza previste ed indicate sull'apposita cartellonistica prevista in struttura.

#### 4. RSA di mantenimento Nucleo di assistenza per anziani e demenze – Residenza Protetta Albanova -

La SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ALBANOVA gestisce l'immobile destinato a RSA per non autosufficienti – nucleo di assistenza residenziale di mantenimento di tipo A per persone anziane(22 pl.) e nucleo di assistenza residenziale di mantenimento di tipo B demenze (2 pl.) - (R.R. n. 4/2019 e ss.mm.ii.), di proprietà del Comune di Corigliano D'Otranto ed ubicato in Corigliano D'Otranto, alla via Giuseppe Mazzini n. 91, angolo via Alessandro Manzoni.

Il fabbricato si sviluppa su due livelli, ossia piano seminterrato e piano rialzato. Il collegamento verticale tra i piani è realizzato mediante una scala. Risultano installati e regolarmente funzionanti n. 1 ascensore attrezzato per la disabilità ed n. 1 monta-lettighe. Le dimensioni dell'ascensore e del monta-lettighe sono tali da consentire rispettivamente l'accesso di almeno una carrozzina con operatore e di una barella/lettiga con operatore.

È presente n. 1 modulo abitativo da 24 posti letto. Gli ambienti risultano così strutturati:

##### → *PIANO SEMINTERRATO*

- palestra attrezzata;
- deposito attrezzi ginnici;
- n. 1 spogliatoio palestra;
- n. 1 bagno palestra;
- n. 2 spogliatoi personale con annesso bagno divisi per sesso;
- camera ardente;
- deposito carrozzine;
- lavanderia;
- stireria;
- locale per attività giornaliere e ricreative con annessi servizi igienici.

##### → *PIANO RIALZATO*

- n. 12 camere da letto;
- n. 12 bagni a servizio di ciascuna camera;
- n. 1 locale per il personale;
- n. 1 bagno per il personale;
- n. 1 sala da pranzo con annessi servizi igienici;
- n. 1 soggiorno di piano;
- n. 1 bagno assistito;
- n. 1 ufficio;
- n. 1 bagno collettivo per visitatori esterni;
- n. 1 ambulatorio con servizio igienico direttamente accessibile preceduto da una zona di attesa;
- cucina con deposito alimentare e spogliatoio con bagno per personale.

Il fabbricato è in possesso dei requisiti previsti dalle vigenti leggi in materia di protezione antincendio (attività non soggetta a controllo di prevenzione incendi), sicurezza elettrica, sicurezza antinfortunistica, igiene dei luoghi di lavoro ed eliminazione delle barriere architettoniche.

Sono presenti n. 12 camere doppie, aventi ciascuna superficie utile in pianta maggiore di 14 mq, bagno escluso, per un numero complessivo di posti letto pari a 24 unità.

Le porte sono disposte in modo da limitare l'ingombro durante l'apertura. Le porte che aprono verso le uscite di emergenza hanno il senso dell'apertura verso l'esodo. Le porte consentono il passaggio di barelle doccia e carrozzine.



I pavimenti non presentano dislivelli, asperità, sconnessioni e gradini nelle aree utilizzate dai degenti. I corridoi hanno una larghezza sufficiente per consentire il transito di carrozzine e barelle e comunque dimensioni e caratteristiche adeguate all'esodo in situazioni di emergenza.

I percorsi esterni non presentano buche o sporgenze che ingombrano. Il movimento ed il transito delle persone e dei mezzi di trasporto è adeguato.

Nelle camere sono presenti n. 2 letti con possibilità di accesso contemporaneo di due operatori per lato, nonché la possibilità di trasferire i pazienti sia su carrozzine che barella. Tutti i letti delle stanze sono di tipo elettrico articolati ad altezza variabile con sponde e ruote e materassi ignifughi.

È garantita la privacy degli ospiti in ciascuna camera attraverso l'impiego di tendaggio mobile.

In ogni stanza è presente l'impianto TV e gli arredi sono adeguati al paziente. Le camere sono provviste di sistema di chiamata/allarme.

A servizio di ciascuna stanza è presente un bagno attrezzato per la non autosufficienza e comunicante con la camera. Inoltre n. 2 camere sono attrezzate con servizi igienici per portatori di handicap.

È presente un bagno assistito dotato di vasca assistita accessibile da tre lati e di barella doccia per immersione totale in posizione supina, con parete attrezzata.

Al *piano rialzato* è presente un ingresso per l'accoglienza, un locale di servizio per il personale con annesso servizio igienico, un soggiorno di piano, un ufficio amministrativo con archivio della documentazione amministrativa, un bagno per i visitatori esterni.

Una sala da pranzo con annessi servizi igienici distinti per sesso, una cucina con locale dispensa, spogliatoio e bagno per il personale, completano la zona giorno a servizio della struttura.

La cucina è ad uso esclusivo della struttura.

È presente un ambulatorio medico, attrezzato per visite e valutazioni specifiche. Esso è dotato di disimpegno, attesa e annesso bagno con antibagno.

Il *piano seminterrato* presenta un deposito carrozzine ed attrezzature varie, un locale macchine ascensori, una camera ardente, un deposito attrezzi palestra, spogliatoio uomini e spogliatoio donne con annessi servizi igienici, un'ampia sala attrezzata per le attività giornaliere/tempo libero e pedagogico-educative con annessi servizi igienici, di cui uno attrezzato per la disabilità, lavanderia, stireria e stoccaggio biancheria pulita, una palestra attrezzata con annesso spogliatoio e bagno dedicato.

Tutti i corridoi e le scale sono muniti di corrimano.

## 5. MODELLO ASSISTENZIALE E PROFESSIONALE

La RSA Residenza Protetta ALBANOVA benché organizzata secondo un modello ben definito di RSA Nucleo di mantenimento per anziani e demenze sotto il profilo strutturale, tecnologico e professionale offre ai propri utenti/ospiti un ambiente familiare, attraverso la predisposizione di arredi o di interventi strutturali che mirano ad avvicinare la vita nella struttura quanto più possibile a quella vissuta in casa, valorizzando l'individualità dell'utente. Inoltre le figure professionali presenti concorrono nel far esprimere agli utenti la loro identità, intensificando le relazioni interpersonali dentro e fuori la struttura attraverso il contatto continuo con il nucleo familiare di provenienza o con il territorio d'origine.

Il Modello Professionale quindi si esprime secondo criteri di **flessibilità**, di **adattabilità** e **personalizzazione** alle diverse situazioni individuali e soggettive che possono anche mutare. Inoltre l'intervento professionale si presenta **continuo** ed **integrato**, per dare organicità e unitarietà ai diversi aspetti del progetto di cura e deve essere **presidiato** e **garantito** per rispondere ai reali bisogni dell'utente attraverso l'apporto di valide figure professionali.

## 6. PROFESSIONALITA' PRESENTI IN RSA

### Direzione ed Amministrazione:

- Il coordinamento dei servizi amministrativi ed organizzativi della struttura è affidato ad un **Responsabile Amministrativo**, che ha il compito di garantire il funzionamento della struttura stessa.

Le figure professionali che operano all'interno delle strutture sono le seguenti:

### Servizi socio-sanitari ed assistenziali:

Il coordinamento dei servizi sanitari è affidato ad un **Responsabile Sanitario** che si occupa dell'attuazione del piano individuale di assistenza sanitaria di ciascun ospite, vigila sulla puntuale osservanza delle norme igienico sanitarie, sull'efficienza dello strumentario e dei locali della struttura, vigila sulla gestione dei farmaci, vigila sull'aggiornamento formativo del personale, è responsabile della buona tenuta, registrazione ed archiviazione della documentazione clinica e sanitaria, cura le relazioni con le competenti équipe della ASL di riferimento. Il Responsabile Sanitario presiede l'Equipe multi-professionale di struttura.

- **Specialista medico:** coadiuva il Responsabile Sanitario.

- **Psicologo:** fa parte dell'équipe specialistica coordinando la programmazione delle attività di rieducazione ed occupazionali svolte dall'educatore professionale, monitora il percorso di cura degli utenti, garantendo presso la struttura setting individuali e di gruppo con gli utenti, somministrazione dei test psico-diagnostici e riunioni d'équipe per la redazione dei PAI (Piani di Assistenza individualizzata).

- **Educatore Professionale:** si occupa dello svolgimento dei vari progetti di rieducazione funzionale dell'ospite, che mirano ad impedire gli effetti involutivi delle varie patologie invalidanti, con particolare riguardo al recupero, mantenimento e sviluppo delle funzioni residue dell'ospite, alla stimolazione sensoriale attraverso attività grafico-pittoriche, di lettura, musicali, culturali e corporee, in collaborazione con il servizio fisio-terapico ed infermieristico.

- **Terapista della riabilitazione:** svolge programmi di mobilitazione e recupero fisioterapico, secondo quanto stabilito nei protocolli redatti dal Responsabile Sanitario e riportati in cartella.

- **Servizio Sociale (Segretariato Sociale):** questo servizio è affidato all'**Assistente Sociale** che cura, in modo particolare la fase dell'accoglienza di ogni ospite in modo che questo venga conosciuto nella sua singolarità e adeguatamente accolto nella struttura.

Durante il periodo di permanenza dell'ospite nella struttura, l'Assistente sociale mantiene costanti rapporti con i familiari dell'utente o con i servizi sanitari territoriali di inserimento o con le assistenti sociali del Comune di residenza. Questo servizio ha anche il compito di supportare gli ospiti, soprattutto quelli privi di riferimento familiare, nello svolgimento di attività al di fuori della vita in residenza (acquisto di effetti personali, disbrigo di pratiche amministrative, custodia di documenti) ed anche nel disbrigo di pratiche per l'ottenimento e il mantenimento dell'invalidità civile, dell'accompagnamento, della legge 104, per il disbrigo delle pratiche presso centri autorizzati CAF o studi vari.

Il servizio di Segretariato Sociale è offerto in maniera gratuita a tutti gli ospiti alloggiati in struttura.

- **Operatore Socio-Sanitario:** si occupa di supportare gli ospiti nelle attività di vita quotidiana (igiene, vestizione, alimentazione, cura degli spazi di vita privati e collettivi, ecc.) ed instaura con lo stesso una relazione di cura. E' presente nelle 24 ore.

- **Infermiere professionale:** è incaricato di svolgere le mansioni sanitarie (somministrazioni di terapie farmacologiche, depot, medicazioni semplici e complesse, gestione del materiale sanitario, controllo delle attrezzature mediche e del carrello delle emergenze, ecc.), del disbrigo delle pratiche presso la ASL competente, di redigere ed aggiornare le cartelle cliniche dei residenti. Affianca il Responsabile Sanitario nella gestione del progetto di cura, identifica i bisogni dei pazienti e pianifica l'intervento socio-assistenziale, collabora con la Fisioterapista, con l'Educatore Professionale ed eventualmente con la Dietista per individuare ed orientare meglio i vari bisogni e gli interventi specialistici.

## 7. SERVIZI GENERALI

**Servizio religioso:** Le funzioni religiose si svolgono presso la sala multimediale con l'intervento settimanale in sede del Parroco del paese. E' prevista la Messa Domenicale attraverso il supporto della TV o in presenza presso la cattedrale del paese, se le condizioni lo permettono.

**Servizio custodia oggetti:** gli oggetti personali, possono essere consegnati e depositati nell'Area infermieristica dove verranno catalogati e appuntati sulla cartella clinica personale dell'utente. Il personale li custodirà sino a quando non verranno riconsegnati dietro richiesta soltanto al familiare di riferimento o in caso di dimissione.

**Servizio di Ristorazione:** il vitto consiste in colazione, spuntino, pranzo, merenda e cena.

I pasti vengono preparati da personale incaricato direttamente nella cucina della struttura sulla base di menu settimanali approvati dal Servizio di Nutrizione e Alimentazione dell'ASL, secondo le linee guida della Regione Puglia e/o comunitari con riferimento specifico alla popolazione anziana. Sono previsti due menu (invernale ed estivo), articolati su 5 settimane.

Si predispongono diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli ospiti ed è assicurato l'**imboccamento** agli ospiti che ne hanno necessità.

**Servizio di ristorazione in camera:** La somministrazione dei pasti principali di norma avviene nella sala da pranzo, anche per favorire la socializzazione ma se l'Ospite è impossibilitato ad esservi trasportato o per gli utenti che ne fanno richiesta o che presentano particolari problematiche psico-fisiche ed organiche possono usufruire del vitto in camera secondo il proprio piano dietetico prestabilito.

**Servizio di Pulizie ambienti e lavanderia biancheria piana:** Con l'ausilio di adeguate attrezzature, gli operatori assicurano quotidianamente pulizia, igienizzazione e bonifica di tutti i locali e degli arredi. **Garantito servizio di lavanderia della biancheria piana** (lenzuola, federe, copri-letti, coperte, tovaglie, tovaglioli, asciugamani).

**Servizio di Segretariato Sociale:** durante il periodo di permanenza dell'ospite nella struttura, il personale professionale della RSA garantisce supporto nell'acquisto di effetti personali, disbrigo di pratiche amministrative presso uffici competenti e custodia di documenti.

**Camera Ardente:** è possibile usufruire del servizio di camera mortuaria. La scelta dell'impresa funebre di cui avvalersi per le esequi e ogni servizio correlato è a totale carico e responsabilità dei familiari come anche l'organizzazione delle funzioni religiose e civili.

**Ufficio Relazioni con il Pubblico:** per effettuare segnalazioni, reclami o proporre encomi e migliorare il servizio, è possibile rivolgersi direttamente in forma verbale o scritta attraverso la compilazione dell'apposito questionario all'URP. Il servizio è attivo ogni Lunedì, dalle ore 8.30 alle 12.30 o Mercoledì dalle 16.00 alle 18.00 presso l'Assistente Sociale.

## 8. PERCORSO DI INSERIMENTO E PROGETTO DI CURA

La RSA Residenza Protetta Albanova è disciplinata dal Regolamento Regionale n. 4/2019 (RSA per non autosufficienti - Nucleo di mantenimento anziani e demenze); è una struttura residenziale h.24 che eroga servizi socioassistenziali a persone anziane, in età superiore ai 64 anni, con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono nelle condizioni di condurre una vita autonoma, le cui patologie non possono prevedere che limitati livelli di recupero e che non possono essere assistiti a domicilio.

La RSA Residenza Protetta Albanova può ospitare pazienti con età inferiore ai 64 anni se questi presentano patologie da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate.

L'ospitalità presso la RSA fa riferimento a programmi di lunga durata. La proposta di accesso può essere effettuata dal medico di medicina generale, dai servizi territoriali della ASL, delle divisioni ospedaliere, dai servizi sociali comunali, dall'utente o dalla famiglia o da chi ne esercita la tutela. Stabilita l'idoneità al ricovero (dal DSS o ente territoriale preposto e dal Responsabile Sanitario di struttura) il paziente, in presenza di disponibilità immediata, procede all'ingresso prendendo visione contestualmente (a cura del familiare o di chi ne fa le veci) del Regolamento Interno firmando il Contratto di ricovero e assistenza e depositando in Direzione i seguenti documenti:

- Carta di identità e codice fiscale (tessera sanitaria)
- Libretto Medico Sanitario con relative esenzioni
- Copia del Decreto di Invalidità
- Moduli controfirmati di consenso al trattamento dei dati e della privacy
- Documentazione sanitaria o anamnesi patologica

Nel caso in cui non vi fosse la disponibilità immediata di posto letto, il paziente viene inserito nella lista di attesa il cui criterio di scorrimento è regolamentato secondo apposita procedura.

## 9. PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE

La RSA Residenza Protetta Albanova attraverso l'implementazione del **P.A.I.** fornisce **assistenza diurna e notturna, assistenza medica ed infermieristica, prestazioni riabilitative ed educative per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere fisico e psico-fisico, prestazioni e servizi alberghieri inclusivi della somministrazione pasti.**

- **Assistenza diurna e notturna**

L'assistenza diurna e notturna è organizzata in base al piano organizzativo stabilito dalla Direzione ed in base a progetti personalizzati formulati dall'equipe professionale.

Si esplica attraverso attività di affiancamento o aiuto pratico in tutte le attività di vita quotidiane (**sveglia e riposo, alimentazione e somministrazione dei pasti, cura della personale, assistenza notturna**), assolve all'igiene personale, alla cura dell'aspetto, alla pulizia e conservazione dell'abbigliamento, al decoro generale del paziente.

Il progetto di assistenza personalizzato adottato nella RSA tende al rispetto delle esigenze e delle abitudini dell'ospite, ed opera nell'ottica di mantenere o correggere se necessario un ritmo di vita fisiologica e relazionale che possa garantire o favorire la socializzazione, ridurre i momenti di isolamento o l'allettamento precoce secondo un programma socio-assistenziale di struttura programmato.

La sveglia avviene tra le ore 06.00 e le 8.00. Si possono prevedere orari di alzata differenti se previsti dal progetto di assistenza individualizzato.

Dopo il pranzo è previsto per chi ne sente il bisogno un periodo di riposo pomeridiano (13.30/15.30).

Dopo cena gli utenti possono recarsi in camere per il riposo notturno a partire dalle ore 19.30.

- **Alimentazione e somministrazione dei pasti**

I pasti vengono consumati in sala mensa (12.00 circa per il pranzo e 18.15 circa per la cena). Gli ospiti possono occupare i posti secondo preferenze proprie o seguire la disposizione stabilita dal personale preposto in base ad esigenze particolari degli ospiti stessi o organizzative. La somministrazione del pasto può avvenire anche in camera se per comprovate esigenze personali o organizzative. In tale caso è prevista l'assistenza da parte del personale. Nel caso di impossibilità di alimentazione autonoma da parte dell'ospite, questa viene garantita dal personale secondo bisogno.

- **Cura della Persona**

La Residenza Protetta garantisce assistenza parziale o totale durante l'igiene personale quotidiana e cura della persona in tutti gli aspetti di vita (aspetto estetico, abbigliamento, rasatura, manicure o pedicure semplice). Tali attività si svolgono maggiormente durante la mattina oppure si prestabiliscono orari pomeridiani o serali. La cura dell'igiene viene garantita quotidianamente, con doccia totale o bagno in vasca assistita o barella doccia. Naturalmente tutti gli interventi sopra menzionati sono erogati anche secondo bisogno ed in qualsiasi momento necessitano.

La Cura della Persona prevede anche il servizio di Lavanderia e Stireria della biancheria piana. La Residenza Protetta Albanova mette a disposizione di ogni utente opportuno corredo da bagno e da letto che provvederà poi a sanificare, stirare e conservare adeguatamente nell'armadio personale della camera insieme agli indumenti privati e all'abbigliamento. Al momento dell'ingresso in struttura o successivamente, il personale di struttura è autorizzato a chiedere alla famiglia o a chi ne fa le veci la sostituzione dei capi usurati o l'acquisto di nuovi, in modo tale da mantenere una adeguata dotazione di abiti a disposizione e un aspetto dignitoso dell'ospite.

## **10. ASSISTENZA MEDICA ED INFERMIERISTICA**

- **Assistenza Medica**

L'assistenza Medica è prestata dal Medico di Medicina Generale scelto dall'anziano, o da altro Medico di Medicina Generale del distretto di competenza scelto dall'utente al momento dell'ingresso in struttura. Il Medico di Medicina Generale accede alla struttura secondo propria organizzazione e/o secondo necessità del proprio assistito o invito del personale infermieristico.

La RSA Residenza Protetta Albanova garantisce la presenza di un Responsabile Sanitario, nella figura di un Medico Specialista, con prevalenti compiti di coordinamento dell'intera attività sociosanitaria, coordinamento in materia di riabilitazione e di dietetica. Il Responsabile Sanitario è, inoltre, preposto alle relazioni con gli enti sanitari territoriali, monitora l'andamento del progetto di cura e collabora con i medici di base dei pazienti o con gli specialisti della Asl che necessitano al paziente.

- **Assistenza Infermieristica**

L'Assistenza infermieristica è prestata dagli infermieri professionali presenti nella struttura che provvedono alla somministrazione dei farmaci prescritti dai medici, alla compilazione delle cartelle assistenziali ed infermieristiche, alle rilevazioni di parametri vari, all'organizzazione ed accompagnamento degli utenti per l'esecuzione di esami strumentali sia in sede che presso strutture ospedaliere o specialistiche pubbliche e private, gestione dei contatti tra medici e Specialisti, rinnovo libretti medici e piani terapeutici, medicazioni semplici o complesse ed a tutte le attività di loro competenza.

In caso di **ricoveri ospedalieri**, il trasporto presso il pronto soccorso avviene, di norma, attraverso il servizio 118 attivato dal personale della struttura. Non è previsto a favore degli utenti, durante i ricoveri, alcun intervento a carattere assistenziale presso il presidio sanitario.

L'infermiere mantiene i contatti con il personale ospedaliero, rifornisce i farmaci e garantisce il cambio indumenti se necessario.

L'accompagnamento per visite specialistiche e/o esami strumentali garantito dal personale infermieristico è effettuato con apposito mezzo aziendale della Residenza Protetta. L'utente o la famiglia possono richiedere comunque l'attivazione del servizio trasporto specialistico con ambulanza privata convenzionata con la struttura. Tale servizio è soggetto a costo.

## **11. PRESTAZIONI RIABILITATIVE**

L'attività è svolta dal Terapista della riabilitazione attraverso interventi diretti, singoli o di gruppo o con la collaborazione del personale OSS. Il trattamento riabilitativo individuale viene attivato, secondo un piano riabilitativo stabilito dal Coordinatore Sanitario o su richiesta del medico fisiatra convenzionato con la ASL, che può recarsi periodicamente in struttura in visita agli utenti.

L'attività riabilitativa si svolge nei locali appositamente individuati (palestra) con l'ausilio di attrezzatura adeguata. La mobilizzazione passiva viene svolta quando l'anziano è ancora a letto.

## **12. ATTIVITA' DI RIEDUCAZIONE E DI ANIMAZIONE RICREATIVA**

Il servizio è gestito dall'Educatore Professionale. L'educatore si pone come organizzatore, motivatore e stimolatore. Implementa ed organizza le attività educative di struttura attraverso Progetti individuali o di gruppo in collaborazione anche con le altre figure professionali presenti in struttura.

Lo scopo dell'attività socio-educativa è quello di stimolare, promuovere e mantenere le abilità psico-fisiche e relazionali dell'anziano. Gli obiettivi principali del servizio sono:

1. socializzazione e costruzione di una rete relazionale;
2. mantenimento delle competenze e delle capacità;
3. stimolazione della autonomia fisica e psicologica;
4. valorizzazione del passato e delle esperienze personali;
5. aumento della consapevolezza dei bisogni, dei desideri e delle risorse degli ospiti.
6. Integrazione nel nucleo di convivenza in struttura e nel territorio ospitante

L'Educatore Professionale, in base al tipo di intervento ritenuto più consono rispetto alle singole situazioni, attua un Programma delle Attività che contempla Attività occupazionali, Intrattenimento, Programmi culturali, Programmi di valorizzazione individuale, Programmi Religiosi, Programmi di Informazione.

Le attività vengono svolte nell'arco della mattinata e del pomeriggio, ogni giorno della settimana, e possono essere organizzate e svolte dall'intero gruppo di utenti o indirizzate a sottogruppi o a singoli ospiti.

I progetti socio-educativi inoltre variano a seconda della stagione e delle feste in quanto alcune attività sono finalizzate principalmente alla loro preparazione (Carnevale, Pasqua, San Martino, Natale, Feste paesane e patronali, Ricorrenze nazionali e locali, ecc.). I progetti prevedono inoltre la compartecipazione dei cittadini del paese ospitante, dei familiari, delle autorità, delle associazioni locali, ecc.

I Progetti Educativi, quando la stagione lo consente, possono prevedere visite guidate culturali sia locali che programmate sull'intero suolo nazionale, naturalmente autorizzato dalla famiglia dell'utente, tenendo conto della effettiva capacità psico-fisica del paziente di parteciparvi.

Durante la settimana sono organizzati momenti religiosi in collaborazione delle parrocchie e con le associazioni di volontariato del territorio.

### **13. ASSISTENZA PSICOLOGICA**

La RSA Residenza Protetta ALBANOVA assicura il servizio di assistenza psicologica a favore degli ospiti ed eventualmente anche del familiare. La psicologa è presente nei giorni ed orari indicati in bacheca o disponibile secondo esigenze degli utenti o dei familiari anche su appuntamento

### **14. REGOLE DI REPARTO**

- **Visite dei familiari:** tutti i giorni, compresi i festivi dalle 10.00 alle 11.30 e dalle 16.00 alle 17.30. Eventuali deroghe all'orario indicato potranno essere concesse dal Responsabile Medico e/o dal Responsabile Amministrativo secondo reali e comprovate necessità.

- **Oggetti personali:** la struttura declina ogni responsabilità per eventuali sottrazioni o smarrimento di oggetti di valore di qualsiasi natura; si consiglia di non trattenerli durante la degenza.

- **Alimenti:** nel rispetto della normativa vigente in materia di alimentazione e per la sicurezza degli utenti alloggiati, si dispone:

- Durante le visite non è consentito somministrare agli ospiti alimenti o bevande delle quali non si conosce provenienza, ingredienti e data di scadenza;

- Non si consente somministrare pietanze caserecce dall'imprecisato o sconosciuto contenuto calorico, soprattutto ad ospiti dietetici o in regime di dieta controllata;

Non è consentito accedere per nessun motivo alla Cucina di Reparto

### **15. RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

La RSA Residenza Protetta ALBANOVA garantisce il diritto degli utenti-residenti e dei loro familiari di esprimere reclami, proposte e valutazioni sul servizio socio-sanitario ed assistenziale offerto:

- la segnalazione può essere presentata al Responsabile di Struttura per il tramite dell'Assistente Sociale (ufficio URP) attraverso segnalazione in forma verbale o scritta.

La struttura dispone di apposita modulistica semplificata per la presentazione dei reclami e/o della valutazione del servizio che garantisce l'ordine cronologico di acquisizione del reclamo, il rilascio di una ricevuta di consegna del reclamo e l'immediata presa in carico del reclamo e relativa valutazione.

Le segnalazioni, le proposte ed i suggerimenti scritti dagli utenti e dai loro parenti, ricevono valutazione e una risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

Presso la struttura, inoltre, è presente una **cassetta reclami/segnalazioni** ove possono essere direttamente inseriti eventuali reclami, proposte e osservazioni in maniera del tutto anonima.

## **16. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

La RSA Residenza Protetta ALBANOVA garantisce un servizio socio sanitario ed assistenziale adeguatamente informato e partecipato, attraverso:

- il coinvolgimento di tutto il personale preposto all'assistenza tramite incontri periodici e riunioni formative;
- una informazione precisa, dettagliata, professionale ed accessibile nei confronti degli utenti e delle famiglie;
- la partecipazione dell'utente e della famiglia al progetto personalizzato di cura;

La RSA promuove incontri tra l'equipe di cura, la famiglia e l'utente al fine di favorire una reale partecipazione al progetto di cura condiviso attraverso la condivisione della programmazione e delle attività personalizzate.

## **17. AMMINISTRAZIONE**

La Direzione Amministrativa è a disposizione del pubblico dal Lunedì al Venerdì negli orari dalle 9.30 alle 12.00 e dalle 16.30 alle 19.00. Si consiglia di telefonare per fissare un appuntamento ai seguenti recapiti telefonici: tel. 0836/471169, cell. 347/9612783, cell. URP. 345/3370892, mail: coop.albanova@libero.it.

## **18. RETTA DI SOGGIORNO E SERVIZI A PAGAMENTO**

La retta di soggiorno è composta da una quota corrisposta direttamente dalla ASL relativamente agli oneri aventi rilievo sanitario. E' prevista una quota di compartecipazione alla retta di soggiorno giornaliera (quota assistenziale-alberghiera) pari a €. 50,16 al giorno per il nucleo di mantenimento anziani(tipo A) e di €. 48,65 al giorno per il nucleo di mantenimento demenze (tipo B), a carico degli utenti.

La retta si intende mensile, versata all'atto dell'ammissione, nei mesi successivi verrà versata entro i primi 10 giorni di ogni mese.

Sono comprese nella retta di soggiorno le prestazioni assistenziali e sanitarie, somministrazione della terapia, i materiali per medicazione ed i presidi per l'incontinenza (secondo prescrizione specialistica ASL), l'assistenza alberghiera comprensiva di vitto e alloggio, pulizia ambienti e lavanderia biancheria piana.

Sono escluse dalla retta e quindi a carico dell'utenza: la biancheria personale, lavaggio abiti delicati, ticket e parafarmaci, visite specialistiche o cliniche private, podologo e parrucchiere.

### **Servizi a pagamento**

**Farmaci e visite specialistiche private:** eventuali ticket, farmaci non dispensati dal SSN e parafarmaci, consulenze specialistiche private (laboratori e cliniche private), prescritti dal Medico di medicina generale o dal Responsabile Sanitario sono a carico dell'ospite.

**Servizio lavanderia:** la RSA Residenza Protetta ALBANOVA prevede il servizio di lavanderia per la biancheria personale. Tale servizio comprende l'etichettatura dei capi, la messa in piega con asciugatura e la conservazione nell'apposito armadio personale. Il costo totale del servizio è pari ad Euro 60,00 al mese.

**Servizio di estetica, barbiere e di parrucchiere:** gli operatori socio-sanitari della RSA Residenza Protetta Albanova garantiscono cura ed igiene dell'aspetto personale degli utenti adeguati agli standard. In aggiunta,



su richiesta da rivolgere all'infermiera di reparto, si può richiedere l'intervento di professionisti con costi a carico del paziente o del familiare di riferimento.

**Servizio di trasporto:** al fine di facilitare il trasporto delle persone assistite (per visite specialistiche, indagini diagnostiche, etc) è possibile, sempre su richiesta, usufruire del servizio di trasporto a cura degli operatori di struttura con apposito mezzo aziendale. Nel caso in cui dovesse servire un mezzo medico attrezzato, l'Amministrazione della Residenza Protetta si avvale del servizio ambulanza esterno tramite ditta privata autorizzata. Il costo del servizio è di Euro 30.00 per ogni trasporto.

**Ausili personali:** a seguito della valutazione medica e fisioterapica, da parte del personale professionale di struttura, è possibile fare richiesta di ausili personali (carrozzine, deambulatori, pannoloni e traverse) presso la ASL di appartenenza del paziente interessato. Per la richiesta degli ausili è indispensabile essere in possesso del Verbale di invalidità. La prescrizione avviene a seguito di valutazione dello Specialista Asl. Nell'eventualità in cui gli ausili prescritti (soprattutto pannoloni e traverse) non soddisfano il reale bisogno dell'utente, ulteriori quantità o ausili in genere sono a carico del paziente stesso o del familiare.

**Prestazioni e servizi aggiuntivi:** Le rette assistenziali, possono essere differenziate a seconda dei bisogni o delle preferenze degli utenti, dei servizi personali o benefit aggiuntivi richiesti, non ricompresi nella retta e per cui soggetti a costi in aggiunta alla quota di competenza.

## 19. MODALITA' DI PAGAMENTO

L'utente-ospite è tenuto a corrispondere la retta di soggiorno assistenziale in forma anticipata mensile. Eventuali richieste di integrazione della retta a carico dell'Amministrazione Comunale di residenza dell'anziano, verranno considerate previa ricezione di formale provvedimento amministrativo da adottarsi a cura del Comune o dell'Ambito territoriale competente.

L'impegnativa al pagamento viene sottoscritta anticipatamente. I pagamenti, mensili e anticipati avvengono, di norma, tramite bonifico sul c/c aziendale secondo quanto stabilito nel contratto di assistenza firmato dalle parti.

LA CARTA DEI SERVIZI IMPLEMENTATA DALLA RSA - RESIDENZA PROTETTA ALBANOVA - SI CANDIDA COME VERO E PROPRIO BIGLIETTO DA VISITA DEI SERVIZI OFFERTI, LA CUI MAGGIORE O MINORE CAPACITA' DI APPEAL E' DOVUTA ALLA MAGGIORE O MINORE CAPACITA' E COMPETENZA CHE L'ORGANIZZAZIONE DELLA RSA "RESIDENZA PROTETTA ALBANOVA" HA AVUTO NEL VALUTARSI E NEL COMUNICARE LE PROPRIE STRATEGGIE DI MIGLIORAMENTO.

Corigliano D'Otranto, 05.08.2023

LA RSA Nucleo di mantenimento per anziani e demenze

Residenza Protetta ALBANOVA