

## GRUPPO VILLA ARGENTO – RSA ALBEROBELLO

La RSA di **Alberobello** collocata nel suggestivo comprensorio dei Trulli e si estende al secondo piano dell'ex ospedale civile della cittadina ed attualmente autorizzata per 43 posti letto organizzati in due nuclei con camere a due letti e servizi dotate di ogni comfort.

Ampi ed accoglienti locali per le attività occupazionali e ricreative soddisfano i bisogni dell'ospite e della sua famiglia.

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.), è destinata ad ospiti non autosufficienti, anziani e non, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, non curabili a domicilio, che necessitino di un livello "medio" di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, ed un livello "alto" di assistenza tutelare ed alberghiera. Scopo primario della struttura è quello di assicurare il corretto soddisfacimento dei bisogni, siano essi primari, così come quelli di relazione, socialità, dialogo. L'ambiente interno è organizzato e gestito in modo tale da favorire un clima familiare e sereno, facile alle relazioni, vivo in quanto ad attività ed animazione. La struttura provvede a garantire il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali agli ospiti; garantisce, inoltre, un servizio medico - sanitario specialistico, che si concretizza in controlli medici, somministrazione di terapie, medicazioni, prestazioni riabilitative, e quanto necessario per la salute dell'ospite. La struttura ed i suoi servizi sono funzionanti in modo permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per l'anno intero.

Un'équipe multidisciplinare formata da personale selezionato e qualificato, costantemente aggiornato mediante la formazione continua, garantisce il mantenimento di elevati livelli di qualità assistenziale.

L'intervento socio-sanitario è dettato dalle peculiari caratteristiche di ciascun ospite e nella salvaguardia del pieno rispetto della dignità umana, della fede, delle esigenze, degli interessi e della vita privata di ognuno.

L'attenzione alla persona e non alla patologia rappresenta il punto di forza dell'organizzazione e si esprime attraverso interventi mirati e personalizzati.

### Diritti

La struttura difende i diritti irrinunciabili di ogni ospite, e ne tutela l'individualità e la personalità. In particolare, riconosce l'irrinunciabilità dei seguenti Diritti:

- Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- Diritto di cura ed assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- Diritto di prevenzione – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;

Carta dei Servizi – GVA\_ALB\_5



**CONSORZIO GRUPPO VILLA ARGENTO RESIDENZE SANITARIE INTEGRATE**  
**SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE IMPRESA SOCIALE**

Sede Legale e Amministrativa: Via Colorno 63 · 43122 Parma · Tel: 0521.600611

E-mail: [direzione@gruppovillaargento.it](mailto:direzione@gruppovillaargento.it) · web: [www.gruppovillaargento.it](http://www.gruppovillaargento.it) · Pec: [gruppovillaargento@legalmail.it](mailto:gruppovillaargento@legalmail.it)

C.F. P.Iva e N.ro Iscrizione Registro Imprese di Parma: 04124870710

Iscritta all'Albo delle Cooperative con il numero: C135115 - Data di iscrizione: 14/01/2021

Sezione: cooperativa a mutualità prevalente di cui agli art. 2512 e seg.

Categoria: cooperative sociali - Categoria attività esercitata: altre cooperative-gestione di servizi (tipo a)

*Società controllata da PRO.GES. cooperativa sociale a r. l. ONLUS*

- Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- Diritto al rispetto ed al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- Diritto di riservatezza – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- Diritto di pensiero e di religione – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

### Organico presente in RSA

Il numero degli operatori presenti nell'arco della giornata, nelle relative qualifiche professionali, è esposto ed aggiornato quotidianamente nei reparti della struttura e sarà a disposizione degli ospiti, dei famigliari e dei visitatori. Ogni dipendente è riconoscibile dal cartellino di riconoscimento che riporta, nome, cognome, data di assunzione e qualifica. Il Gruppo Villa Argento si impegna al rispetto delle dotazioni di organico professionale, così come sono definite dai provvedimenti e dalla Normativa della Regione Puglia.

Figura professionale	Numero
Coordinatore Sanitario	1
Responsabile di RSA	1
Infermiere	9
OSS	14
Farmacista	1
Psicologo	1
Assistente sociale	1
Terapisti Riabilitazione/Fisioterapista	2
Educatori/animatori o simili	2
Figure Amministrative	1
Operatori di Pulizia/Servizi generali	4
Medici consulenti Specialisti	all'occorrenza

Carta dei Servizi – GVA\_ALB\_5



**CONSORZIO GRUPPO VILLA ARGENTO RESIDENZE SANITARIE INTEGRATE**  
**SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE IMPRESA SOCIALE**

Sede Legale e Amministrativa: Via Colorno 63 · 43122 Parma · Tel: 0521.600611

E-mail: [direzione@gruppovillaargento.it](mailto:direzione@gruppovillaargento.it) · web: [www.gruppovillaargento.it](http://www.gruppovillaargento.it) · Pec: [gruppovillaargento@legalmail.it](mailto:gruppovillaargento@legalmail.it)

C.F. P.Iva e N.ro Iscrizione Registro Imprese di Parma: 04124870710

Iscritta all'Albo delle Cooperative con il numero: C135115 - Data di iscrizione: 14/01/2021

Sezione: cooperativa a mutualità prevalente di cui agli art. 2512 e seg.

Categoria: cooperative sociali - Categoria attività esercitata: altre cooperative-gestione di servizi (tipo a)

*Società controllata da PRO.GES. cooperativa sociale a r. l. ONLUS*

### **Modalità di accesso in RSA**

Presentare una domanda su moduli predisposti direttamente al Distretto Socio-Sanitario della ASL competente per territorio, o all'Ufficio dell'Assistente Sociale del Comune di residenza, allegando la seguente documentazione: a) proposta di ricovero del Medico di Medicina Generale o del Dirigente della Unità Ospedaliera (in caso di dimissione); b) copia conforme della cartella clinica o cartellino di dimissione ospedaliera, referti di esami di laboratorio e strumentali; c) autocertificazione dei redditi della persona da ricoverare e dell'intero nucleo familiare (in caso di convivenza), ricavabile dai Modd.730-UNICO- CUD dell'anno precedente (prima casa esclusa); d) impegno del Comune di residenza a sostenere la quota parte della retta giornaliera in caso di persona indigente e senza familiari che possano provvedere al riguardo. L'autorizzazione al ricovero viene rilasciata dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) che è lo strumento operativo chiamato dalla normativa di pianificazione socio-sanitaria vigente a garantire l'integrazione della rete dei servizi sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali a livello territoriale. E' un'équipe professionale con competenze multidisciplinari in grado di leggere le esigenze dei cittadini con bisogni sanitari e sociali complessi e con il compito di rilevare e classificare le condizioni di bisogno, per poter disegnare il percorso ideale di trattamento dell'utente. L'ospite in RSA rimane a carico del proprio medico di medicina generale che esercita la capacità prescrittiva (farmaci, esami di laboratorio, strumentali, visite specialistiche, certificazioni, ecc.) in collaborazione con il medico coordinatore della struttura responsabile della cartella clinica e del PAI (Programma Assistenziale Individualizzato). Gli accessi del M.M.G. in RSA sono concordati con il Coordinatore Sanitario della RSA.

### **Documentazione per il ricovero**

Sia che provenga da un'altra struttura sanitaria o direttamente da casa, al momento del ricovero l'utente dovrà portare con sé:

- autorizzazione al ricovero;
- tessera sanitaria, rilasciata dalla ASL di appartenenza;
- documento d'identità;
- eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere;
- indicazione della scelta del medico di base ASL territoriale; verbale di invalidità, se in possesso;
- kit di inserimento concordato precedentemente per le vie brevi con l'Assistente sociale della struttura: farmaci, presidi e tutto il materiale necessario per la gestione del paziente in RSA in base alle sue patologie.

### **Dimissioni**

Richiesta della cartella personale Dopo la dimissione dell'ospite è possibile richiedere la documentazione clinica ovvero la cartella personale da cui risultano le generalità complete, la diagnosi di entrata, l'anamnesi familiare e personale. L'esame obiettivo, gli eventuali esami di laboratorio e specialistici. Il programma terapeutico, comprensivo degli aspetti riabilitativi, gli esiti e i postumi, nonché le eventuali interruzioni di trattamento o ricovero.

Carta dei Servizi – GVA\_ALB\_5



**CONSORZIO GRUPPO VILLA ARGENTO RESIDENZE SANITARIE INTEGRATE**  
**SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE IMPRESA SOCIALE**

Sede Legale e Amministrativa: Via Colorno 63 · 43122 Parma · Tel: 0521.600611

E-mail: [direzione@gruppovillaargento.it](mailto:direzione@gruppovillaargento.it) · web: [www.gruppovillaargento.it](http://www.gruppovillaargento.it) · Pec: [gruppovillaargento@legalmail.it](mailto:gruppovillaargento@legalmail.it)

C.F. P.Iva e N.ro Iscrizione Registro Imprese di Parma: 04124870710

Iscritta all'Albo delle Cooperative con il numero: C135115 - Data di iscrizione: 14/01/2021

Sezione: cooperativa a mutualità prevalente di cui agli art. 2512 e seg.

Categoria: cooperative sociali - Categoria attività esercitata: altre cooperative-gestione di servizi (tipo a)

*Società controllata da PRO.GES. cooperativa sociale a r. l. ONLUS*

### **Richiesta della cartella personale**

Dopo la dimissione dell'ospite è possibile richiedere la documentazione clinica ovvero la cartella personale da cui risultano le generalità complete, la diagnosi di entrata, l'anamnesi familiare e personale. L'esame obiettivo, gli eventuali esami di laboratorio e specialistici. Il programma terapeutico, comprensivo degli aspetti riabilitativi, gli esiti e i postumi, nonché le eventuali interruzioni di trattamento o ricovero.

### **Gestione segnalazioni e reclami**

Il Gruppo Villa Argento garantisce la funzione di tutela nei confronti degli ospiti e dei loro famigliari, che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti, o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni. Le segnalazioni ed i suggerimenti devono essere presentati alla Direzione della struttura, consegnando l'apposito modulo o inviandolo tramite posta alla struttura. La "forma" del reclamo non ne pregiudica la presa in considerazione e l'analisi: siano essi formali e in forma scritta, oppure informali e colloquiali, presentati intenzionalmente o percepiti casualmente, ciò che importa è comunque sottoporli ad analisi e risolverne le cause. La struttura si impegna a rispondere con celerità, e comunque entro 15 giorni, attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso, predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento. Le segnalazioni possono essere inoltrate anche alla Direzione Generale del Gruppo Villa Argento ai seguenti indirizzi:

Sede Legale e Amministrativa: Via Colorno 63 · 43122 Parma · Tel: 0521.600611

E-mail: [direzione@gruppovillaargento.it](mailto:direzione@gruppovillaargento.it)

PEC (posta elettronica certificata): [gruppovillaargento@legalmail.it](mailto:gruppovillaargento@legalmail.it)

Nel sito del Gruppo Villa Argento ([www.gruppovillaargento.it](http://www.gruppovillaargento.it)) sarà presente un'apposita "Area Segnalazioni", tale per cui sarà possibile scaricare la Scheda segnalazione e spedirla agli indirizzi sopra indicati.

Questionario di Rilevazione - Agli ospiti ed ai loro familiari viene annualmente consegnato un Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, tramite cui potere esprimere libere valutazioni sui vari aspetti del servizio. Successivamente vengono elaborati tali dati ed il Responsabile della qualità redige una relazione annua sull'attività della Struttura e sugli esiti della rilevazione. I sopraccitati strumenti di tutela sono disponibili presso la Direzione della Struttura. Ogni portatore d'interesse può presentare anche riconoscimenti ed encomi, che si ritiene giusto tenere nella debita considerazione, anche al fine di gratificare il personale per l'attività svolta. È sempre fatto divieto al personale di accettare a titolo individuale qualunque forma di riconoscimento economico o regalia da parte di ospiti e familiari.

### **Privacy e consenso informato**

Il coordinatore sanitario all'accettazione dell'ospite lo informa di tutte le informazioni disponibili sulla propria salute e la propria malattia. L'ospite potrà chiedere al medico, all'infermiere o altro esercente la professione sanitaria tutto ciò che non è chiaro, e avrà la possibilità di scegliere, in modo informato, se sottoporsi a una determinata terapia o esame diagnostico. Tale consenso costituisce il fondamento della liceità dell'attività sanitaria, il fine della richiesta del consenso informato è dunque quello di promuovere l'autonomia o libertà di scelta dell'individuo nell'ambito delle decisioni mediche.

Al momento dell'accettazione il coordinatore sanitario secondo il Decreto Legislativo n. 196 del 2003 svolgerà il suo lavoro nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza, semplificazione, armonizzazione ed efficacia delle procedure adottate al fine di tutelare la Sua riservatezza. I dati forniti sono obbligatori per la corretta accettazione e compilazione della cartella clinica e

Carta dei Servizi – GVA\_ALB\_5



**CONSORZIO GRUPPO VILLA ARGENTO RESIDENZE SANITARIE INTEGRATE**  
**SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE IMPRESA SOCIALE**

Sede Legale e Amministrativa: Via Colorno 63 · 43122 Parma · Tel: 0521.600611

E-mail: [direzione@gruppovillaargento.it](mailto:direzione@gruppovillaargento.it) · web: [www.gruppovillaargento.it](http://www.gruppovillaargento.it) · Pec: [gruppovillaargento@legalmail.it](mailto:gruppovillaargento@legalmail.it)

C.F. P.Iva e N.ro Iscrizione Registro Imprese di Parma: 04124870710

Iscritta all'Albo delle Cooperative con il numero: C135115 - Data di iscrizione: 14/01/2021

Sezione: cooperativa a mutualità prevalente di cui agli art. 2512 e seg.

Categoria: cooperative sociali - Categoria attività esercitata: altre cooperative-gestione di servizi (tipo a)

*Società controllata da PRO.GES. cooperativa sociale a r. l. ONLUS*

saranno utilizzati unicamente per rilevare il Suo stato di salute attuale, per fini amministrativi e di ricerca scientifica e saranno conservati e custoditi nei nostri archivi.

### **Regole di comportamento**

Ospiti e famigliari sono tenuti ad adeguarsi alle disposizioni della Direzione, e ad osservare le regole della struttura, con particolare riguardo a quanto è inerente alla corretta convivenza e alla vita di relazione. All'ospite è consentito di personalizzare la propria camera, portando con sé oggetti personali; ciò deve avvenire nel rispetto dei diritti e delle esigenze del compagno di stanza e degli utenti, del decoro ambientale, e nel rispetto di ogni norma o criterio connesso alla sicurezza ed incolumità personale. L'ospite ed i famigliari si impegnano al rispetto di queste principali norme di comportamento:

- Non danneggiare la struttura, in ogni sua articolazione e pertinenza (arredi, attrezzature, impianti, parti strutturali, ecc.)
- Segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento delle attrezzature o degli impianti;
- Consentire al personale di servizio ad entrare nella camera per provvedere alla pulizia, alle visite, ai controlli e alle eventuali riparazioni;
- Mantenere un comportamento corretto, dignitoso e rispettoso verso gli utenti ed il personale;
- Osservare regole di igiene personale e dell'ambiente;
- Astenersi dal dare compensi di qualunque natura al personale operante in struttura e richiedere loro ciò che è vietato dal regolamento;
- Utilizzare gli apparecchi radio-tv negli orari stabiliti, rispettando il riposo degli utenti, eccetto per il caso di utilizzo di idonee cuffie auricolari.
- Non usare in camera apparecchi da riscaldamento, condizionamento o cottura, ferri da stiro od altre apparecchiature similari;
- Non portare cibi e/o bevande o farmaci all'interno della RSA se non autorizzati dal Coordinatore Sanitario;
- Se il cittadino desidera uscire dalla struttura, egli stesso o un parente deve compilare un apposito modulo e farlo controfirmare dal direttore sanitario o dal Responsabile dell'assistenza infermieristica e alberghiera, o da loro delegati, a validazione di una condizione clinica che lo consenta, e consegnarlo agli educatori.

### **Ingresso visitatori**

- Il rapporto con i Famigliari.

I famigliari hanno accesso alla RSA nell'arco d'orario indicato all'interno della struttura al fine di non ostacolare le attività in corso (assistenziali, di igiene degli ambienti, ecc.) e nel rispetto della privacy, dei diritti e della sicurezza degli ospiti. Partecipano e sono coinvolti nel percorso di presa in carico dell'ospite già dal momento dell'ingresso e ne è quindi stimolato e sostenuto il ruolo e l'interesse insito abitualmente nelle relazioni famigliari; ugualmente, sono coinvolti, secondo le loro disponibilità, sia facendo parte del Comitato di partecipazione, e sia in modo informale nella frequentazione della RSA.

*Il rapporto con il Volontariato e l'Associazione locale.* Le finalità ed attività sono quelle di favorire il miglioramento della qualità di vita prevedendo programmi dedicati a raccogliere dati, suggerimenti ed idee

Carta dei Servizi – GVA\_ALB\_5



**CONSORZIO GRUPPO VILLA ARGENTO RESIDENZE SANITARIE INTEGRATE**  
**SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE IMPRESA SOCIALE**

Sede Legale e Amministrativa: Via Colorno 63 · 43122 Parma · Tel: 0521.600611

E-mail: [direzione@gruppovillaargento.it](mailto:direzione@gruppovillaargento.it) · web: [www.gruppovillaargento.it](http://www.gruppovillaargento.it) · Pec: [gruppovillaargento@legalmail.it](mailto:gruppovillaargento@legalmail.it)

C.F. P.Iva e N.ro Iscrizione Registro Imprese di Parma: 04124870710

Iscritta all'Albo delle Cooperative con il numero: C135115 - Data di iscrizione: 14/01/2021

Sezione: cooperativa a mutualità prevalente di cui agli art. 2512 e seg.

Categoria: cooperative sociali - Categoria attività esercitata: altre cooperative-gestione di servizi (tipo a)

*Società controllata da PRO.GES. cooperativa sociale a r. l. ONLUS*

innovative da realtà esterne e rappresentative del collettivo dell'utenza, quali organismi di rappresentanza e di volontariato. L'apertura della RSA all'esterno è elemento di assoluta importanza per contribuire al non isolamento dell'ospite dal contesto. Tale apertura si concretizza anche nei rapporti con le Associazioni e con il Volontariato. Ogni Associazione o realtà di Volontariato riceverà debito interesse, e considerata come preziosa risorsa da porre a beneficio dell'utenza della RSA.

### **Servizi accessori e cura della persona**

Gli utenti possono usufruire, facendone richiesta su prenotazione, dei seguenti servizi a pagamento: servizio lavanderia, parrucchiere e/o podologo, tv.

### **Pasti**

La colazione è servita alle ore 8.00

il pranzo è servito alle ore 12.30

la cena è servita alle ore 18.00.

### **Obiettivi e finalità**

La RSA ha tra i propri obiettivi, quello di prevenire il decadimento psico-fisico, di stimolare il mantenimento ed il potenziamento di ogni abilità, di favorire quindi per quanto possibile il mantenimento delle autonomie, e tutto ciò a vantaggio dell'indipendenza e dell'affermazione dell'individuo. Coerentemente a questo, la RSA è tenuta ad adottare una ottica riabilitativa costante e generalizzata, tale per cui ogni azione, nonché ogni operatore, svolge questo ruolo. L'approccio globale del modello riabilitativo e di cura della RSA si caratterizza, nella definizione di obiettivi clinici, funzionali e socio-relazionali, e nello specifico: nel recupero o potenziamento dell'autonomia motoria; nel recupero della deglutizione; nel recupero/potenziamento della capacità di linguaggio, di orientamento spazio/temporale e nel recupero delle funzioni cognitive; nel ripristino di una condizione psico-fisica che renda il soggetto idoneo alla vita di comunità e di relazione. Due saranno gli ambiti principali di intervento: la riabilitazione medico-specialistica e quella funzionale. La prima è gestita sostanzialmente dalle figure professionali della riabilitazione, in stretta interrelazione con le figure mediche; la seconda vede in più il coinvolgimento e l'attività delle figure educative, di animazione e del personale assistenziale. Di seguito, i metodi riabilitativi proposti in RSA.

Metodi ed approcci di riabilitazione medico-specialistica. Rieducazione motoria; Rieducazione neuropsicologica; Fisiokinesiterapia e facilitazione neuromuscolare; Riabilitazione specialistica; Tecniche logopediche; Massoterapia.

Metodi ed approcci di riabilitazione funzionale. L'approccio all'ospite si concretizza nella cosiddetta terapia occupazionale o ergoterapia. Nel concreto, i progetti in RSA saranno incentrati su tali principali ambiti: Igiene e cura personale; Alimentazione; Comunicazione e socialità; Musicoterapia; Progetto Demenza.

