Comune di Pesaro

CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA PROTETTA

"Casa Aura"

Strada Santa Colomba,2 61122 Pesaro

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n° 21 del 11.02.2025

SOMMARIO

1. IL CENTRO RESIDENZIALE ANZIANI SANTA COLOMBA 4
2. LA RESIDENZA PROTETTA 'CASA AURA' 4
I requisiti funzionali 5
La capacità ricettiva 5
I requisiti strutturali 6
3. MODALITÀ DI ACCESSO 6
L'istruttoria della domanda 7
La modulistica 7
Autorizzazione all'ingresso 7
Colloquio di pre-ingresso 8
L'accoglienza 8
L'accoglienza dell'Ospite 8
L'accoglienza dei familiari 8
Il colloquio con l'infermiere/a 8
Registrazione delle proprietà dell'Ospite 8
Definizione delle attività amministrative 9
Consenso e autorizzazione al trattamento dei dati personali e all'immagine 9
Impostazione del piano di assistenza individualizzato (PAI) 9
4. REQUISITI ORGANIZZATIVI 9
I Servizi e le attività 9
Servizi socio-assistenziali 10
Servizi sanitari 11
Servizi alberghieri 12
Servizi di supporto 13
Il personale 14
- Un giorno a Casa Aura - 15
5. METODOLOGIA ASSISTENZIALE 16
L'assistenza personalizzata 16
La protezione della persona e il consenso informato 17
6. ONERI A CARICO DEGLI OSPITI 17
7. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI 18
8. POLIZZA ASSICURATIVA 20
9. VITA COMUNITARIA 20
10. VOLONTARIATO 20
11. GARANZIA DELLA QUALITA' 21

11. ORARI DI VISITA E NUMERI UTILI 22

1. IL CENTRO RESIDENZIALE ANZIANI SANTA COLOMBA

Il Centro Residenziale Anziani “Santa Colomba” è un complesso di strutture per anziani immerso nel verde delle colline pesaresi, parte integrante della storia della città.

L'inaugurazione del Centro nell'anno 2002 ha rappresentato la tappa centrale del lungo processo di riorganizzazione dei servizi per anziani iniziato nel periodo 1998-2000 e la sintesi di azioni di grande significato come l'accorpamento e la riqualificazione delle case di riposo comunali e l'inaugurazione della nuova residenza protetta Casa Aura.

Il modello organizzativo del Centro si è fondato negli anni, sui principi cardine della centralità della persona anziana e dell'assistenza individualizzata ed è cresciuto nella fiducia della collaborazione sinergica fra pubblico e privato sperimentando positive gestioni di affidamento in appalto dei servizi.

Nell'anno 2011, ha preso avvio il nuovo modello di gestione del Centro che ha determinato l'affidamento in concessione del servizio di Casa Roverella ad un soggetto privato e mantenuto in capo all'amministrazione comunale la gestione diretta dei servizi della Residenza Protetta ‘Casa Aura’ lasciando inalterata nell'impianto l'etica di cura che ha contraddistinto nel tempo la qualità del servizio di Santa Colomba.

Come raggiungerci

Il complesso S. Colomba dista 3,5 km dall’uscita del casello di Pesaro dell’autostrada A14.

Oltre che con i propri mezzi, la Residenza è facilmente raggiungibile servendosi dei mezzi pubblici.

La linea Bus che collega il centro della Città al complesso S. Colomba è la Circolare Sinistra in partenza ogni 30 minuti dalla Stazione Centrale.

2. LA RESIDENZA PROTETTA ‘CASA AURA’

Casa Aura riflette, nella progettazione degli spazi, l'equilibrio degli ambienti con l’organizzazione del lavoro, la metodologia assistenziale con le strumentazioni tecniche, l’esigenza di massima tutela della persona anziana con il bisogno di vivere in un luogo che abbia le caratteristiche di una casa.

In tal senso la residenza è organizzata in nuclei multifunzionali, qualificati come spazi abitativi che ospitano un numero non elevato di posti letto e articolati nei servizi necessari alla vita quotidiana.
Ogni nucleo è composto, come un’abitazione, di una zona giorno e di una zona notte ed è dotato di ausili specifici per le persone disabili, così da coniugare comfort e sicurezza.
Le camere ampie confortevoli, consentono facilità di movimento sia per le manovre assistenziali che per l’autonomia dell’Ospite.

La vita di ogni giorno si svolge nel rispetto dei ritmi naturali, dal risveglio, alla colazione del mattino, al pranzo insieme, al riposino pomeridiano, alle chiacchiere del pomeriggio e infine alla cena e all'accompagnamento alla notte, avendo cura che le attività assistenziali e di organizzazione del servizio si adattino il più possibile ai bisogni delle persone e non prevalgano su di esse.

Casa Aura con la sua articolazione per nuclei, supera i limiti delle vecchie strutture - ospizio suddivise in reparti sulla base delle patologie prevalenti, dove la persona veniva individuata più attraverso i deficit ed i problemi che nell'interezza delle proprie potenzialità.

Nel nucleo, invece, le persone vengono accolte ed aggregate in relazione agli aspetti funzionali, comportamentali e delle capacità relazionali e ogni persona è al centro dell'azione organizzativa; l'equipe degli operatori converge nel nucleo ed elabora i programmi assistenziali d'intervento, adattando il piano di struttura alle esigenze di ogni singolo Ospite.

Per predisporre all'agire personalizzato, anche il personale di assistenza è organizzato per nuclei, non turna in tutta la struttura e si prende cura solo degli Ospiti del nucleo cui è stato assegnato.

I requisiti funzionali

Casa Aura, di proprietà e di gestione del Comune di Pesaro, è una Residenza Protetta per anziani non autosufficienti ultrasessantacinquenni e per persone con demenza, riservata ai cittadini residenti nel Comune di Pesaro o nei Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale n.1.

La Residenza Protetta è una struttura residenziale con elevato livello di integrazione socio – sanitaria che assicura un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnato da un livello elevato di assistenza tutelare ed alberghiera.

L'ospitalità può essere sia vitalizia che temporanea. Le finalità generali che indirizzano ogni attività di cura, sono centrate nell'assicurare la buona qualità di vita dell'anziano e si perseguono attraverso gli obiettivi specifici di:

- tutelare la salute;
- preservare le autonomie personali;
- rallentare il decadimento cognitivo;
- operare nell'ottica della riabilitazione e della prevenzione;
- stimolare la vita di relazione;
- mantenere il legame con la famiglia e l'ambiente di vita.

La capacità ricettiva

Casa Aura ha una capacità ricettiva di 82 posti letto articolati in quattro nuclei distinti (distribuiti su quattro piani) sulla base della tipologia prevalente degli Ospiti accolti:

- nucleo1: prevalenza di soggetti con profilo cognitivo-comportamentale discretamente conservato o lievemente compromesso
- nucleo 2: prevalenza di soggetti con profilo cognitivo gravemente compromesso anche con presenza di disturbi del comportamento. Presso il nucleo 2, situato al piano primo, è situata l'ala dedicata (per un totale di 16 posti letto) a persone con demenza diagnosticata;
- nucleo 3: prevalenza di soggetti con profilo cognitivo-comportamentale mediamente compromesso

- nucleo 4: prevalenza di soggetti con profilo cognitivo conservato o lievemente compromesso associato ad un livello di autonomia funzionale discreto ed assenza di disturbi comportamentali.

Presso la Residenza è garantita la disponibilità ad accoglienze occasionali con funzione di sollievo alla famiglia.

I requisiti strutturali

La residenza è dotata dei requisiti strutturali più avanzati per l'accoglienza di persone anziane non autosufficienti nel pieno rispetto della legislazione regionale in materia:

- E' priva di barriere architettoniche ed è dotata di ascensore e montalettighe
- Le camere di ampia superficie, consentono agevole possibilità di movimento per le carrozzine e per le manovre assistenziali
- I servizi igienici sono adeguati nel numero, nelle dimensioni e negli accessori (sono presenti bagni per disabili accessibili da ogni camera da letto e in ogni spazio Comune)
- Sono presenti 4 locali adibiti al bagno assistito di cui 3 dotati di vasca con gestione elettronica di tutte le funzioni - sistema di lavaggio ad ultrasuoni, controllo del livello e della temperatura dell'acqua, ciclo di disinfezione dopo ogni utilizzo – e sollevapazienti specifici che consentono di prendere l'Ospite dal proprio letto ed immergerlo direttamente nella vasca
- Sono presenti dispositivi di chiamata di allarme ad ogni posto letto ed in ogni bagno, per una maggiore sicurezza dell'Ospite;
- Sono presenti luci di emergenza notturne;
- Sono presenti linee telefoniche a disposizione degli Ospiti;
- Sono presenti apparecchi TV in ogni camera ed in ogni ambiente destinato alla socializzazione;
- Il sistema di riscaldamento è dotato di regolazione differenziata della temperatura per ambiente;
- Sono presenti locali comuni multifunzionali per le attività di animazione e socializzazione;
- Sono presenti spazi verdi esterni attrezzati e accessibili agli Ospiti in carrozzina;
- Sono presenti spazi per le funzioni religiose e il culto;
- organizzazione degli spazi interni garantisce il massimo di fruibilità di ogni ambiente, il rispetto della privacy ed il mantenimento dei livelli di autonomia personale;

La Residenza, inoltre, dispone delle seguenti attrezzature idonee alla tipologia degli Ospiti ed a norma con le disposizioni vigenti in materia:

- letti articolati con sponde;
- materassi e cuscini antidecubito in funzione delle necessità;
- apparecchiature mobili per la somministrazione di ossigeno;
- ausili per la mobilità e mantenimento delle autonomie residue;
- attrezzature per il sollevamento ed il cambio postura;
- corrimano a parete nei percorsi principali;

3.MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso alla Residenza Protetta Casa Aura è regolato dalle convenzioni stipulate con l'AST Zona Territoriale 1 e dal Protocollo d'intesa fra il Comune di Pesaro, i Comuni dell'Ambito territoriale Sociale 1 e

l'Azienda ospedaliera S. Salvatore sottoscritto per l'attivazione dello Sportello della Salute (ora PUA, Punto Unico di Accesso), approvato con delibera Consiliare n.127 del 17/07/2007.

Per essere ammessi a regime vitalizio occorre presentare domanda presso il PUA dell'AST sito in Pesaro in Via Lombroso n.37, mentre per il ricovero temporaneo la domanda può essere presentata anche presso Casa Aura.

L'istruttoria della domanda

La modulistica

La modulistica della domanda di ammissione è reperibile presso le sedi dei seguenti servizi:

- Punto Unico Accesso (PUA)
- Servizi Sociali
- Residenza Protetta
- Servizio di dimissioni protette dell'Ospedale S. Salvatore

La modulistica è composta da:

- domanda di valutazione per ammissione alle strutture residenziali e semi-residenziali
- scheda sanitaria (da compilarsi a cura del medico curante)
- scheda sociale (da compilarsi a cura dell'assistente sociale)

La domanda di ammissione da presentarsi presso Punto Unico Accesso, viene esaminata in sede di Unità Valutativa Integrata (UVI) ai fini dell'inserimento in lista d'attesa.
L'esame interviene a cura del Centro Disturbi Cognitivi e Demenze (CDCD) qualora l'anziano abbia già una diagnosi certificata di demenza per l'ammissione nella lista d'attesa del nucleo dedicato.
Nel caso in cui non sia ancora intervenuta una diagnosi certificata, il PUA può valutare di indirizzare l'esame della domanda al CDCD ai fini di una puntuale valutazione sull'opportunità di inserimento nella lista d'attesa del "nucleo demenze".

Autorizzazione all'ingresso

E' stato costituito un apposito "Ufficio Ricoveri" per la gestione operativa della Lista di Attesa definita dall'AST. L'Ufficio Ricoveri, non appena si rende disponibile un posto letto, informa il PUA e individua la persona idonea all'ingresso dalla Lista d'Attesa tenendo conto dei requisiti di precedenza e idoneità all'occupazione del posto resosi disponibile.

L'ammissione in struttura è preceduta dai seguenti atti amministrativi:

• Disposizione di ammissione e relativa comunicazione all'interessato;

• Contratto per la fruizione del Servizio di Assistenza;

• Informativa e consenso al trattamento dei dati sensibili;

Il contratto deve essere firmato dall'Ospite e/o dai familiari o altre persone referenti.

Colloquio di pre-ingresso

L'accoglienza dell'Ospite è preceduta da un colloquio con l'operatrice Responsabile delle attività assistenziali del nucleo (RAA) di destinazione, volto in modo particolare:

- alla conoscenza dei bisogni e delle abitudini di vita della persona e delle modalità assistenziali
- messe in atto dalla famiglia al fine di creare continuità con lo stile di vita precedente;
- all'aggiornamento della documentazione sanitaria nel caso di variazioni rispetto a quelle indicate
- all'atto della presentazione della domanda;
- alla definizione del necessario per la vita in struttura (corredo, effetti personali e documentazione).

L'accoglienza

L'accoglienza dell'Ospite

L'accoglienza dell'Ospite viene organizzata dall'operatrice Responsabile delle attività assistenziali del nucleo e dagli operatori di turno nella modalità più familiare possibile; la persona viene accompagnata nella propria camera, presentata al/la compagno/a di stanza e agli altri Ospiti presenti nel nucleo e con gradualità le vengono mostrati tutti gli ambienti della struttura e individuati gli spazi personali come il posto a tavola.

Se possibile, viene individuata, fra gli Ospiti, una persona di riferimento che la aiuterà ad inserirsi nel nuovo ambiente. L'Ospite non sarà mai lasciato solo, nei primi giorni un/una operatore/trice gli sarà costantemente accanto con il compito di attenuare il disagio del distacco dai propri cari e infondergli sicurezza.

L'accoglienza dei familiari

L'accoglienza della famiglia viene preparata con la stessa cura ed attenzione mostrate per l'Ospite; alla famiglia vengono fornite le informazioni sull'organizzazione della struttura, mostrati gli spazi, indicati i referenti e le modalità delle successive comunicazioni.

Il colloquio con l'infermiere/a

L'infermiere/a in turno effettua un colloquio con il familiare per conoscere in modo più dettagliato le condizioni di salute e le prescrizioni terapeutiche e programma la visita con il Medico di Medicina Generale della struttura.

Registrazione delle proprietà dell'Ospite

L'operatore/trice assistenziale di turno o la Responsabile del nucleo, provvedono alla registrazione delle proprietà dell'Ospite e della documentazione consegnata su moduli predisposti avendo cura di tenerli aggiornati. L' aggiornamento sarà successivo ad ogni variazione rispetto alla registrazione iniziale.

Onde evitare spiacevoli episodi di perdita di oggetti significativi, gli Ospiti sono invitati a non lasciare incustoditi gli effetti personali di valore o le somme di denaro e affidarli alla custodia della Direzione; l'Amministrazione non risponde dello smarrimento di effetti personali e valori che non sono stati consegnati alla Direzione, nonostante le raccomandazioni.

Definizione delle attività amministrative

Il familiare di riferimento dell'Ospite, il giorno stesso dell'ingresso, deve recarsi presso l'ufficio amministrativo della Residenza per la definizione delle pratiche relative all'ammissione in struttura e in particolare la firma del contratto.

Consenso e autorizzazione al trattamento dei dati personali e all'immagine

L'Ospite e il proprio familiare di riferimento, informati delle procedure interne di tutela della privacy, sono chiamati ad esprimere per iscritto il proprio consenso al trattamento dei dati sensibili e all'eventuale utilizzo della propria immagine, in riferimento alle differenti attività svolte nella struttura.

Impostazione del piano di assistenza individualizzato (PAI)

La RAA provvede a impostare il piano di assistenza iniziale e le prestazioni assistenziali corrispondenti sulla base delle indicazioni del familiare e della documentazione presentata e tenuto conto dello stato cognitivo, dell'autonomia funzionale e dell'impegno assistenziale- infermieristico- medico.

Mediamente entro un mese dall'ingresso, il piano di assistenza verrà definito nei dettagli e successivamente aggiornato ad ogni modificazione dei bisogni della persona.
Gli operatori del nucleo registreranno quotidianamente sul Diario assistenziale e infermieristico ogni informazione utile alla ridefinizione del PAI e all'esecuzione delle attività da svolgere.
L'Ospite viene affidato a un/a operatore/trice assistenziale "tutor" che si prenderà cura dei suoi effetti personali e di personalizzare i suoi spazi di vita e di diventare il suo referente per la rilevazione dei bisogni e la risoluzione di problemi particolari.

Nei giorni successivi al ricovero, il personale assistenziale si farà carico di osservare l'Ospite e comprenderne lo stato d'animo, gli interessi attivi e di stimolarlo a partecipare ai programmi della comunità.

4. REQUISITI ORGANIZZATIVI

I Servizi e le attività

La Residenza Protetta garantisce l'assistenza agli Ospiti attraverso l'erogazione dei seguenti Servizi:

- Servizi socio-assistenziali;
- Servizi medico – infermieristici;
- Servizi alberghieri;
- Servizi di supporto

Servizi socio-assistenziali

Comprendono le attività dirette alla cura della persona nella sua interezza psico-fisica e le attività indirette necessarie allo svolgimento delle funzioni assistenziali. I Servizi socio-assistenziali sono orientati al mantenimento e al recupero delle autonomie funzionali e della vita di relazione.

Le attività socio-assistenziali comprendono:

Attività assistenziali dirette alla persona:

- cure igieniche quotidiane, particolarmente accurate al mattino;
- bagno, in vasca o in doccia mediamente non oltre i 10 giorni;
- applicazione dei dispositivi per l'incontinenza e assistenza nell'espletamento delle funzioni fisiologiche;
- aiuto nella vestizione, nell'alzata e messa a letto;
- aiuto all'assunzione dei pasti;
- aiuto alla deambulazione e al cambio postura, (secondo il programma predefinito);
- aiuto all'uso corretto dei presidi, degli ausili e delle protesi;
- attività legate al comfort e all'ambiente di vita (cura degli effetti personali, cambio della biancheria, riordino degli armadi e della biancheria personale;
- personalizzazione degli spazi di vita quotidiana e ogni altra attività finalizzata a favorire l'autonomia e garantire la sicurezza;

Attività assistenziali indirette:

- registrazione quotidiana, sulla Cartella Assistenziale dell'Ospite, dei dati relativi alla rilevazione dei suoi bisogni e all'esecuzione degli interventi
- prenotazione dei menù (personalizzati sulla base del gradimento e delle esigenze nutrizionali)
- ordinazione di materiale, ausili, beni di consumo e derrate alimentari in funzione delle esigenze specifiche di ogni Ospite
- predisposizione dei carrelli di servizio per l'esecuzione delle attività

Attività di barbieria e parruccheria:

- piega – mediamente a frequenza settimanale o in funzione del bisogno
- rasatura della barba – a giorni alterni
- taglio di capelli – mediamente a frequenza mensile o in funzione del bisogno

Attività di animazione geriatrica e occupazionale

L’attività di animazione è alla base dei processi di interazione fra gli Ospiti e il personale e costituisce la modalità operativa quotidiana per garantire all’Ospite il benessere che si genera dall’equilibrio fra la vita individuale, di gruppo e di comunità.

Il progetto di animazione si sviluppa a partire dalla rilevazione dei bisogni socio-relazionali dell’anziano fatti emergere attraverso l’osservazione diretta degli/lle operatori/trici e i colloqui con l’anziano e la sua famiglia.

Nella programmazione dettagliata delle iniziative, ogni singola attività viene pensata e sviluppata nell’ottica del mantenimento e della sollecitazione delle capacità cognitive, relazionali, manuali e creative.
Il progetto di animazione viene redatto annualmente dall’animatrice in collaborazione con la psicologa e autorizzato dal Responsabile della Residenza.

Attività di assistenza psicologica

La presenza della psicologa è volta a favorire il buon inserimento della persona nella struttura e stimolarne la motivazione a prendere parte attiva alla vita quotidiana intervenendo, in particolare, a sostegno e guida, nelle dinamiche relazionali fra gli Ospiti, il personale e i familiari.

La psicologa si prende cura, in particolar modo, dell’inserimento delle persone con deficit cognitivo e disturbi del comportamento intervenendo anche nella pianificazione delle attività assistenziali e nella metodologia operativa medesima.

La psicologa, inoltre, si occupa della formazione e supervisione del personale in merito alle tecniche di approccio e di comunicazione con gli Ospiti.

Servizi sanitari

Attività medico e infermieristiche L’attività sanitaria è finalizzata alla tutela della salute della persona e si svolge costantemente nell'ottica
della conservazione dello stato di benessere, della riabilitazione delle funzioni perdute e della prevenzione delle malattie. Il servizio infermieristico della Residenza Casa Aura è affidato alla gestione dell’AST che assicura un presidio
nelle 24 ore. Nello specifico, è prevista la presenza di tre infermieri/e a copertura della fascia mattutina, due di quella pomeridiana ed un’unità nella fascia notturna. Lo staff infermieristico è coordinato da una caposala la cui presenza è garantita su sei giorni a settimana,
nella fascia mattutina.

<u>Attività quotidiane</u>

- visita medica;
- somministrazione delle terapie;
- controllo e programmazione delle evacuazioni;
- controllo cutaneo di prevenzione delle lesioni da decubito;
- medicazioni;
- controllo glicemia, temperature, pressioni e diuresi;
- controllo alimentare;
- somministrazione di alimentazione enterale e parenterale.

Attività settimanali

- misurazione pressioni;
- ispezioni cutanee;
- prelievi ematici e urinari.

Attività periodiche (bi-trimestrali)

- Esami strumentali di controllo;
- Visite specialistiche presso i presidi medici esterni;
- Elettrocardiogramma con refertazione in telemedicina;
- Controlli ematici, urinari e fecali ad Ospiti con patologie che richiedono controlli frequenti

Attività annuali

- Vaccinazioni antinfluenzali ed anti-pneumococco;
- Controlli ematici di routine;
- Controllo tubercolina;
- ECG

Attività indirette

- Ordinazione e monitoraggio degli ausili per l'incontinenza;
- Ordinazione dei farmaci;
- Ordinazione del materiale sanitario per l'esecuzione delle attività igienico-sanitarie.
- Attivazione delle pratiche per il riconoscimento di benefici ed ausili per l'incontinenza, per la
- deambulazione, per la prevenzione e cura delle lesioni da decubito, per il mantenimento delle
- autonomie ecc

Attività riabilitativa

All'interno della Residenza è impiegata una figura riabilitativa (fisioterapista).

Partendo da una valutazione della condizione complessiva dell'Ospite, tale figura tende a promuovere il recupero e il mantenimento funzionale, motorio e cognitivo dell'anziano nonché la prevenzione di complicanze mediche legate alla scarsa mobilità.

Servizi alberghieri

I servizi alberghieri sono finalizzati essenzialmente ad assicurare il corretto svolgimento delle attività socio-assistenziali ed il comfort degli ambienti di vita.

Come i servizi assistenziali, anche i servizi alberghieri sono orientati alla personalizzazione delle prestazioni e alla comprensione dei bisogni dell'Ospite, equiparato ad un cliente.
Per questo si configurano come servizi flessibili, capaci di adattarsi al continuo mutamento dei bisogni degli Ospiti e in grado di fornire risposte tempestive e personalizzate alle loro richieste.

I piani di attività dei diversi servizi vengono definiti in accordo con la Direzione della Residenza Protetta che ne assicura, in tal modo, l'integrazione fra gli stessi e garantisce lo sviluppo armonico del programma generale delle attività svolte.

I Servizi alberghieri erogati nella Residenza Protetta sono:

- La pulizia e la sanificazione degli ambienti interni ed esterni
- Il lavaggio e la stiratura degli indumenti personali
- Il noleggio e il lavaggio della biancheria piana
- Lo smaltimento dei rifiuti
- La disinfestazione e derattizzazione
- La manutenzione
- La cura del verde
- La ristorazione

Il cibo - nella sua somministrazione e nelle capacità di percezione del gusto da parte dell'anziano - rappresenta un elemento di fondamentale importanza nel percorso di presa in carico globale dell'Ospite.

Presso la Residenza Casa Aura, ai fini di garantire il massimo rispetto delle esigenze nutrizionali e dietetiche degli Ospiti e la massima soddisfazione in termini di gradimento, vengono adottate misure specifiche.
La prima di esse riguarda l'attenta scelta delle materie prime e dei prodotti di base delle preparazioni oltre alla possibilità di poter fruire, ogni giorno, della doppia scelta di menù e delle molteplici varianti offerte.
In secondo luogo, viene garantita la massima cura nell'attività di personalizzazione dei pasti che tenga conto di eventuali specifiche esigenze o di diversi regimi alimentari.
Nello specifico, accanto ai menù del giorno, è possibile fruire delle seguenti diete:

- Dieta A: dieta astringente;
- Dieta B: dieta bianca;
- Dieta C: dieta frullata;
- Dieta D: dieta alternativa al "pasto ordinario" composta da caffè d'orzo con latte, ricotta, fruttino
- Dieta ipocalorica
- Dieta iposodica

Servizi di supporto

I Servizi di supporto comprendono una serie di attività collaterali al Servizio che integrano e sostengono le attività di base, assistenziali e alberghiere, e che si pongono a completamento delle stesse. Essi sono nello specifico:

- Attività di centralino e portineria
- Attività amministrative
- Attività di trasporto
- Attività di culto – la Santa Messa viene celebrata due volte la settimana e in occasione delle
- festività religiose.
- La residenza è attenta al pluralismo religioso degli ospiti e all'esigenza di rispondere, nei limiti del
- possibile, alle loro diverse esigenze religiose, spirituali ed esistenziali come liberamente espresse.

Ogni singola attività del servizio viene controllata, monitorata e verificata dal Responsabile dei servizi alberghieri sia nel processo di erogazione sia nella capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati dalla Direzione.

L'azione continua di controllo e supervisione consente, inoltre, di operare quei piccoli adattamenti del servizio necessari a personalizzare al massimo le prestazioni e garantire la tempestività della risposta, aspetti essenziali in un contesto assistenziale caratterizzato dal continuo mutamento dei bisogni.

Il personale

La Residenza Protetta Casa Aura eroga il complesso dei servizi socio-assistenziali, sanitari, alberghieri e di supporto attraverso l'Appalto dei servizi e l'Azienda Sanitaria interviene direttamente per le attività di competenza ed in funzione della convenzione stipulata con la residenza medesima.

La Direzione di Casa Aura è affidata alla Responsabile di Struttura; persona in possesso di idoneo titolo di studio, formazione specifica e esperienza di almeno due anni nel settore. La Responsabile di Struttura svolge compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli/delle operatori/trici, di monitoraggio e documentazione delle attività, di raccordo e integrazione con i Servizi Territoriali.
La presenza della Responsabile di Struttura è prevista (salvo impegni di servizio fuori sede) nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 15.30 e il martedì dalle 8.30 alle 13.30.
Il coordinamento dei nuclei residenziali è affidato, per quanto di competenza, alle Responsabili delle attività assistenziali di nucleo (RAA) dotate di specifico riconoscimento della qualifica.
La presenza delle RAA (nella misura di due unità) è alternata nelle fascia orarie mattutina e pomeridiana a garanzia di presidio su sei giorni a settimana, festivi compresi.
All'interno del nucleo, tutti gli operatori - sociali, assistenziali, sanitari e alberghieri – fanno riferimento alla Responsabile delle attività assistenziali in turno che si inquadra come unico referente, interno ed esterno, delle attività e dei servizi del nucleo.

È impegno della Direzione assicurare che il personale abbia il livello di competenza adeguato allo svolgimento delle attività assegnate.
Si precisa che, oltre alla formazione obbligatoria e specifica prevista in ottemperanza ai requisiti di legge, vengono eseguiti interventi di formazione professionale – pianificati a livello annuale - capaci di dotare il personale di adeguati strumenti di lavoro idonei al raggiungimento di obiettivi di miglioramento della performance lavorativa e della propria motivazione.
Il principio ispiratore dell'organigramma è quello di porre la figura dell'operatore/ trice socio-sanitario/a e delle Responsabili delle attività assistenziali al centro di tutta l'organizzazione in quanto figure professionali che si occupano direttamente e quotidianamente dell'anziano.

Gli/le operatori/trici socio-sanitari/e sono figure munite di attestato conseguito al termine di specifica formazione professionale deputati/e ad attività di assistenza sanitaria e sociale di base preordinate al benessere psico-fisico dell'assistito/a.

Essi/e svolgono la loro attività all'interno dello stesso nucleo al fine di favorire la continuità assistenziale e relazionale con il gruppo di Ospiti affidati alle loro cure; nell'ottica della personalizzazione degli interventi assistenziali ogni operatore/trice diviene tutor di tre o quattro anziani approfondendo la conoscenza degli stessi e qualificandosi così quale riferimento certo per bisogni e necessità particolari.

La RAA ha il compito di attuare e verificare quotidianamente gli obiettivi assistenziali affidati ad ogni gruppo, garantire un costante rapporto di collaborazione con i parenti degli Ospiti residenti e l'effettiva integrazione con il personale sanitario, sociale ed ausiliario che opera nella struttura.

Le RAA sono affiancate dai/lle Responsabili dei servizi alberghieri, che hanno il compito di supervisione, coordinamento e controllo dei servizi esternalizzati; l'attività delle RAA di nucleo e dei/lle Responsabili dei servizi alberghieri alberghieri viene indirizzata e coordinata dalla Responsabile della Unità Organizzativa.

Tale organizzazione garantisce flessibilità e rapidità nella realizzazione degli interventi e soprattutto adattabilità al cambiamento continuo degli ospiti, delle loro esigenze e dei loro bisogni.

- Un giorno a Casa Aura -

Completate le cure igieniche del mattino, distribuite le terapie e la colazione, Casa Aura è pronta ad iniziare la sua vita di relazione che, ogni giorno, si sviluppa sulla base delle indicazioni del programma mensile di animazione e si realizza in ogni nucleo.

Si alternano attività manuali ad attività di stimolazione cognitiva; momenti di attiva partecipazione si susseguono a momenti di pausa per l'idratazione e gli spuntini.

L'animatrice e gli/le operatori/trici assistenziali coinvolgono gli Ospiti solitamente dividendoli in piccoli gruppi così da ottenere una migliore gestione delle attività e l'integrazione necessaria a generare comunicazione e far nascere relazioni interpersonali; le persone vengono costantemente stimolate a partecipare alle varie attività proposte e mai obbligate.

Durante la mattinata, gli Ospiti vengono coinvolti in attività creative e di riattivazione cognitiva secondo il programma settimanale e la disponibilità del momento; nel corso della settimana si realizzano "le piccole grandi opere quotidiane" come il disegno, la pittura, il collage e la cucina.

Gli Ospiti collaborano nella preparazione dei cartelloni per le festività ed i compleanni mensili, la definizione dei calendari delle iniziative e delle attività, le attività manuali.

Molto utili sono le attività di orientamento come la personalizzazione degli spazi di vita, la lettura dei quotidiani e delle riviste o la preparazione di piatti tradizionali che risvegliano nelle persone i ricordi della vita vissuta.

Sempre nella mattinata si alternano alle attività di nucleo, le uscite in città o nei dintorni che possono essere:

- uscite brevi, rivolte a piccoli gruppi e finalizzate a mantenere il "gusto della città "come la colazione estiva al mare, lo shopping nel centro commerciale, le passeggiate nel centro storico, le visite a mostre d'arte, la visita al mercato rionale ecc.;
- uscite di una intera giornata con visita ad una località turistica della provincia e rivolte a gruppi più numerosi.

Nell'arco della mattinata, l'animatrice coinvolge gli Ospiti in attività occupazionali e motorie - come la ginnastica di gruppo - secondo gli specifici piani di assistenza individualizzati ed il personale assistenziale provvede ad eseguire il "piano del cammino" aiutando nella deambulazione le persone indicate dal terapista.

Agli Ospiti viene fatto il bagno secondo il programma prestabilito e la parrucchiera completa le cure estetiche con il lavaggio, la piega ed il taglio dei capelli in base alle esigenze ed i gusti personali.

Due volte alla settimana viene celebrata la Santa Messa e le persone che lo desiderano vengono accompagnate alle funzioni.
La mattinata si conclude con la distribuzione del pranzo alle ore 12,00 e il riposo pomeridiano secondo le personali abitudini di vita.
Nel pomeriggio si prediligono le attività ludiche e ricreative "ad impegno più leggero" e si alternano:

- I giochi con le carte, la tombola, i giochi vari di società;
- Gli incontri con le associazioni di volontariato;
- L'ascolto della musica;
- Il festeggiamento dei compleanni degli ospiti con cadenza mensile.

La distribuzione della merenda con il thé, i succhi di frutta e i dolci casalinghi segna l'intervallo delle attività pomeridiane.
La cena viene servita alle ore 18,00 (alle ore 18,30 nel periodo estivo) e conclude le attività della giornata.

Dalle ore 19,30 alle ore 20,30 gli Ospiti vengono accompagnati a letto e aiutati nelle cure igieniche nel rispetto delle abitudini personali e del piano di assistenza.

Si organizzano anche attività serali per le persone che preferiscono "andare a letto tardi" e che non necessitano di cure particolari.

5.METODOLOGIA ASSISTENZIALE

L'assistenza personalizzata

Nell'ambito della finalità generale di assicurare a tutti gli Ospiti una buona qualità di vita, il gruppo degli operatori individua per ogni Ospite gli obiettivi specifici cui tendere sulla base dell'analisi dei dati e dell'identificazione dei bisogni della persona.

Nell'identificazione degli obiettivi specifici, la priorità assoluta è rappresentata dagli obiettivi di mantenimento delle autonomie presenti, in considerazione dell'età avanzata degli Ospiti e del rischio di deterioramento cui potrebbero andare incontro.

Per ogni Ospite, viene definito un piano di assistenza personalizzato, progettato sul presupposto che ogni persona è diversa dall'altra e necessita di cure specifiche.
Quando l'Ospite arriva in struttura viene affidato all'attenta cura di un gruppo di operatori/trici; la persona viene quotidianamente osservata e i suoi comportamenti registrati al fine di comprenderne i bisogni e valutarne le autonomie presenti.

La valutazione consente di definire gli obiettivi che il gruppo degli operatori si prefigge di raggiungere per il benessere dell'anziano; si pianificano gli interventi assistenziali da svolgere, si individuano le risorse da impiegare e si programmano i tempi di realizzazione delle azioni e di verifica finale.

Ogni aspetto della vita quotidiana dell'Ospite diventa parte del progetto di assistenza, dalle cure per la sua persona alla vita di relazione, dai percorsi di riabilitazione a tutto quanto concorre ad apportare benessere e serenità.

In quest'ottica la persona, con la sua storia e le sue potenzialità, è al centro dell'attenzione del gruppo degli operatori che predispone gli interventi da attuare affinché i bisogni vengano soddisfatti e le potenzialità messe a frutto.

Un piano di assistenza si costruisce giorno dopo giorno e si tiene costantemente aggiornato per tutto l'arco della vita in cui la persona abita nella struttura.
Nella definizione del piano di assistenza l'Ospite e la sua famiglia vengono coinvolti attivamente sia nella definizione degli obiettivi che nella valutazione dei risultati.
La responsabilità dell'elaborazione del piano di assistenza individualizzato compete alla Responsabile del nucleo e all'Infermiere/a ma tutto il gruppo degli operatori coinvolti nel processo assistenziale dell'anziano partecipa attivamente a tutte le fasi della progettazione e realizzazione attraverso riunioni periodiche programmate e documentate.
Nel corso della permanenza in struttura, l'équipe di valutazione interna, provvede periodicamente a rivalutare le condizioni generali dell'Ospite, aggiornare il PAI e le prestazioni assistenziali da erogare.
Per ogni Ospite viene predisposta una cartella personale articolata nelle sezioni:

sociale / contabile / assistenziale / sanitaria

Tutti i dati relativi alle decisioni prese e agli interventi realizzati sono registrati e documentati.

La protezione della persona e il consenso informato

Grazie alle caratteristiche strutturali e alle dotazioni tecniche, Casa Aura garantisce ai propri Ospiti un ambiente di vita ad elevato livello di sicurezza e applica una metodologia assistenziale che prevede una procedura specifica per la prevenzione delle cadute.

Inoltre, in considerazione della condizione di fragilità tipica dell'età avanzata, gli Ospiti vengono periodicamente sottoposti a valutazione dell'andatura, dell'equilibrio e della postura al fine di evidenziare il livello di rischio di caduta e attivare misure specifiche di protezione e prevenzione.

Qualora si renda necessario garantire la sicurezza dell'Ospite ricorrendo a misure di protezione, i familiari vengono prontamente coinvolti in ogni decisione da prendere e la prescrizione del medico riguardo la misura da adottare è sempre preceduta dal consenso informato dell'Ospite medesimo o del suo familiare di riferimento.

6. ONERI A CARICO DEGLI OSPITI

Le rette sono determinate annualmente dalla Giunta Comunale nel contesto delle politiche finanziarie e di Bilancio e sulla base delle disposizioni regionali in materia.
La retta di ricovero decorre dal giorno indicato nella Disposizione di ammissione anche se, per motivi personali, la persona interessata volesse procrastinare la data di ingresso in struttura.
Ai fini del computo della retta giornaliera, il giorno di ammissione come pure i giorni di dimissione o di ricovero ospedaliero o di decesso, vengono calcolati per intero indipendentemente dall'orario in cui l'evento si verifica.

Qualora l'Ospite si assenti per ricovero in ospedale, il posto sarà conservato fino alla dimissione eccetto che, a seguito di valutazione dell'UVI, non sia stabilito un ricovero presso un altro tipo di struttura residenziale. Per eventuali ricoveri in RSA, la durata massima per cui sarà conservato il posto è di 60 giorni. In caso di assenza volontaria, debitamente documentata, il posto viene conservato per un massimo di 15 giorni complessivi nell'anno.

In caso di assenza per ricovero in ospedale, l'importo della retta giornaliera sarà calcolato nella misura del 50% dell'importo dovuto indipendente dalla durata del ricovero.
In caso di assenza volontaria con diritto di conservazione del posto, ovvero non superiore a 15 giorni complessivi nell'anno, l'importo della retta giornaliera sarà ridotto del 50% a condizione che le assenze siano programmate per cicli di almeno 5 giorni consecutivi.

La riduzione del 50% sulla retta di ricovero per le assenze volontarie può essere applicata solo dopo aver maturato un mese di permanenza in struttura.
Nel caso di assenza volontaria superiore a 15 giorni, l'Ospite oltre a dover corrispondere la retta per intero, dovrà richiedere espressamente il mantenimento del posto.
Nel caso di assenza prolungata in cui l'Ospite autorizzi l'uso del proprio posto letto durante il periodo di assenza preventivamente comunicata, e il posto letto venga temporaneamente occupato, viene applicata la riduzione del 80% sulla retta diaria di base dell'Ospite assente fino alla data del suo rientro.

Retta di ricovero e richiesta di prestazione agevolata

L'utente concorre al pagamento della retta con tutte le risorse economiche di cui è titolare, esclusa una quota garantita per spese personali stabilita in base alla normativa regionale.

Nel caso in cui le risorse personali non siano sufficienti a coprire interamente la retta di ricovero, l'utente può inoltrare richiesta di prestazione agevolata.
La misura della contribuzione a carico dell'utente è determinata in funzione della normativa relativa all' I.S.E.E. socio-sanitario residenziale.
Tutti gli aumenti di pensione, indennità ed assegni, successivi alla entrata in struttura, dovranno essere dichiarati e posti in detrazione alla quota esentata concessa.
La prestazione agevolata concessa può essere sospesa in qualsiasi momento ed intrapresa azione di recupero qualora si venga a conoscenza di redditi o patrimoni non dichiarati o in caso di riscossione di arretrati, lasciti o eredità successivi alla data di erogazione. La revisione della situazione patrimoniale dell'utente beneficiario, avviene con cadenza annuale.

7. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

L'Ospite ha diritto ad essere informato sul proprio stato di salute e conoscere il proprio piano di assistenza. Tutto il personale è identificato attraverso un cartellino nominativo di riconoscimento.
DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

L’Ospite ha diritto alla massima riservatezza in merito al trattamento dei dati sensibili e in particolare alle notizie riguardanti lo stato di salute.

Tutti i dati sensibili sono trattati nel rispetto della normativa sulla privacy (Dlgs.196/2003) e della procedura interna predisposta a tal fine.

L’Ospite ha diritto alla salvaguardia della sua intimità in ogni tipo di attività allo stesso resa, sia di tipo terapeutico che nell'igiene personale.

DIRITTO ALLA LIBERTÀ DI MOVIMENTO

Gli Ospiti sono liberi di muoversi all’interno della Residenza, a meno che il piano assistenziale individualizzato non preveda specifiche cautele.

Le uscite all'esterno della Residenza devono essere preventivamente comunicate dai familiari e dagli stessi autorizzate. Gli Ospiti possono uscire accompagnati dal personale o dai propri familiari; persone diverse devono essere preventivamente autorizzate dai familiari.

Per motivi di sicurezza, occorre registrare gli orari di uscita e di rientro dell'Ospite e il nominativo dell'accompagnatore responsabile.

DIRITTO AL RECLAMO

La Direzione tiene in grande considerazione la percezione che l’Ospite e la sua Famiglia hanno della qualità dei servizi erogati ed è costantemente attenta a rilevare ogni forma di insoddisfazione manifestata o di contestazione esposta.

Nell’obiettivo di rendere la struttura particolarmente recettiva nei confronti delle loro valutazioni, le contestazioni degli Ospiti e dei familiari vengono ricevute dal personale in turno e opportunamente registrate.

Tutti/e gli/le operatori/trici prestano attenzione alle valutazioni dell’Ospite nei confronti del Servizio e si impegnano a cogliere le manifestazioni di disagio soprattutto nei casi in cui l’Ospite non sia in grado di presentare formalmente reclamo.

Di regola, la contestazione viene risolta nel più breve tempo possibile e la persona che ha esposto il reclamo ha il diritto di essere informata delle decisioni prese e delle azioni svolte per la risoluzione del reclamo.

Quando il reclamo che non ha possibilità di risoluzione né immediata né futura, perché indipendente dalla volontà dell’Ente, la persona interessata è comunque informata.

DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

La Direzione tiene in considerazione tutti i suggerimenti degli Ospiti e dei loro familiari in qualsiasi forma vengano espressi.

La Direzione programma momenti di confronto con i familiari con cadenza annuale e ogni volta che se ne ravvisa la necessità come pure su specifica richiesta.

DIRITTO AD AVERE UN ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA

E’ presente un organismo di rappresentanza degli Ospiti e dei familiari denominato “comitato dei parenti“ del centro residenziale anziani (cra) "Santa Colomba" , in cui sono rappresentanti anche i familiari degli Ospiti della vicina struttura ‘Casa Roverella’.

Il gruppo costituito collabora con la Direzione delle Residenze per evidenziare le eventuali problematiche e proporre soluzioni innovative e di miglioramento

8. POLIZZA ASSICURATIVA

La Residenza Protetta stipula giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

9. VITA COMUNITARIA

L'Ospite è tenuto ad un comportamento consono alla natura comunitaria della struttura nel rispetto degli altri residenti ed in particolare:

- aver cura del proprio aspetto;
- evitare rumori disturbanti, in particolare durante le ore di riposo;
- usare apparecchi audiovisivi nelle stanze di degenza solo con modalità tali da non vincolare le persone conviventi;
- utilizzare appropriatamente i servizi igienici;
- evitare di conservare, nella propria camera, generi alimentari deperibili;
- evitare di utilizzare, nella propria camera, oggetti impropri e piccoli elettrodomestici, (fornelli, caffettiere, stufe, ferri da stiro) e quant'altro possa costituire pericolo;
- non arrecare disturbo agli altri Ospiti e, in genere, evitare comportamenti aggressivi, molesti o comunque incompatibili con una serena vita comunitaria.

Gli Ospiti sono tenuti ad avere riguardo e cura per gli ambienti, gli arredi, gli impianti e le attrezzature della Residenza come pure a non utilizzare o danneggiare gli oggetti di proprietà degli altri Ospiti residenti; coloro che arrechino danni potranno essere chiamati al risarcimento, a prescindere dall'esistenza di dolo o colpa.

Nei rapporti con il personale d'assistenza, gli Ospiti devono osservare i limiti delle mansioni professionali di ciascuno, senza sollecitare o incoraggiare trattamenti di favore.

Qualora l'Ospite dovesse comportarsi in modo non conforme alle regole della vita comunitaria, si può procedere al richiamo e alla diffida nell'intento di correggerne il comportamento e alla dimissione se dovesse persistere nell'atteggiamento scorretto.

Ugualmente, nei casi in cui l'Ospite a causa di deficit cognitivi, manifesti gravi alterazioni del comportamento (irrequietezza, irritabilità, aggressività, vagabondaggio ecc …) non gestibili con le risorse della struttura, la Direzione si riserva la decisione di richiedere prestazioni di assistenza integrativa con costi interamente a carico dell'assistito, di inviarlo presso una struttura più idonea o di procedere alla dimissione.

10. VOLONTARIATO

La Residenza è aperta alla collaborazione del Volontariato, in armonia con le esigenze degli Ospiti e dell'organizzazione.

Nell'inserimento dei volontari la Direzione è attenta a che siano fornite adeguate garanzie di competenza, disinteresse, imparzialità e dedizione nei confronti degli Ospiti; in tal senso, gli accessi dei volontari sono subordinati alla presentazione di una specifica domanda, ad un colloquio conoscitivo ed all'autorizzazione del/la Responsabile della struttura.

Il volontario svolge la sua attività in modo spontaneo e gratuito, senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà.
Nello svolgimento delle attività, il volontario è tenuto al rispetto della libertà, della dignità personale, dei diritti e della riservatezza degli utenti, compreso il diritto al rifiuto della prestazione di volontariato.
Il volontario rispetta le regole derivanti dall'organizzazione della struttura.

Le competenze dei volontari si esplicano principalmente nelle seguenti aree di attività:

- Attività di tipo relazionale e di sostegno affettivo;
- Attività di collaborazione al programma di animazione;
- Attività di accompagnamento all'interno o all'esterno della Residenza.

I Volontari possono, altresì, prestare la loro collaborazione nelle attività assistenziali di semplice esecuzione come la somministrazione dei pasti e la deambulazione assistita ma solo in presenza del personale assistenziale.

Nello svolgimento delle specifiche attività e nell'individuazione degli Ospiti da coinvolgere, il volontario agisce sempre su indicazione del personale assistenziale evitando di prendere iniziative personali.

11. GARANZIA DELLA QUALITA'

La qualità del Servizio è certificata secondo la normativa UNI EN ISO.

Il Servizio è impegnato ad assicurare il miglioramento continuo delle prestazioni e della soddisfazione del Cliente, attraverso il Sistema di Gestione della Qualità, assumendo obiettivi specifici e misurabili diretti a:

- Tutelare la salute psicofisica delle persone e assisterle nell'ottica del mantenimento e del recupero delle autonomie funzionali, cognitive e relazionali e della prevenzione;
- Mantenere l'integrazione con l'ambiente interno ed esterno attraverso le attività di animazione geriatrica,
- Favorire il dialogo con i familiari e accogliere la loro collaborazione;
- Mantenere l'efficacia del sistema in coerenza con le risorse a disposizione

È assicurata la rilevazione periodica della soddisfazione degli Ospiti e delle loro famiglie allo scopo di attivare un dialogo con l'utenza e verificare che il servizio sia conforme alle aspettative.
La Residenza Protetta Casa Aura garantisce il rispetto di tutti i requisiti minimi strutturali e organizzativi imposti dalla legislazione regionale vigente.

11. ORARI DI VISITA E NUMERI UTILI

Orario di visita dei familiari

9.00 – 18.30

Non occorre avvertire prima di arrivare né chiedere permessi particolari, si chiede soltanto che le visite avvengano nel rispetto degli Ospiti presenti e del Personale che vi lavora.

Orario di apertura al pubblico degli uffici

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e nei giorni di martedì e giovedì anche nel pomeriggio, dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Numeri utili

CENTRALINO 0721.42341

RESPONSABILE DI STRUTTURA

0721/1743350

COORDINATRICE INFERMIERISTICA AST

0721/1743213

UFFICIO RICOVERI

0721/1743200-- 335 1045766

0721/1743212

UFFICIO AMMINISTRATIVO

0721/1743201

0721/1743293

PSICOLOGA

0721/173349

NUCLEO 1 (Cigni)

0721/1743344

NUCLEO 2 (Usignoli)

0721/1743342

NUCLEO 3 (Aquile)

0721/1743346

NUCLEO 4 – Centro Diurno (Rondini)

07211743210

Allegati:

- Prestazioni erogate e sistema tariffario
- Organigramma
- Organizzazione della turnistica del personale assistenziale
- Regolamento comunale "Funzioni e modalità organizzative del comitato dei parenti del Centro Residenziale Anziani Santa Colomba (Residenze Protette „Casa Aura" e „Casa Roverella")