



# CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA PER ANZIANI "CASA ROVERELLA"

UN VIAGGIO  
DA FARE INSIEME

<b>CHI SIAMO</b>	<b>4</b>
<b>LA NOSTRA FILOSOFIA</b>	<b>4</b>
<b>LA STORIA</b>	<b>6</b>
<b>A CHI É RIVOLTO</b>	<b>7</b>
<b>ORGANIGRAMMA</b>	<b>8</b>
<b>CARATTERISTICHE STRUTTURALI</b>	<b>9</b>
<b>Gli Alloggi</b>	9
<b>I servizi igienici</b>	9
<b>Gli spazi esterni e generali</b>	10
<b>I servizi offerti</b>	10
I servizi amministrativi	11
I servizi di supporto	11
<b>SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA</b>	<b>12</b>
<b>Servizi socio assistenziali</b>	12
<b>Attività assistenziali indirette</b>	12
<b>Ambulatorio Medico e Infermieristico</b>	12
<b>Attività Medico/Infermieristiche Indirette</b>	13
<b>Servizio di Assistenza Protesica</b>	13
<b>Servizio di Assistenza Farmaceutica</b>	13
<b>Attività di Assistenza Psicologica</b>	13
<b>Fisioterapista</b>	14
<b>Attività di Animazione Geriatriche e Occupazionali</b>	14
<b>I giardini</b>	15
<b>Le gite all'esterno</b>	15
<b>L'assistenza religiosa</b>	15
<b>Servizi Alberghieri</b>	15
<b>Attività di barbiere e parrucchiere</b>	16
<b>Servizio di Trasporto Visite Mediche</b>	16
<b>SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA</b>	<b>17</b>
<b>Gli Interventi podologici</b>	17
<b>Attività di Assistenza Psicologica</b>	17
<b>Attività di Fisioterapia / Rieducazione Funzionale</b>	17
Ricondizionamento posturale	17

Urgenti "percorso riabilitativo fratture"	17
Mantenimento riabilitativo	17
<hr/>	
<b>MODALITÀ DI ACCESSO</b>	<b>18</b>
<b>Iter della Domanda</b>	18
<b>Autorizzazione all'Ingresso</b>	19
<b>Prenotazione Posto Letto</b>	20
<b>Passaggio da Residenza Protetta Privata     a Residenza Protetta Convenzionata</b>	20
<hr/>	
<b>ACCOGLIENZA / DIMISSIONE DEGLI OSPITI</b>	<b>21</b>
<b>Arrivo dell'Ospite</b>	21
<b>Accoglienza dei Familiari</b>	22
<b>Colloquio con l'Infermiere</b>	22
<b>Osservazione e Registrazione Dati</b>	22
<b>Trasferimenti di Nucleo e/o Camera</b>	22
<b>Dimissioni</b>	22
<hr/>	
<b>REGOLE DI VITA COMUNITARIA</b>	<b>23</b>
<hr/>	
<b>ONERI A CARICO DEGLI OSPITI</b>	<b>23</b>
<b>Applicazione rette in caso di assenza temporanea</b>	23
Convenzionato	24
Convenzionato e privato	24
Solo per chi fruisce del servizio temporaneo	24
<b>Modalità / Condizioni di Pagamento</b>	24
<hr/>	
<b>MINUTAGGIO MINIMO GARANTITO PER LEGGE E MINUTAGGIO GARANTITO DAGLI STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>25</b>
<b>Indagini sulla Soddisfazione degli Utenti</b>	25
<b>Garanzia della Qualità</b>	25
<hr/>	
<b>CONVENZIONI</b>	<b>25</b>
<b>Farmacia</b>	26
<b>CSV Marche</b>	26
<b>Volontariato</b>	26
<hr/>	
<b>ALLEGATO 1. RETTE APPLICATE AL SERVIZIO</b>	<b>28</b>
<hr/>	
<b>ALLEGATO 2 - INDICATORI DI PERFORMANCE DI QUALITÀ</b>	<b>29</b>

---

## CHI SIAMO

Il Consorzio Sociale Santa Colomba ha acquisito la gestione in concessione dal Comune di Pesaro della Residenza per Anziani Casa Roverella e il Centro Diurno Salice Gualdoni dal 1<sup>a</sup> Luglio 2011, fino al 30 Giugno 2041.

Il Consorzio Sociale è costituito dai seguenti soggetti aventi sede nel territorio:

- LABIRINTO COOPERATIVA SOCIALE, che segue il personale addetto alle attività assistenziali;
- NUOVI ORIZZONTI COOPERATIVA SOCIALE, che segue il servizio della manutenzione delle strutture, delle aree verdi, del servizio reception e del servizio lavanderia;
- LA SOLIDALE COOPERATIVA SOCIALE, responsabile della Ristorazione;
- PAPALINI Spa, che segue il servizio di pulizie.

---

## LA NOSTRA FILOSOFIA

Il progetto di gestione presso la Residenza Anziani "Casa Roverella-Santa Colomba", dei servizi di assistenza e connessi servizi alberghieri e amministrativi, si pone l'obiettivo primario di prendersi cura della qualità della vita dei propri assistiti, tutelandone il benessere psicofisico e sociale: esso deve tendere a trasformare il concetto tradizionale di "ricovero" in quello di una residenza per anziani, dove ogni anziano possa percepirsi come abitante della casa e non soltanto come ospite.

L'assistenza agli anziani è finalizzata al mantenimento della "salute globale", non solo alla cura medica, cioè a consentire a ogni anziano di trascorrere giornate in modo significativo e piacevole nei limiti delle sue condizioni fisiche, mentali e psicologiche.

Il benessere degli operatori ha un'incidenza significativa sul benessere degli anziani, pertanto la valorizzazione, la formazione e l'aggiornamento costante degli operatori con corsi strutturati e con incontri del personale assieme all'Equipe Multidisciplinare della Struttura e al Responsabile di Struttura sulla qualità delle relazioni rappresentano una risorsa fondamentale per garantire interventi qualitativamente elevati. Per la corretta gestione della Residenza Protetta, la Direzione del Consorzio considera con particolare attenzione la tipologia strutturale e ambientale della Residenza nonché il vissuto gestionale. Questi aspetti risultano determinanti nella percezione del servizio sia da parte degli ospiti e familiari sia da parte degli operatori.

Per garantire un adeguato servizio vengono somministrati prassi, procedure e modalità organizzative valutando attentamente le caratteristiche e la storia della struttura adattandola alle esigenze con l'obiettivo di tendere a uno standard qualitativo e funzionale elevato e al tempo stesso omogeneo.

Il tutto per garantire all'anziano, ogni giorno, un servizio migliore rispetto al giorno precedente: obiettivo semplice da enunciare ma complesso da mettere in pratica, che sta alla base di ogni intervento finalizzato al prendersi cura della qualità della vita dei nostri ospiti, per assicurare il benessere psico-fisico, la dignità e il mantenimento di autonomie in ogni momento della giornata. Mettere quindi l'anziano al centro di un agire organizzativo: porre cioè in essere comportamenti e relazioni che lo considerino un soggetto che ha bisogno di stima, di sicurezza, di socializzazione e di partecipazione. La configurazione strutturale delle residenze è stata progettata in modo tale da armonizzare coerentemente gli spazi con l'organizzazione del lavoro, la metodologia assistenziale con le strumentazioni tecniche e l'esigenza di tutela della persona.

La struttura deve inoltre funzionare come un ambiente aperto al contesto esterno, il quartiere, la città, l'ambito territoriale. La vita sociale e culturale che si svolge al di fuori della Residenza deve poter comunicare con gli anziani e altrettanto la vita interna deve comunicare con la società esterna compatibilmente con i limiti organizzativi e nel rispetto della volontà individuale. Di conseguenza è doveroso organizzare e gestire in collaborazione con l'utenza una serie di attività, di servizi, di interventi volti a favorire il più possibile i rapporti interpersonali, il reperimento e l'uso di risorse esterne ed interne, in modo da rendere, per quanto possibile, più efficiente, efficace ed aperta la struttura.

La Residenza Anziani "Casa Roverella-Santa Colomba", composta dalle Residenze Villa Rosa, Villa Verde, Villa Iris nonché dalla Casa di Riposo Villa Pini e dal Centro Diurno Salice Gualdoni (il tutto gestito dal Consorzio Sociale Santa Colomba), assieme alla Residenza Protetta Casa Aura (in gestione dal Comune di Pesaro), facenti parte del Complesso Santa Colomba, si trovano in Pesaro Strada di Santa Colomba, 2/3, immersi nel verde della collina, circondato da alberi secolari e da un ampio parco.

### **Servizio portineria e reception**

tutti i giorni 9.00/19.00

Recapiti Telefono 0721-4259

Fax 0721 4259705

### **Uffici amministrativi**

dal lunedì a giovedì 8.30/13.00 – 14.30/17.30

venerdì dalle 8.30-13.00

E.mail [info@consorziosantacolomba.it](mailto:info@consorziosantacolomba.it)

Sito: [www.consorziosantacolomba.it](http://www.consorziosantacolomba.it)

---

## LA STORIA

L'odierno complesso di Santa Colomba (Residenze Casa Roverella e Casa Aura), un tempo è stato una splendida villa di proprietà della famiglia Carnevali di Pesaro, il cui nome era "Villa di Colle Adriatico".

Per volontà di Raniero Carnevali, la residenza venne adibita nel '900 a clinica privata per malati mentali. Agli inizi della sua attività, la struttura ospitava 25 pazienti e 14 infermieri, otto uomini e sei donne. La clinica continuò a ospitare i malati sino al 1950 anche se agli inizi del '44 i tedeschi la utilizzarono come ospedale militare.

Successivamente venne venduta all'ONPI (Opera Nazionale Pensionati d'Italia) che la trasformò in una casa di riposo per anziani.

All'incirca nel 1960 un padiglione distinto venne attrezzato per ospitare sacerdoti anziani, ma l'iniziativa ebbe scarso successo. Il 21 ottobre 1978, poi, con l'entrata in vigore della legge n. 541 'ONPI venne dichiarata ente inutile e i suoi beni vennero incamerati dalla Regione e ceduti il 30 marzo 1979 al Comune, che invece di chiudere la casa di riposo continuò a gestirla direttamente.

Nel 1998-2000 inizia la riorganizzazione Regionale dei servizi Residenziali che porta all'emanazione della Legge Regionale 2/2002 relativa ai servizi sociali. Il complesso di Santa Colomba così come lo conosciamo oggi è stato inaugurato nel 2002 in occasione dell'apertura della Residenza di Casa Aura. Il Complesso è nato dall'idea di assicurare alla città un'ampia gamma di servizi, a carattere residenziale, flessibili, specializzati e personalizzati, con l'obiettivo di rispondere in modo organico alle sempre più ampie e diverse manifestazioni dei bisogni degli anziani.

A seguito del cambio di gestione, della Residenza di Casa Roverella, avvenuto nel 2011, già nel 2014 alcuni posti precedentemente destinati ad anziani autosufficienti sono stati trasformati in Residenza Protetta. A testimonianza che il servizio è sempre in evoluzione, rispetto alla lettura del bisogno degli anziani del nostro territorio, nel 2015 sono stati convenzionati con la Regione ulteriori posti letto dedicati ad anziani affetti da Demenza portandoli da 20 a 30.

A seguito dell'emanazione della Legge Regionale 1/2016 la Residenza Protetta è passata da struttura sociale a struttura extra-ospedaliera. Questo passaggio, che vuole rispondere ancora ai nuovi bisogno emergenti, modifica sostanzialmente l'intero servizio offerto sino ad oggi dalle Residenze Protette permettendo di mettersi nuovamente in gioco per creare servizi che rispondano alle nuove necessità.

---

## A CHI È RIVOLTO

Per accogliere le molteplici esigenze delle persone anziani residenti nel territorio, la Residenza Casa Roverella garantisce le seguenti modalità di ospitalità:

- **Anziani ultrasessantacinquenni;**
  - **Anziani affetti da demenza;**
  - **Anziani residenti nei comuni dell'Ambito di Pesaro;**
  - **Anziani provenienti da fuori Ambito.**
- 
- Servizio di assistenza residenziale vitalizio e temporaneo convenzionato: rivolto ad anziani residenti nei comuni dell'Ambito di Pesaro che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età;
  - Servizio di assistenza residenziale vitalizio e temporaneo privato: rivolto ad anziani che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età ma residenti anche fuori ambito o regione;
  - Servizio sollievo: finalizzato ad offrire "temporaneo sollievo" (30 giorni) e spazi di vita autonoma alle famiglie che sostengono, a tempo pieno, il carico di un familiare anziano. Si configura come ospitalità di breve periodo, da un minimo di 21 giorni ad un massimo di 1 mese.

La Residenza per Anziani Casa Roverella è sempre aperta, anche se, rispetta le indicazioni dettate dalle Autorità Sanitarie a seguito dell'evento pandemico del 2020.

In assenza di indicazioni Covid, non occorre avvertire prima di arrivare: si richiede unicamente che le visite effettuate prima delle 9.30 e dopo le 19.30 avvengano nel rispetto degli Ospiti presenti e del Personale che vi lavora. È attivo, aggiornamento almeno 1 volta all'anno, il regolamento interno che definisce le caratteristiche organizzative generali e specifiche di alcuni reparti. È richiesto ad ogni accesso in struttura di firmare il Registro visitatori (presenti presso il locale reception) sia in entrata che in uscita.

Richiesta di informazioni: gli operatori della Reception accolgono le domande di informazione sul servizio offerto dal Consorzio. Sarà cura degli stessi inoltrare la richiesta al servizio preposto e soddisfare la domanda nel minor tempo possibile.

## ORGANIGRAMMA

<b>A) Servizi di Direzione</b>	Presidente del Consorzio Responsabile di Struttura Servizio di amministrazione
<b>B) Servizi socio assistenziali-sanitari</b>	Coordinatore Infermieristico /RAA Oss / Infermieri Educatore / Psicologo Fisioterapista
<b>Servizi di supporto</b>	Assistente Sociale Servizio Religioso Segreteria Amministrativa
<b>Servizi Alberghieri</b>	Ristorazione Sanificazione Ambienti Lavanderia e guardaroba / biancheria piana Barbiere, parrucchiera, estetista Reception Manutenzione
<b>Consulenze professionali</b>	Musicoterapeuta Farmacista MMG

---

## CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La Residenza per Anziani Casa Roverella ha il suo fondamento strutturale nel "nucleo". Il nucleo si valorizza come luogo di vita quotidiana degli Ospiti; gli arredi presenti sanno coniugare sicurezza e funzionalità.

### Gli Alloggi

Gli alloggi sono costituiti da camere a uno o due posti letto, alcune delle quali (a seconda del reparto singole o doppie) dotate di bagno in camera. All'interno di ogni camera, la disposizione dei letti e delle suppellettili assicura sempre lo spazio sufficiente per un facile movimento sia degli anziani, sia del personale.

Ogni camera mette a disposizione dell'ospite un armadio per gli effetti personali, un tavolino o scrittoio, con sedia ed un dispositivi di chiamata di emergenza, il televisore ed un impianto di condizionamento. Gli alloggi garantiscono agli ospiti una vita autonoma nei momenti della giornata in cui non debbano ricorrere a servizi collettivi.

Gli arredi delle camere e degli spazi collettivi, nonché tutte le attrezzature e le suppellettili della Struttura sono conformi ai requisiti previsti dalla vigente normativa.

È presente una linea telefonica a disposizione degli Ospiti.

Il Centro, 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;
- N.4 nuclei su 6 hanno a disposizione n.6 postazioni letto dotate di impianto di ossigeno;
- Apparecchiature mobili per la somministrazione di ossigeno;
- Ausili per la mobilità ed il mantenimento delle autonomie residue;
- Attrezzature per il sollevamento ed il cambio postura;
- Corrimano a parete nei percorsi principali.

### I servizi igienici

I servizi igienici presentano dimensioni e accorgimenti tali da permettere un utilizzo sicuro e agevole da parte degli anziani, anche di coloro che accusano ridotte capacità motorie, o che si muovono su carrozzine. Sono presenti locali adibiti al bagno assistito, 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 solleva pazienti specifici che consentono di prendere l'Ospite dal proprio letto ed imemr-

gerlo direttamente nella vasca. All'interno del complesso residenziale sono presenti sale multifunzione utilizzate per varie attività ricreative (cinema, teatro, assemblee, laboratori ecc) e un'ampia Cappellania per lo svolgimento delle attività religiose e di culto.

Inoltre vi sono anche:

- Laboratorio per le attività manuali e da tavolo;
- Parrucchieria;
- Ambulatorio medico anche per consulenze esterne;
- Deposito salme;
- Sede per il comitato parenti ed il volontariato

L'accesso alla struttura è privo di barriere architettoniche e all'interno dei moduli sono presenti diversi impianti ascensori e montalettighe che consentono la mobilità delle persone. Ogni ambiente è raggiungibile dagli Ospiti attraverso l'utilizzo di percorsi interni.

## **Gli spazi esterni e generali**

Gli spazi per i servizi generali comprendono:

- Parcheggi per i famigliari;
- Area di ingresso e reception;
- Sede direzionale e uffici amministrativi;
- Magazzini;
- Spogliatoio per il personale con i servizi igienici;
- Lvanderia con il deposito per la biancheria sporca ed il deposito per la biancheria pulita;
- Cucina con dispensa e celle frigorifere;
- Guardaroba.

## **I servizi offerti**

Agli anziani ospiti presso la Residenza Casa Roverella vengono erogati i seguenti servizi:

- Servizi amministrativi;
- Assistenza sanitaria;
- Assistenza medica;
- Assistente sociale;
- Sostegno psicologico;
- Servizio infermieristico;
- Servizio socio assistenziale;
- Servizio di animazione;
- Gite esterne;
- Climatizzazione degli ambienti di vita;
- Biblioteca;
- Assistenza religiosa;

- Vitto;
- parrucchiera e servizio barbe;
- podologo;
- lavanderia;
- servizio sanificazione;
- televisione;
- servizio telefonico;
- servizio di manutenzione;
- servizio di sorveglianza.

### **I servizi amministrativi**

gli uffici amministrativi provvedono alla regolare gestione tecnico organizzativa e finanziaria del Consorzio e alla tenuta di tutta la documentazione anagrafica, amministrativa e sanitaria relativa agli Ospiti.

### **I 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 - il centro provvede con mezzi propri, all'accompagnamento degli Ospiti presso i presidi sanitari per visite, esami e prestazioni mediche nonché il trasporto per uscite ricreative;
- Attività di culto - Rosario una volta a settimana e Santa Messa domenicale.

Ogni singola attività del servizio viene controllata, monitorata e verificata sia nel processo di erogazione sia nella capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati. 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.

---

## SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

### Servizi socio assistenziali

Comprendono le attività dirette alla cura della persona presa nella sua interezza psico-fisica e nella globalità dei suoi bisogni, e le attività indirette necessarie allo svolgimento delle funzioni assistenziali.

I servizi socio assistenziali sono orientati al mantenimento delle autonomie funzionali della vita quotidiana e della vita di relazione.

Le attività socio-assistenziali comprendono le attività assistenziali dirette alla persona come l'igiene (igiene personale quotidiane, bagno, in vasca o in doccia) e la cura quotidiana (cura dell'aspetto estetico e abbigliamento), l'assistenza legata alle ridotte funzionalità fisiologiche (applicazione dei dispositivi per l'incontinenza ecc) l'aiuto nella vestizione, nell'alzata e messa a letto, attività legate al comfort e all'ambiente di vita.

il minutaggio assistenziale (svolto da personale qualificato O.S.S.) applicato è maggiore a quello di riferimento della DGR 938/2020. La Residenza Protetta Casa Roverella assegna infatti un minutaggio superiore a quanto indicato dalla legge, a seconda delle necessità degli ospiti.

### 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.

### Ambulatorio Medico e Infermieristico

All'interno di ogni Nucleo è localizzato un ampio ambulatorio medico ed infermieristico dove quotidianamente è prevista la figura dell' coordinatore infermieristico durante la presenza del Medico. Il minutaggio infermieristico applicato è maggiore a quello di riferimento della 938/2020.

La struttura usufruisce del servizio di Medici di Base del territorio che a seconda delle necessità degli utenti organizzano la loro presenza in struttura. L'attività medico-infermieristica è improntata alla prevenzione ed è finalizzata al raggiungimento del benessere dell'Ospite.

Le attività svolte di norma su pianificazione medica, sono:

- La somministrazione di tutti i tipi di terapie necessarie;
- Controllo e programmazione delle evacuazioni;
- Controllo cutaneo allo scopo di prevenire lesioni da decubito;
- Medicazioni;
- Controllo glicemia, temperature, pressioni e diuresi;
- Controllo alimentare, somministrazione di alimentazione enterale e parenterale;
- Prelievi ematici e urinari;
- Visite specialistiche a domicilio o presso i presidi medici esterni;
- Vaccinazioni;
- ECG.

### **Attività Medico/Infermieristiche 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 piaghe antidecubito, per il mantenimento delle autonomie ecc.

### **Servizio di Assistenza Protesica**

Agli ospiti della Struttura si applica la normativa vigente per le prestazioni di assistenza protesica previste dal D.M. 332/99, in analogia ai cittadini assistiti al proprio domicilio.

### **Servizio di Assistenza Farmaceutica**

Agli ospiti della Struttura si applica la normativa vigente per l'assistenza farmaceutica a distribuzione diretta, esclusi i farmaci di fascia "C" e "Cbis", secondo le modalità distributive del prontuario ospedale-territorio adottato dalla Area Vasta.

### **Attività di Assistenza Psicologica**

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

## Fisioterapista

Il Fisioterapista, presente in Struttura svolge le seguenti attività:

- All'ingresso dell'ospite una valutazione ai fini di fornire tutte le indicazioni necessarie al personale O.s.s. ed infermieristico per un adeguata movimentazione dell'ospite / supporto al mantenimento delle sue autonomie;
- Trascorse le 4 settimane dall'ingresso provvede a rivalutare la situazione e quindi a definire obiettivi nell'area MOTORIA del PAI;
- Nel tempo supervisiona l'ospite e crea attività atte al mantenimento delle abilità residue;

In caso di ospedalizzazione dell'ospite la Struttura:

- Viene consegnata ai medici del 118 copia aggiornata della terapia;
- Viene garantita una continuità di aggiornamento tra infermieri di struttura e infermieri del reparto di degenza ospedaliera.

## Attività di Animazione Geriatriche e Occupazionali

Il Consorzio Sociale Santa Colomba intende garantire ai propri Ospiti servizi di assoluto rilievo per quel che concerne la qualità della vita, ben al di là del puro soddisfacimento dei bisogni primari. La finalità è quella di attivare ogni giorno stimoli affinché gli anziani, compatibilmente con le loro condizioni psico-fisiche, possano trovare anche le motivazioni per una vita attiva e ricca di interessi.

Per questa ragione è operativo un articolato e qualificato servizio educativo al quale lavora quotidianamente n. 1 Educatrice appositamente formata ad aiutare gli ospiti a riempire di senso il proprio tempo.

La programmazione dell'attività viene effettuata mensilmente dalla Educatrice in collaborazione con Assistente Sociale e Psicologhe di struttura ed è supervisionata dalla Responsabile di Struttura. Le Psicologhe svolgono anche attività di gruppo, di orientamento alla realtà e reminiscenza, con gli ospiti quali ad esempio la lettura di un quotidiano locale: in relazione alle notizie di principale rilievo, viene sempre stimolato un commento da parte degli ospiti.

Nelle sale multifunzione nel pomeriggio vengono portate avanti diverse attività:

- Pratiche ludiche da tavolo;
- Lavori manuali: sartoria, giardinaggio, ecc.;
- Lettura guidata di libri;
- Attività di cucina;
- Visione di film;
- Giochi collettivi;

- Uscite e gite.

Periodicamente vengono organizzati:

- Feste;
- Feste di compleanno;
- Incontro con i bambini e ragazzi delle scuole del territorio;
- Incontri con le comunità parrocchiali.

Durante la bella stagione - indicativamente da maggio a settembre - molte attività si svolgono all'aperto.

## **I giardini**

Presenti attorno alla struttura permettono di trascorrere momenti all'aperto, in piacevole relax. Indicativamente da maggio a settembre l'attività di animazione della domenica viene potenziata con spettacoli e varietà "serali".

## **Le gite all'esterno**

Grazie all'apporto del volontariato, in diversi giorni della settimana, durante tutto il corso dell'anno, vengono organizzate uscite di gruppo con mezzi attrezzati al trasporto di disabili.

## **L'assistenza religiosa**

É garantita la presenza del cappellano due volte la settimana: il mercoledì pomeriggio per la recita del rosario e la domenica mattina per la Santa Messa.

## **Servizi di Intrattenimento**

In collaborazione con l'Associazione di volontariato Anteas e altre associazioni il Consorzio propone agli ospiti con autonomie cognitive conservate un servizio di intrattenimento settimanale con musica a richiesta, tornei di carte e "sportivi", giochi di società, quiz musicali ecc., letture animate di racconti e romanzi brevi, esibizioni estemporanee anche con la partecipazione degli ospiti, proiezione di film (con possibilità di commento), letture giornali.

## **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 assi-

stenziali, anche i Servizi alberghieri sono orientati alla personalizzazione delle prestazioni e alla comprensione dei bisogni dell'Ospite, considerato come un cliente a tutti gli effetti. Per questo si configurano come servizi flessibili, capaci di adattarsi al continuo mutamento dei bisogni degli Ospiti e di fornire risposte tempestive e personalizzate alle loro richieste. I piani di attività dei diversi Servizi erogati presso Le Residenze Protette Villa Rosa e Villa Verde e Casa di Riposo Villa Pini vengono definiti in accordo con la Direzione del Consorzio che ne assicura, in tal modo, l'integrazione fra gli stessi e garantisce lo sviluppo armonico del programma generale di attività svolte nelle residenze.

I Servizi alberghieri erogati nel Centro Residenziale sono:

- La ristorazione: trasporto pasti mediante carrelli riscaldati;
- La pulizia e la sanificazione degli ambienti interni ed esterni;
- Il lavaggio, l'etichettatura con microchip, la stiratura e la piccola sartoria degli indumenti personali;
- Il lavaggio della biancheria piana;
- Lo smaltimento dei rifiuti;
- La disinfezione e derattizzazione;
- La manutenzione;
- La cura del verde;
- Alloggi con TV e condizionatore.

## **Attività di barbiere e parrucchiere**

Il servizio Comprende:

- Piega: mediamente a frequenza settimanale o in funzione del bisogno;
- Rasatura della barba: a giorni alterni.

## **Servizio di Trasporto Visite Mediche**

Il consorzio Sociale Santa Colomba offre ai propri assistiti il servizio di trasporto per eventuali visite mediche specialistiche da svolgersi fuori dalla struttura. La Struttura è dotata di pulmino attrezzato per trasporto disabili.

---

## SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

### **Gli Interventi podologici**

Una podologa professionale provvede, su richiesta alla cura del piede dell'anziano.

### **Attività di Assistenza Psicologica**

All'interno della struttura è presente la neuropsicologa che è a disposizione per eventuali consulenze ad ospiti e familiari.

### **Attività di Fisioterapia / Rieducazione Funzionale**

Il Fisioterapista della Struttura è disponibile a svolgere attività individuali sugli ospiti con i seguenti obiettivi:

#### **Ricondizionamento posturale**

Gli esercizi avranno come obiettivo riabilitativo il condizionamento posturale globale e il miglioramento dell'equilibrio statico in posizione seduta e dinamico durante la deambulazione.

#### **Percorso riabilitativo fratture**

A seguito di frattura o a seguito di intervento chirurgico post-frattura si necessita il recupero della mobilità articolare del distretto coinvolto, del tono e del trofismo dei gruppi muscolari deficitari per permettere la ripresa di tutte le attività funzionali precedenti all'evento traumatico.

#### **Mantenimento riabilitativo**

Il Mantenimento riabilitativo si inserisce al termine di un percorso fisioterapico intenso e specifico, ed è costituito prevalentemente da esercizi funzionali mirati a mantenere le abilità motorie utili nelle attività quotidiane.

---

## MODALITÀ DI ACCESSO

Per essere ammessi alle Residenze di Casa Roverella, sia in regime definitivo che temporaneo, occorre presentare:

- per i posti convenzionati Asur;  
la "DOMANDA DI VALUTAZIONE PER L'AMMISSIONE ALLE STRUTTURE RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI" presso il PUA (Punto Unico di Accesso) dell'ASUR sito in Pesaro in Via Lombroso n.37;
- per i posti di Residenza Protetta Privata:  
compilando il FORMAT presente nel sito del Consorzio Sociale Santa Colomba [www.consorziosantacolomba.it](http://www.consorziosantacolomba.it);  
prendendo direttamente appuntamento presso la Struttura;  
inviando la richiesta per posta elettronica all'indirizzo [assistentesociale@consorziosantacolomba.it](mailto:assistentesociale@consorziosantacolomba.it)

### Iter della Domanda

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

- PUA (Punto Unico di Accesso);
- Dimissioni protette dell'Ospedale S. Salvatore.

La modulistica è composta da:  
domanda di valutazione per ammissione alle strutture residenziali e semiresidenziali scheda sanitaria compilata dal MMG

La modulistica compilata viene esaminata:

- integrata dalla scheda sociale, in sede di Unità Valutativa Integrata (UVI) ai fini dell'inserimento in lista d'attesa per i posti convenzionati Asur;
- dalla equipe ingressi del Consorzio composta da Assistente Sociale, Raa, Coordinatore Infermieristico.

I criteri adottati per l'inserimento nella lista di attesa dei posti privati sono:

- data di presentazione della domanda;
- valutazione dello stato di necessità (se già riconosciuto come priorità sociale nella lista dei posti convenzionati).

I documenti da produrre all'ingresso sono:

- Carta d'Identità;
- Foto Tessera ospite;
- tessera sanitaria magnetica;
- tesserino sanitario o esenzioni ticket;
- Verbale di invalidità civile oppure fotocopia della domanda;
- Autorizzazione fornitura presidi incontinenza;
- Foglio terapia compilato e firmato dal medico di base;
- Protocollo terapeutico per la prevenzione delle cadute e la gestione dei disturbi comportamentali;
- Precedenti ricoveri ospedalieri;
- Esami ematici (se già effettuati con data non oltre di 60 giorni da oggi);
- Emocromo;
- Ferritina;
- Creatinina;
- Filtrato;
- Glicemia;
- Potassio;
- Bilirubina Got e Gpt;
- kit capi di cotone preferibilmente bianco o colori tenui (intimo, pigiami ed eventuale abbigliamento) da attivare in caso di infezioni (n.2 capi per ogni abbigliamento);
- Dichiarazione di grado di parentela e/ o nomina Amministratore di sostegno;
- Autorizzazione alla pubblicazione delle foto;
- Green Pass cartaceo;
- Patto di condivisione del rischio.

## **Autorizzazione all'Ingresso**

Ogni qualvolta si rende disponibile un posto letto, prima di attingere dalla lista di attesa, la Commissione ingressi interna del Consorzio, procede a verificare le eventuali necessità di spostamenti interni, tra i Moduli suddivisi per caratteristiche assistenziali degli ospiti, alle Residenze Villa Rosa, Villa Verde, Villa Iris.

La chiamata dalla lista di attesa predisposta dall'UVI e gestita dall' Ufficio Ricoverii, e per i posti privati dalla Commissione Ingressi Interna, avviene secondo i requisiti di precedenza e idoneità all'occupazione del posto disponibile, ovvero il sesso, la tipologia assistenziale (se R3 o R3D), 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.

Il contratto viene firmato da parte dei familiari che si rendono garanti del pagamento della retta di ricovero ovvero da Amministratore di Sostegno con la garanzia al pagamento da parte dei familiari dell'anziano.

## **Prenotazione Posto Letto**

Al momento del colloquio di pre-ingresso effettuato con la Psicologa, la Responsabile delle attività assistenziali e la Referente infermieristica di piano, viene concordata la data di ingresso e viene fatto firmare il modulo di prenotazione posto letto e viene definita la retta da applicare dal momento dell'ingresso. Da quel momento il familiare potrà recedere dalla richiesta di inserimento e annullare la prenotazione almeno 15 giorni prima della data di inserimento richiesta. La mancata comunicazione del recesso entro i termini indicati comporterà l'applicazione di una penale pari al costo giornaliero della retta prevista per 3 giorni.

## **Passaggio da Residenza Protetta Privata a Residenza Protetta Convenzionata**

Ogniqualevolta si rende disponibile un posto letto nella residenza convenzionata, la Commissione ingressi del Consorzio Sociale valuta la richiesta di attingere il nominativo dalla lista di attesa predisposta dallo Sportello della Salute. Nel caso in cui il nominativo indicato dallo Sportello della Salute fosse già inserito all'interno della Residenza Protetta privata, lo stesso avrà diritto a passare ai posti di residenza protetta convenzionata con stipula di nuovo contratto e modifica della tariffa giornaliera.

---

## ACCOGLIENZA / DIMISSIONE DEGLI OSPITI

L'accoglienza dell'Ospite è preceduta da un colloquio con l'Assistente Sociale, Raa e Coord. Infermieristico con lo scopo di conoscere i bisogni e delle abitudini di vita della persona le modalità assistenziali messe in atto dalla famiglia al fine di creare continuità con lo stile di vita precedente. Al momento del colloquio di Pre-ingresso richiedono informazioni nei seguenti ambiti:

- NOTIZIE GENERALI (a cura Assistente Sociale);
- SCHEDA DI ACCERTAMENTO DELLE CONDIZIONI DI NON AUTOSUFFICIENZA DI CARATTERE SOCIO-ASSISTENZIALE (a cura Raa);
- ASPETTI DI CARATTERE ALBERGHIERO (a cura Assistente Sociale / Raa);
- Aspetti DI CARATTERE INFERMIERISTICO (a cura Coord.Infermieristico);
- NOTIZIE MEDICO/SANITARIE (a cura coordinatore infermieristico).

Nel corso del colloquio viene pianificato nel dettaglio il ricovero dell'Ospite: Viene richiesto l'aggiornamento del certificato medico e della terapia in atto se ci sono state variazioni rispetto a quelle indicate nel certificato medico esibito all'atto della presentazione della domanda. Viene consegnato l'elenco degli indumenti e della documentazione necessaria. Vengono concordate eventuali variazioni sulle quantità e tipologia dei capi di vestiario che l'Ospite dovrà portare.

L'Ospite verrà affidato ad un Assistente di Base "tutor" che si assumerà il compito di prendersi cura delle sue cose, degli indumenti e dei suoi effetti personali, di personalizzare i suoi spazi e di divenire il suo referente per la rilevazione dei bisogni e la risoluzione di problemi particolari. È compito del tutor effettuare al termine della prima settimana dall'ingresso la valutazione sullo stato dell'Ospite. Successivamente, entro un mese dall'ingresso, viene redatto il P.A.I. (piano di assistenza individualizzato) che verrà definito nei dettagli ed aggiornato ad ogni modificazione significativa delle condizioni dell'Ospite.

Non sono ammesse persone che, affette da malattie infettive, o a causa di fattori psichici, non siano idonee alla vita di comunità o comunque arrechino pregiudizio agli altri ospiti. L'inserimento è soggetto ad un mese di prova prima di divenire definitivo. La valutazione viene effettuata dal Coordinatore Infermieristico e la Raa con validazione da parte della Responsabile di Struttura. Il periodo di prova può avere un esito negativo per le medesime motivazioni alla base di una eventuale ammissione.

### Arrivo dell'Ospite

L'accoglienza dell'Ospite viene organizzata dalla Responsabile delle attività assistenziali nel nucleo dove l'ospite verrà accolto, la persona viene accompagnata nella propria camera, presentata al compagno/a di stanza e agli altri Ospiti presenti nel nucleo; con gra-

dualità vengono mostrati tutti gli ambienti della struttura e individuati gli spazi personali come il posto a tavola.

## **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.

## **Colloquio con l'Infermiere**

L'infermiere 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.

## **Osservazione e Registrazione Dati**

Fin dal primo giorno dell'ingresso, gli operatori addetti all'assistenza e gli infermieri compilano il Diario Assistenziale e Infermieristico sulla base dell'osservazione relativa allo stato di salute globale dell'Ospite, al suo comportamento e agli interventi da eseguire e realizzare. Al termine della prima settimana il tutor OSS, l'infermiere, la psicologa, l'assistente sociale e la fisioterapista, effettuano la prima valutazione. Al termine del primo mese dall'ingresso viene aperto il P.A.I. (Piano Assistenza Personalizzato) condiviso con i familiari e, quando possibile, con l'Ospite.

## **Trasferimenti di Nucleo e/o Camera**

Al fine di rendere il miglior servizio d'assistenza nell'interesse singolo e generale degli ospiti, la Direzione si riserva la facoltà di trasferire l'Ospite in un Nucleo e/o camera diversa da quella assegnata all'atto di ingresso, qualora sia ritenuto opportuno a fronte delle esigenze della vita comunitaria o delle mutate condizioni psicofisiche dell'Ospite.

I trasferimenti vengono effettuati dopo un'attenta fase di valutazione e consultazione tra le figure professionali della Residenza per Anziani. Quando la Direzione comunicherà la necessità di procedere al trasferimento, sarà necessaria la fattiva collaborazione dei familiari: questo aspetto è fondamentale per assicurare l'adeguata serenità dell'Ospite e un clima disteso all'interno della Struttura.

## **Dimissioni**

Al momento delle dimissioni già determinate per fine contratto temporaneo oppure con sopravvenuta necessità anche da parte della struttura, lo staff organizzativo composto da

Responsabili assistenziali, Psicologa, Infermiera consegneranno ai familiare dell'ospite il modulo dimissioni nel quale viene descritto lo stato dell'ospite e vengono definiti alcuni suggerimenti di gestione a domicilio delle aree di vita più critiche dell'anziano.

Le condizioni che determinano la dimissione dell'ospite sono:

1. Mancato pagamento di 1 mensilità così come indicato nel contratto di fruizione del servizio;
2. Modifica delle condizioni di carico assistenziale dell'ospite (ADL/IADL/BRADEN) e/o variazioni del punteggio RUG;
3. Incompatibilità ambientale delle caratteristiche dell'ospite nonché dei rapporti con i familiari così come indicato nel contratto di fruizione del servizio.

---

## REGOLE DI VITA COMUNITARIA

L'ospite e i parenti sono tenuti a un comportamento consono alla natura comunitaria della Residenza e rispettoso degli altri residenti, del personale, degli ambienti e dell'attrezzature. Il rispetto del lavoro e della professionalità degli operatori è condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale.

---

## ONERI A CARICO DEGLI OSPITI

Il CONSORZIO SOCIALE SANTA COLOMBA applica le rette che vengono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione. (Vedi Allegato alla Carta dei Servizi)

Sia per i posti convenzionati ASUR che per i posti privati l'ospite, o chi in sua vece, riceve ogni mese la fattura relativa alla retta del mese precedente comprensiva delle eventuali spese extra e delle eventuali riduzioni per assenze dovute a ricoveri o altro (come descritto nel contratto per la fruizione del servizio).

### Applicazione rette in caso di assenza temporanea

Per chi fruisce del servizio vitalizio.

### **Convenzionato**

La retta di ricovero decorre dal giorno indicato nella comunicazione dell'UVI anche se, per motivi personali, la persona interessata volesse procrastinare la data di ingresso in

### **Convenzionato e privato**

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.

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% della retta di ricovero per le assenze volontarie può essere applicata 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 da un altro ospite, viene applicata la riduzione del 80% sulla retta di base dell'ospite assente fino alla data del suo rientro.

### **Solo per chi fruisce del servizio temporaneo**

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. In caso di ricovero ospedaliero, l'ospite ha diritto alla conservazione del posto, se l'assenza non si protrae oltre 7 giorni. I suddetti giorni di assenza con diritto alla conservazione del posto, sono conteggiati nella misura del 70% della retta applicata.

## **Modalità / Condizioni di Pagamento**

Il pagamento delle rette giornalieri potrà avvenire con bonifico bancario e con Rid direttamente nel c/c che verrà comunicato al momento dell'ingresso. Il pagamento dovrà avvenire entro 15 giorni dal ricevimento della fattura. In caso di mancato pagamento di 1 mensilità verrà istruita la pratica di recupero crediti dall'ufficio legale.

---

## MINUTAGGIO MINIMO GARANTITO PER LEGGE E MINUTAGGIO GARANTITO DAGLI STANDARD DI QUALITÀ

Il servizio assistenziale e infermieristico della Struttura segue le indicazioni definite nella DGR 937/2020 e 938/2020: 100 minuti/die per ospite oppure 120 minuti/die per ospite in caso di anziano affetto da demenza. Ad oggi gli standard che la struttura offre è rispetto ad alcuni reparti più alto di quanto indicato nella DGR 938/2020: 110 minuti/die per anziani allettati e con carico infermieristico elevato, 140 minuti/die per anziani affetti da demenza allo stadio moderato - grave.

### Indagini sulla Soddisfazione degli Utenti

Gli ospiti e i familiari possono compilare un questionario di rilevazione della soddisfazione in merito all'erogazione del servizio, sulla base delle indicazioni contenute nella norma ISO 9001 e 10881. Questa complessa e importante certificazione permette di adottare e garantire una metodologia organizzativa che ha lo scopo di accrescere il grado di soddisfazione degli ospiti rispetto ai Servizi erogati. I questionari sono redatti in forma anonima e i dati dell'indagine saranno resi pubblici una volta all'anno in forma assembleare.

### Garanzia della Qualità

La qualità del Servizio verrà certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 10881.

Il Centro Servizi Integrati per la terza età Santa Colomba - Residenza per anziani Casa Roverella, garantisce il rispetto di tutti gli standard strutturali, organizzativi e gestionali previsti dalla normativa regionale e nazionale in vigore. Il Centro è collegato funzionalmente con i servizi territoriali facenti capo alle attività socio sanitarie del distretto.

I livelli assistenziali garantiti nelle Residenze sono articolati in relazione alla complessità assistenziale degli Ospiti assistiti.

Sono garantite tutte le prestazioni che concorrono al mantenimento e al recupero delle capacità residue degli Ospiti, in relazione alle potenzialità individuali e al fine di conseguire il miglior livello possibile di qualità di vita.

È assicurata ad ogni Ospite la valutazione periodica multidimensionale dei bisogni, la stesura del piano di assistenza individualizzato e l'istituzione della cartella personale di archiviazione di ogni informazione relativa allo stato di salute, agli interventi eseguiti e ad ogni altro aspetto significativo della sua vita in struttura. È assicurato che tutto il personale abbia il livello di competenza adeguato allo svolgimento delle attività assegnate.

È assicurato il monitoraggio e controllo della funzionalità di ogni singolo servizio e del processo di erogazione dello stesso ai fini della valutazione di efficacia e del rapporto costi e benefici. È assicurato l'utilizzo di una procedura di rilevazione e trattamento dei reclami, dei disservizi e delle non conformità al fine di rendere trasparente ed efficace il sistema di verifica del servizio. Il modulo per la rilevazione del reclamo può essere richiesto al personale della reception e agli stessi riconsegnato. Il personale della reception provvederà a consegnare tempestivamente la rilevazione alla Direzione.

Se il reclamo viene rilevato NON in forma anonima la Direzione provvederà a inoltrare risposta (scritta e verbale) entro e non oltre i 30 giorni dalla data di rilevazione. 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.

---

## CONVENZIONI

Il Consorzio Sociale Santa Colomba è convenzionata con:

### Farmacia

La Farmacia convenzionata fornisce farmaci in Fascia C, farmaci da banco, presidi per incontinenza ecc.. a prezzi scontati. Tra i suoi servizi offre anche quello di ritiro giornaliero delle ricette e consegna entro le 24 ore dei farmaci prescritti fatto salvo dei casi di urgenza dove la consegna avviene entro le 3 ore.

### CSV Marche

L'Associazione di Volontariato ha firmato con il Consorzio una convenzione per il supporto alle attività di socializzazione, accompagnamento alle Uscite dalla struttura, compagnia agli anziani ecc... con alcune Associazioni di Volontariato della città.

### Volontariato

La Direzione del Consorzio ritiene che il coinvolgimento del volontariato locale all'interno della Residenza sia particolarmente importante, soprattutto in relazione a due finalità:

- Creare occasioni significative per rafforzare il legame territoriale ed affettivo tra la città di Pesaro, i suoi cittadini e la Residenza Anziani Casa Roverella, coinvolgendo nelle attività che si svolgeranno presso la struttura il volontariato in maniera costante e strutturata e prevedendo anche occasioni di partecipazione alla vita sociale della città;

- Migliorare la "qualità della vita" degli Ospiti del Centro Residenziale, attraverso la proposta di prestazioni legate ad attività di socializzazione e di animazione di più elevata qualità ed efficacia, mediante il coinvolgimento di volontari che opereranno a supporto ed in presenza del personale socio assistenziale e che verranno adeguatamente formati.

Inoltre, la direzione del Consorzio sociale ha rilevato l'esigenza di strutturare e regolamentare il rapporto di collaborazione tra il Centro Residenziale "Santa Colomba" e le Associazioni di volontariato, al fine di evitare sovrapposizioni tra attività di cura alla persona ed attività di animazione e tra personale socio assistenziale e personale volontario. A tal fine, si propongono due strumenti: la creazione di un tavolo tecnico, con funzioni di coordinamento generale dell'attività del volontariato; la stesura di un regolamento che strutturi la partecipazione delle Associazioni alla "vita" del Centro Residenziale Anziani "Santa Colomba".

Pertanto, per quanto concerne l'inserimento di volontari presso la Residenza, dovranno essere fornite adeguate garanzie di competenza, disinteresse, imparzialità e dedizione nei confronti degli Ospiti. Infine, il volontario, che dovrà agire sempre su indicazione e comunque con il consenso del personale socio-assistenziale deve essere informato sui seguenti aspetti:

- Essere preparato allo svolgimento della propria attività anche mediante la partecipazione a corsi di formazione;
- Condividere i programmi delle attività;
- Avere ben chiaro il proprio ruolo.

Sarà cura della psicologa sensibilizzare i volontari alla comprensione dei bisogni della persona anziana e fornire il supporto formativo metodologico allo sviluppo di modalità relazionali adeguate.

**Pesaro, 30.09.2022**  
**REV. 08**

Consorzio Sociale Santa Colomba  
Il Presidente Grandoni Ginetto



## ALLEGATO 1. RETTE APPLICATE AL SERVIZIO

RESIDENZA PROTETTA (Non Autosufficienti)	
CONVENZIONATA	Euro 59,50 giornaliera per la camera Doppia Euro 66,50 giornaliera per la camera singola
SOLLIEVO	Euro 66,50 giornaliera per la camera doppia
PRIVATA	Euro 79,70 giornaliera per la camera doppia Euro 88,90 giornaliera per la camera singola
CASA DI RIPOSO (Autosufficienti – Parzialmente autosufficienti)	
PRIVATA	Euro 69,60 giornaliera per la camera doppia Euro 76,70 giornaliera per la camera singola

ATTIVITÀ PRIVATE EXTRA RETTA	
PODOLOGO	Euro 25,00
PRESTAZIONI ESTETICHE	
TAGLI DEI CAPELLI + PIEGA	Euro 12,00
PERMANENTE SENZA TAGLIO+ PIEGA	Euro 48,50
PERMANENTE CON TAGLIO + PIEGA	Euro 55,00
COLORE E COLPI DI SOLE SENZA TAGLIO + PIEGA	Euro 35,00
COLORE E COLPI DI SOLE CON TAGLIO + PIEGA	Euro 41,50
COLORE CON PRODOTTI PERSONALI + PIEGA	Euro 35,00
COLPI DI SOLE CON COLORE + PIEGA	Euro 55,00
MANICURE	Euro 14,00

PRESTAZIONI ASSISTENZIALI	
DEAMBULAZIONE ASSISTITA	Euro 20,00/h con personale OSS
AIUTO AI PASTI (15' A PASTO)	Euro 5,00 con personale OSS
ASSISTENZA PRIVATA	Euro 20,00/h con personale OSS
FISIOTERAPIA	
RICONDIZIONAMENTO POSTURALE	Euro 120,00 mese (la durata viene stabilita in base alle condizioni cliniche dell'anziano)

URGENTI PERCORSO RIABILITATIVO FRATTURA	
PACCHETTO INIZIALE	Euro 840,00 (1° MESE: 4 SEDUTE/SETTIMANA + 2° MESE: 3 SEDUTE/SETTIMANA)
MESI SUCCESSIVI	Euro 360,00 mese
MANTENIMENTO RIABILITATIVO (la durata viene stabilita in base alle condizioni cliniche dell'anziano)	
PACCHETTO 2 SEDUTE/SETTIMANA	Euro 240,00 mese
PACCHETTO 1 SEDUTE/SETTIMANA	Euro 120,00 mese
TRASPORTO PER USCITE PRIVATE (solo servizio autista)	
SU PESARO	Feriali Euro 30,00 festivi Euro 45,00 andata e ritorno
FUORI PESARO	Feriali Euro 30,00/h festivi Euro 45,00/h + costo km
SERVIZIO RISTORANTE IN STRUTTURA	Euro 6,00 a pasto
ASSISTENZA VISITE MEDICHE ESTERNE	
PRIME 2 ORE	Euro 20,00
DALLA 3° ORA	Euro 20,00/h

## ALLEGATO 2 - INDICATORI DI PERFORMANCE DI QUALITÀ

FATTORI DI QUALITÀ	n. indicatore	INDICATORI DI QUALITÀ	valore al 30.06.2021	target 2021
ASPETTI GESTIONALI	G1	NUMERO RECLAMI	0	<5
	G2	NUMERO DI COLLOQUI CON ESITO POSITIVO/ NUMERO COLLOQUI FATTI	100%	>=50%
QUALITÀ E COORDINAMENTO	C1	NUMERO OSSERVAZIONI EMESSE DA AUDIT	0%	2
	C2	NUMERO NC EMESSA DA AUDIT	0,0%	2
ASPETTI SANITARI / ASSISTENZIALI	SA1	NUMERO NC SERVIZI ASSISTENZIALI	1	<=10
	SA15	NUMERO RECLAMI	0	(-)10% rispetto anno 2019
SERVIZI ALBERGHIERI	A1	NUMERO NC SERVIZI ALBERGHIERI	0	(-)10% rispetto anno 2019
	A2	NUMERO RECLAMI SERVIZI ALBERGHIERI	0	semestrale
SODDISFAZIONE UTENTE	SU1	Domande Generali	5,1	3
	SU2	Area socio Assistenziale - Sanitaria	4,35	2,8
	SU3	Area servizi Alberghieri	4,32	2,8
	SU4	Comportamento del personale nei confronti dell'ospite	4,6	2,8
	SU5	Aspetti relazionali all'interno della struttura	4,8	2,8
	SU6	Soddisfazione complessiva sull'assistenza al proprio familiare	5	3





**Consorzio Sociale Santa Colomba**