

Prot. ASP n. 2856/6 del 28-04-2011

**CARTA DEI SERVIZI**

<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>pag. 2</b>
<b>INDICE</b>	
<b>1. FINALITA' DELLA STRUTTURA</b>	<b>pag. 5</b>
1.1. Mission	
1.2. Vision	
<b>2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA (sintetica)</b>	<b>pag. 6</b>
2.1. Struttura	
2.2. Tipologia dei Servizi	
2.3. Modalità di accesso :	
2.3.1 Domanda	
2.3.2 Ingresso	
2.3.3 Presa in carico	
2.3.4 Dimissione: iter dimissione	
<b>3. SERVIZIO SOCIO SANITARIO ALBERGHIERO</b>	<b>pag. 10</b>
3.1. Servizi , prestazioni e figure professionali:	
3.1.1 Assistenziali	
3.1.2 Sanitarie	
3.1.3 Alberghiere e Servizi generali	
3.2. Figure Professionali Presenti	
<b>4. REGOLE DI CONVIVENZA</b>	<b>pag. 14</b>
4.1. Anziani	
4.2. Parenti	
4.3. Volontari/esterni	
4.4 Responsabilità della Struttura	
<b>5. INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE</b>	<b>pag. 17</b>
5.1. Ufficio reclami, bacheche, Comitati Conciliativi Misti	
<b>6. MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'</b>	<b>pag. 17</b>
6.1. Sistemi di miglioramento della qualità	
<b>7. RETTA</b>	<b>pag. 18</b>
7.1. Composizione della retta	
7.2. Modalità di pagamento	

## PRESENTAZIONE

### UNA CARTA DEI SERVIZI A MISURA DI ANZIANO

Nel mese di aprile 2009 si è costituita l'ASP del distretto Cesena Valle Savio, che ha inglobato diverse IPAB pre-esistenti, fra le quali il ROIR Roverella Orfanotrofi e Istituti Riuniti che gestiva la Casa Protetta Nuovo Roverella.

L'ASP è subentrata nella gestione della Casa Protetta Nuovo Roverella nel segno della continuità operativa e assistenziale.

La Casa Protetta Nuovo Roverella è stata aperta nel 2005 e costruita a cura del ROIR in sostituzione della vecchia sede ubicata nel centro storico, nel rispetto delle disposizioni testamentarie del benefattore Conte Pietro Roverella, che nel 1857 lasciò la sua eredità a fini benefici prima verso gli invalidi ed ora verso gli anziani.

La "carta dei servizi" tende a favorire la partecipazione, indica strumenti di garanzia e di controllo sulla nostra attività.

Con questa carta ci presentiamo, diamo ogni informazione utile sulla nostra organizzazione, sulla gestione dei servizi, sugli standard di valutazione della qualità delle prestazioni erogate.

### Nuovo Roverella: una casa aperta

Uno spazio aperto al mondo, per essere parte attiva e vitale del tessuto urbano. Un luogo in cui incontrarsi e condividere esperienze. Un servizio a misura d'uomo, flessibile e personalizzato. Un contesto architettonico innovativo, ampio, luminoso, intimo e al tempo stesso socializzante, pieno di curve e di squarci panoramici. **Il Nuovo Roverella** è tutto questo: **casa protetta all'avanguardia** per concezione, realizzazione e servizi.

Prima che luogo fisico, il Nuovo Roverella è espressione di un nuovo orientamento, che, pur **mantenendo in primo piano il benessere degli ospiti**, ricerca e aggiunge ai servizi una maggiore flessibilità di tempo, con pasti fruibili in fasce orarie elastiche, mettendo a disposizione spazi dedicati all'aggregazione, alla riabilitazione, alla cultura, siano essi interni che esterni o aperti ai visitatori. Tutta la struttura (camere da letto, soggiorni, sale di attività) è climatizzata e dotata di impianti di ricambio d'aria diretti. Comfort e sicurezza sono gli elementi guida con cui è stato realizzato il progetto, sia da un punto di vista architettonico che funzionale. Sistemi di telecamere e sensori alle vie d'uscita consentono al contempo libertà di movimento e protezione degli stessi ospiti. Anche gli arredi, scelti in tonalità desuete, chiari e tenui con note di colore "identificative" rispecchiano gli obiettivi di fondo, così come la scelta delle forme dei tavoli, delle altezze variabili per le sedute degli ospiti, dell'abbattimento di spigoli vivi, di maniglie morbide, ecc. Particolare importanza è data all'aiuto all'orientamento di ospiti e frequentatori della Casa, anche attraverso la

scelta dei colori delle porte, che identificano sempre le stesse funzioni come ad esempio la porta rossa per la camera da letto e la porta turchese per i bagni.

Non più chiusi in se stessi, gli spazi si dispiegano armonicamente **negli 8.000 metri quadrati** della Casa Protetta di via Ancona, offrendo nuovi servizi ai **108 ospiti**, di cui 10 riservati a ospiti affetti da gravi disabilità acquisite.

Camere doppie e singole, tutte dotate di condizionatori autonomi per l'aria calda e fredda, cablate per la visione di programmi tv satellitari, con telefono autonomo e possibilità di installare un computer, si alternano ad ambienti confortevoli per le attività collettive, da vivere con flessibilità, dove si tengono laboratori creativi, incontri ed eventi, o dove semplicemente si può trascorrere qualche ora di tempo a chiacchierare, per esempio al bar o nei salottini dei "giardini d'inverno" posti al piano interrato.

Particolare risalto e attenzione sono dati alla cura con l'acqua: i bagni attrezzati di nucleo consentono un utilizzo di vasche con idromassaggio, ultrasuoni e persino un'immersione in acqua stando comodamente seduti in sicurezza. A fianco e in aggiunta a questi servizi: una piscina riabilitativa posta a ridosso della palestra e una zona di fisioterapia, con la possibilità di utilizzare una grande vasca per le attività riabilitative rivolte alle persone incontinenti.

Parte integrante della Casa, è il **Centro Diurno** che, seppur dislocato in spazi autonomi e dedicati, può usufruire dei servizi aggiuntivi che il Nuovo Roverella offre: laboratori per la riattivazione e stimolazione cognitiva e sensoriale, palestre, sala da pranzo, giardini, ecc. Gli ospiti provenienti dall'esterno trovano accoglienza dal lunedì al sabato, con possibilità di "costruirsi" e personalizzare la durata di permanenza e i giorni di fruibilità del servizio, proprio in virtù del contesto di Casa Protetta in flessibilità d'orario. Ha una capienza di **22 persone**.

Anche le **persone affette da demenze**, inclusi i malati di Alzheimer, possono contare su ambienti all'avanguardia per approccio e tecnologie. Il nucleo loro dedicato è stato realizzato nel rispetto delle esperienze e degli studi attuali, confortati dalle indicazioni della Regione Emilia Romagna in materia, e offre **18 posti letto**, collocati in uno spazio autonomo della Casa particolarmente tranquillo e appartato rispetto alla struttura principale. Ambienti ampi, luminosi, rotondeggianti, un giardino esterno unicamente loro dedicato, illuminato 24 ore su 24 in cui potersi muovere liberamente; telecamere e sensori di presenza consentono al personale di questa unità di prendersi la massima cura dei loro ospiti senza dovere porre dei limiti fisici al loro irrefrenabile vagabondare. Le piante del giardino, tutte di tipo officinale, sono innocue in caso di ingestione.

Le camere, ampie, contano due posti letto con bagno indipendente. Due camere singole sono isolate e insonorizzate per gli ospiti che, a causa della malattia, urlano nelle ore notturne. Per consentire agli ospiti di scaricare aggressività, gli spazi sono tali da garantire la **massima libertà di movimento**. Porte e corridoi consentono di girovagare per la Casa, soggiorno e sala da pranzo compresi, lungo percorsi protetti e videosorvegliati. Il Nucleo è infatti dotato di impianti elettronici di segnalazione e rilevazione, collocati su tutte le vie d'accesso interne ed esterne, attivabili o disattivabili singolarmente, secondo bisogni e desideri di privacy. Gli ospiti possono inoltre essere dotati di speciali braccialetti elettronici che permettono di monitorarne gli spostamenti a distanza, attraverso computer.

Gli ambienti sono concepiti in ogni dettaglio per mettere a loro agio gli ospiti e facilitare la loro fruizione dei servizi: le camere da letto sono nelle tonalità calde del giallo/arancio, gli arredi, rigorosamente senza angoli vivi, in legno di ciliegio e i letti abbassabili elettronicamente fino a 20 cm da terra, contro il rischio di cadute. Il colore facilita la distinzione anche fra camere, bagni e servizi, con porte dotate di maniglie in colore di contrasto e spazi collettivi in tonalità neutre e riposanti.

Il Consiglio d'Amministrazione

## **1. FINALITA' DELLA STRUTTURA**

### **1.1 LA NOSTRA “MISSION”**

La Casa Protetta Nuovo Roverella, è un presidio che offre residenzialità e assistenza socio sanitaria ad anziani non autosufficienti.

La “mission” della Casa, ovvero la missione, la finalità ultima è quella di garantire ai suoi residenti anziani, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata.

### **1.2 LA NOSTRA “VISION”**

Il fine è quello di realizzare un servizio in grado di soddisfare le aspettative dei suoi residenti ed offrire un punto di riferimento nel momento più delicato della loro vita, tenendo conto degli individuali bisogni psichici, fisici, relazionali e sociali ed attraverso una assistenza qualificata e continuativa, svolta in stretta collaborazione con gli anziani stessi, le loro famiglie ed i servizi del territorio

La Vision di una Casa Protetta è il come si traduce la sua stessa Mission.

Pertanto la Vision del Nuovo Roverella è:

- definire e aggiornare progetti di intervento personalizzati individuali e/o di gruppo, attraverso una metodologia della integrazione socio sanitaria assistenziale, al fine di lavorare sempre più per Obiettivi e risultati e sempre meno per mansioni;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidisciplinare alla persona, conservando, ripristinando e sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- garantire all'anziano residente un'assistenza qualificata attraverso la formazione e l'aggiornamento continuo del personale dipendente;
- attivare la massima apertura verso le risorse del territorio, siano esse legate all'area della cura che all'area della socializzazione;
- diffondere una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'ente come garanzia di una cultura “di servizio” del “prendersi cura”
- razionalizzare le spese ed i consumi, al fine di coniugare le richieste e le esigenze del servizio con i vincoli del bilancio.

## **2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

### **2.1. Struttura**

La Casa Protetta Nuovo Roverella appartiene all'ASP Cesena Valle che è un Ente Pubblico autonomo e gestito ed amministrato da un Consiglio che viene nominato dall'Assemblea dei Soci, costituita dai Sindaci dei Comuni del distretto Cesena Valle Savio; il Consiglio di Amministrazione rimane in carica per 5 anni.

La Casa Protetta Nuovo Roverella è ubicata in Via Ancona, 290 a Cesena, nella primissima periferia della città. Vi si accede facilmente da Via Savio e all'interno è dotata di ampio parcheggio. Una fermata del tram è a circa un centinaio di metri.

La struttura è nuovissima e la sua rilevanza e imponenza architettonica ne fanno un luogo più unico che raro. Completamente costruita senza barriere architettoniche, gode di ampi spazi interni ed esterni compresi 3 giardini collocati a corte dentro la struttura, ed un parco esterno adiacente la Casa, in fase di realizzazione.

La struttura è autorizzata al fine di accogliere 108 persone non autosufficienti di cui 90 sono posti convenzionati con l'Azienda U.S.L. di Cesena, 10 sono destinati al "progetto disabili adulti DGR 840/08", sempre convenzione con l'A. U.S.L. e 8 sono posti fuori convenzione.

La Casa inoltre accoglie 22 utenti in regime diurno, provenienti dal territorio di Cesena. Di questi 22 posti 20 sono in convenzione con l'A. U.S.L. e 2 fuori convenzione. Per il servizio di centro Diurno esiste un regolamento a parte.

La casa Protetta è organizzata su 5 nuclei operativi a seconda della tipologia e della patologia preponderante della persona da inserire ed anche i relativi spazi interni configurano la suddivisione in 5 ambienti comunicanti ed al contempo separati. Uno di questi 5 nuclei è predisposto spazialmente e metodologicamente all'accoglienza di persone affette da demenza senile e/o morbo di Alzheimer; un secondo nucleo è predisposto all'accoglienza di persone che in età adulta hanno acquisito gravi disabilità a seguito di traumi (DGR 840/08").

La Casa offre stanze da 1 e da 2 posti letto con servizi igienici dedicati; ampi saloni per la vita collettiva e angolini ove poter stare appartati. Ogni camera da letto è dotata di impianto per il raffrescamento di aria diretta per ovviare al caldo estivo, di letti comandati elettronicamente, impianto per la televisione, il telefono ed il computer.

### **2.2. Tipologia dei Servizi**

I servizi erogati sono: Casa Protetta ovvero una struttura residenziale con rilevanza sanitaria destinata ad ospitare ed accogliere prevalentemente anziani in condizioni di non autosufficienza fisica, psichica e cognitiva e Centro Diurno ovvero una struttura diurna, che accoglie anziani parzialmente non autosufficienti.

## **2.3. Modalità di accesso alla Casa Protetta :**

### 2.3.1 Domanda

La Casa Protetta Roverella offre due possibilità di accesso ai propri servizi:

- a) Per persone anziane non autosufficienti in rapporto di convenzione con l'A. U.S.L. tramite il regolamento scritto nell'accordo di programma stipulato fra Comuni e A. U.S.L.
- b) Per Persone anziane non autosufficienti in regime privato, tramite rapporto diretto con l'Ente.

a) La procedura di accesso alla Casa Protetta Roverella è regolata dal Servizio Assistenza anziani (SAA) del Comune di Residenza e dalla Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) dell'Azienda Unità Sanitaria Locale

In sostanza una persona anziana o un suo parente/referente che abbia bisogno di accedere al Servizio della Casa protetta, occorre che si rivolga all'Assistente Sociale del proprio comune di residenza.

Alla domanda segue la visita domiciliare della U.V.G. che effettua una valutazione multidimensionale. L'anziano viene "classificato" in 4 fasce, a seconda dei bisogni sociali, assistenziali e sanitari che la U.V.G. gli ha riconosciuto. Ognuna di queste fasce è in realtà una lista d'attesa a sé stante, in quanto i posti letti che si rendono liberi sono ad esse legati.

Ogni lista d'attesa è unificata e valida su tutto il territorio dell'Azienda sanitaria fermo restando il rispetto della scelta che ogni famiglia fa, rispetto alle strutture a lui gradite.

b) Nel caso di persona a regime privato, la procedura per essere accolti è quella di presentare direttamente la richiesta presso gli uffici della struttura in Via Ancona 290.

In sede di colloquio, verrà compilato un apposito modulo contenente le informazioni utili riguardanti la persona da inserire. Ai richiedenti, invece, verrà consegnata la documentazione informativa.

Per l'inserimento e la compilazione della graduatoria interna, la struttura si avvale del parere tecnico che l'equipe interdisciplinare composta dal Coordinatore Responsabile, da una RAA (Responsabile Attività Assistenziali) e da una I.P. (Infermiere professionale) esprime, dopo aver effettuato, una visita domiciliare.

### 2.3.2 Ingresso

L'ingresso in struttura avviene in maniera uguale sia che si tratti del servizio di Casa Protetta in posti convenzionati che a rapporto privato. Una volta identificata la persona da inserire, viene fatto un primo colloquio con l'interessato o un suo parente/referente. In questa sede, oltre a mostrare la camera ed il nucleo assegnato, vengono consegnati: Carta dei Servizi, numeri di lavanderia identificativi degli indumenti della persona, elenco dei documenti necessari e formula di pagamento. Si stabiliscono, in quella sede, la data per la visita domiciliare pre-ingresso e la

data di ingresso. La visita pre-ingresso ha lo scopo di conoscere la persona anziana presso il proprio contesto familiare ed abitativo e viene svolta dalle stesse persone che poi saranno presenti al momento dell'ingresso vero e proprio in struttura.

### 2.3.3 Presa in carico ospiti in convenzione

Al momento dell'arrivo in struttura, la persona anziana viene accolta, assieme ai suoi famigliari o referenti dallo staff che aveva precedentemente incontrato nella visita domiciliare. Vengono accompagnati subito nella camera, dove assieme all'OSS (operatore Socio sanitario): Tutor, sistemano il vestiario e gli oggetti personali portati. Successivamente, i parenti vengono invitati dal RAA a recarsi nella guardiola infermieristica al fine di lasciare tutta la documentazione necessaria, mentre all'anziano vengono fatti vedere gli spazi della Casa e si iniziano le presentazioni degli operatori e degli altri residenti.

L'atto della presa in carico avviene con l'ingresso della persona anziana in struttura, significa che da quel momento in avanti, per tutta la durata della permanenza presso la Casa, la responsabilità dell'anziano è dell'Ente, sia da un punto di vista della salute psicofisica, che da un punto di vista relazionale ed anagrafico. La persona acquisisce il diritto ad avere la sua residenza anagrafica presso la Casa e ad assumerne il medico come proprio medico di medicina di base.

La struttura risponde di tutti i suoi bisogni primari e secondari.

Viene subito fatta una pianificazione individualizzata cogliendo gli elementi significativi delle abitudini di vita e della loro possibile risposta nell'ambito della vita collettiva. Questo avviene anche e per mezzo della collaborazione coi famigliari che sono le figure che, soprattutto all'inizio, sanno riscontrare se l'inserimento sta procedendo tranquillamente o se vi sono delle difficoltà. Assieme si progetta come meglio intervenire, ed una volta conosciuta meglio la persona, si prospettano gli obiettivi individuali da raggiungere.

### 2.3.4 Presa in carico ospiti in regime privato

La presa in carico a livello organizzativo, di accoglienza e inserimento nella struttura segue modalità e procedure uguali a quelle per le persone convenzionate, fatto salvo che, la persona può diventare residente presso la casa, solo se già residente nel Comune di Cesena e solo dietro richiesta del famigliare. Nel caso di persona proveniente da altra città o provincia, la richiesta può essere fatta solo con l'impegno dei famigliari a rinunciare alla richiesta di sostegno economico da parte del Comune di Cesena. Per le persone che utilizzano il servizio per 30 giorni al massimo, non è previsto il cambio medico con quello di Struttura, pertanto i famigliari dovranno provvedere alla ricettazione dei farmaci necessari per il tempo di permanenza della persona. Dovranno anche fare certificato medico attestante la compatibilità patologica della persona con la vita comunitaria.

### 2.3.5. DIMISSIONE: ITER

La dimissione di un residente dalla struttura, può avvenire o per ragioni naturali o per motivi familiari o dell'Ente.

La famiglia è ovviamente libera di riportare il proprio congiunto al domicilio. Per meglio tutelare la persona anziana, l'Ente chiede di formalizzare la richiesta per iscritto (tramite apposito modulo) e chiede che la stessa venga firmata da tutti i parenti referenti di primo grado dell'anziano stesso. La richiesta deve essere formalizzata almeno 3 giorni prima della data prescelta per il rientro a domicilio, per dare modo alla struttura di organizzarsi.

In caso di mancato preavviso, verrà richiesto comunque il pagamento della retta, per gli ulteriori 3 giorni successivi alla data di effettiva uscita dell'anziano ospite.

La famiglia potrebbe altresì chiedere di dimettere l'anziano dalla Casa per effettuare una mobilità verso un'altra struttura residenziale. Perché ciò sia possibile il parente/referente deve esprimere la sua richiesta per iscritto ed indirizzarla direttamente al SAA.

Potrebbero infine essere richieste le dimissioni dell'ospite da parte della struttura stessa, qualora si verificassero delle incompatibilità oggettive verso l'Ente o la sua struttura organizzativa sia per ragioni di mancato pagamento della retta a carico del familiare che per non rispondenza agli obiettivi del progetto socio assistenziale sanitario fra la Casa e l'ospite.

In tal caso la richiesta è per iscritto ed inviata dall'Ente alla famiglia e/o al SAA.

### 3. SERVIZIO SOCIO SANITARIO ALBERGHIERO

Al fine di offrire la massima personalizzazione dell'assistenza al residente e mantenergli viva la propria autonomia la Casa offre servizi sociali, sanitari ed alberghieri integrati fra loro e svolti da figure professionali riconosciute e qualificate ad hoc.

<b>3.1. Servizi e prestazioni</b>	:	<b>3.1.1 Assistenziali</b>
		<b>3.1.2 Sanitarie</b>
		<b>3.1.3 Alberghiere e Servizi generali</b>

Le tipologie di servizio possono essere così sintetizzate:

#### 3.1.1 ASSISTENZIALI

- Assistenza tutelare diurna e notturna fornita da personale dipendente in possesso delle qualifiche regionali richieste e continuamente formato ed aggiornato, o personale qualificato ma dipendente di Cooperativa. Comprende tutte le attività di assistenza all'anziano per lo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana in relazione al livello di autonomia personale relativa: alzate da letto, igiene personale quotidiana, bagno di pulizia, vestizione, nutrizione, deambulazione, mobilizzazione, riordino del letto e della stanza., aiuto nel soddisfacimento dei bisogni sia di tipo fisico (igiene, alimentazione, riposo ecc.) che psicologico (sicurezza, stima, affetto ecc.)
- Animazione rivolta a tutti gli ospiti della Struttura compatibilmente con gli interessi, potenzialità e capacità degli stessi, espletata attraverso l'organizzazione di attività occupazionali e ricreative –culturali quali: lettura di quotidiani in gruppo, attività manipolative e pittoriche di gruppo ed individuali, attività ludiche di gruppo, uscite, terapia occupazionale, soggiorni estivi, laboratori manipolativi ed espressivi interni ed esterni la Casa, feste . E' effettuata attraverso la professionalità di una Psicologa, addetti all'assistenza di base con mansioni di attività di animazione e animatori professionisti, più la disponibilità di tirocinanti in psicologia e delle scuole per servizi sociali;
- Assistenza spirituale e religiosa: agli ospiti viene garantito il diritto di professare la propria fede religiosa anche attraverso la presenza all'interno della struttura dei ministri del culto. All'interno della Casa Protetta Roverella è predisposto un luogo per il culto della religione cattolica.
- Segretariato sociale. Il Servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici legati al ricovero in Struttura (cambio residenza, variazione del medico di base) informazioni ed orientamento per espletare pratiche relative al proprio congiunto.
- Servizio parrucchiere/barbiere all'interno della Casa c'è uno spazio strutturato e dedicato al servizio di Parrucchiere. L'Ente offre il servizio di taglio e piega, gratuitamente, una volta al mese attraverso il professionista che opera all'interno della Casa, mentre per permanenti o

colore, il costo è a carico dell'utente. L'ospite è comunque libero di scegliere un professionista di sua conoscenza.

- Servizio di podologo presente in Casa. Il servizio viene svolto gratuitamente ai residenti una volta al mese.
- Servizio Bar presente all'interno della Casa con prezzi inferiori a quelli di mercato.
- Assistenza ad una "buona morte" effettuata, in accordo coi familiari dell'anziano residente, in collaborazione fra tutte le figure professionali e non che ruotano all'interno della struttura Protetta al fine di poter accogliere anche questo momento, evitando ricorsi ai presidi ospedalieri.

### 3.1.2 -SANITARIE

- Assistenza medica e specialistica fornita tramite la convenzione che l'Azienda Sanitaria effettua sia con medici di Medicina Generale che prestano all'interno della Casa la loro funzione sanitaria che tramite i medici specializzati che possono prestare le proprie consulenze direttamente o in sede ospedaliera. L'Assistenza medico generica consiste in visite mediche generali effettuate nella Struttura, secondo un calendario di visite e controlli programmati. Consiste inoltre, in prescrizione di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio non effettuabili in Struttura, proposte di ricovero ospedaliero, rilascio certificati. L'Assistenza medico specialistica viene espletata in Struttura attraverso accessi programmati, compatibilmente con le disponibilità dell' AUSL, in particolare per le specialità di fisiatria, psichiatria e cardiologia, o effettuate all'esterno della Struttura.
- Assistenza infermieristica diurna e notturna svolta tramite Infermieri Professionali dipendenti dell'Ente, continuamente formato ed aggiornato in collaborazione con l'Azienda sanitaria Locale. Comprende la somministrazione dei medicinali prescritti, la sorveglianza nella somministrazione delle diete, la rilevazione delle condizioni generali dell'ospite, l'esecuzione di interventi d'urgenza nell'ambito delle proprie competenze.
- Assistenza riabilitativa. Fisioterapia e riabilitazione in palestra, nei nuclei o a letto. Effettuata attraverso la presenza di Terapiste della Riabilitazione in possesso dei requisiti formativi riconosciuti per legge, e operanti in base a precisi programmi di intervento. Comprende la riabilitazione neuro-motoria, rieducazione ortopedica e funzionale, cure fisiche, terapia occupazionale e si svolge in collaborazione ed integrazione con le altre figure professionali. E' presente presso la Casa e disponibile su progetto specifico del Fisiatra, una Piscina Riabilitativa anche per persone incontinenti.
- Trasporto per visite mediche prescritte dal medico di Struttura, effettuate attraverso la messa a disposizione di personale e mezzi dell'Ente o attraverso i trasporti pubblici autorizzati.

### 3.1.3 ALBERGHIERE E SERVIZI GENERALI

- Servizio di ristorazione (vitto). I pasti vengono preparati all'interno della struttura attraverso l'appalto ad una ditta esterna. Il menù proposto tende a soddisfare sia i gusti che le necessità dietetiche degli anziani ospiti, nel rispetto delle tradizioni locali. Il menù giornaliero e gli orari di distribuzione del vitto sono esposti in sala da pranzo.
- Servizio residenziale (Alloggio). Le camere da letto complessivamente sono 70 di cui 32 singole e 38 doppie. 60 posti letto si trovano al piano terra. Tutte le camere hanno il bagno interno e accanto ad ogni letto vi sono i campanelli di chiamata. Ogni ospite dispone di un armadio per i propri indumenti. Le stanze non hanno differenziazioni di prezzo. Nell'assegnazione della stanza si terrà conto dei posti disponibili in quel momento, delle condizioni generali di salute, della compatibilità fra le esigenze degli ospiti, della richiesta dell'anziano e della sua famiglia, della collocazione logistica più rispondente ai bisogni. Per le stesse ragioni di cui sopra, possono essere effettuati spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata. Ogni anziano ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali, sempre nel rispetto dei diritti degli altri.
- Pulizia ambienti. La pulizia e l'igiene degli ambienti comuni e delle singole stanze è effettuata da personale convenzionato con l'Ente che opera, comunque, nel rispetto delle specifiche normative vigenti in materia di sanificazione.
- Servizio di lavanderia/guardaroba. Il servizio di lavanderia degli indumenti personali e della biancheria piana è gestito internamente ma utilizzando ditte esterne alla casa in regime di convenzione e comprende il lavaggio e stiratura degli abiti personali degli ospiti, il lavaggio e stiratura della biancheria alberghiera (lenzuoli, federe, traverse, asciugamani, tovagliato ecc.). Il servizio di guardaroba invece, è interno alla Struttura e comprende piccole riparazioni e aggiustamenti degli indumenti, tenuta e gestione del guardaroba, distribuzione nei nuclei e negli armadi della biancheria pulita. L'ospite all'ingresso deve essere provvisto di un corredo personale con un numero sufficiente di cambi, come da indicazioni fornite dalla Struttura. Gli indumenti devono essere pratici e consoni alle stagioni e devono essere contrassegnati da un numero che permetta di identificare il proprietario dei capi. La struttura fornisce ai famigliari o all'anziano stesso i numeri in tessuto che devono essere applicati agli indumenti, oppure è possibile avvalersi del servizio interno di termosaldatura, con costo a parte rispetto alla retta.  
La biancheria piana, gli asciugamani e tutto il necessario per la toelette (sapone, spazzolino, dentifricio ecc.) sono forniti dalla Struttura.
- Servizio di manutenzione. La verifica, il controllo e la manutenzione dell'edificio, degli impianti, delle attrezzature, degli arredi e del verde vengono espletate da diversi tecnici manutentori in convenzione con l'Ente, che lo effettua con personale in possesso dei requisiti professionali richiesti.

- Servizio amministrativo e di Coordinamento. Si occupa di tutte le procedure amministrative, contabili e finanziarie legate alla gestione del personale e della Struttura. Viene svolto in parte con personale interno alla Casa ed in parte attraverso personale degli uffici dell'ASP.
- Servizi vari. Il servizio telefonico e' garantito a mezzo di apparecchio in stanza o telefono pubblico. Il servizio radio-televisivo e' offerto dalla Struttura con apparecchi installati nelle camere da letto o nei locali comuni. L'ospite può portarsi appresso attrezzature elettroniche di proprietà per il cui utilizzo deve osservare le regole della cortesia e rispetto della collettività.
- Trasporti privati. La Casa protetta mette a disposizione propri mezzi di trasporto per accompagnare l'ospite a visite specialistiche di routine, visite a parenti o in luoghi particolari, decisi dal gruppo dell'animazione. Per esigenze personali della famiglia, la casa aiuta nell'organizzazione degli spostamenti, che rimangono a carico della famiglia.

### 3.2 – FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI

\* **Coordinatore/Responsabile** : e' il responsabile del servizio e della gestione interna. Si occupa in particolare del coordinamento tra le varie figure professionali (adb/oss, ip, terapisti, animatore) ed e' il garante della integrazione professionale finalizzata al benessere e alla qualità di vita dell'anziano residente. E' il referente per i familiari degli utenti per tutte le informazioni di carattere amministrativo-burocratico e relative all'organizzazione e gestione del servizio.

\* **R.A.A. (Responsabile delle Attività Assistenziali)** : è la figura a cui fa capo tutta la parte organizzativa e gestionale del nucleo di una Casa Protetta. Coordina e gestisce gli operatori del nucleo in base a specifici piani di lavoro generali e personalizzati in base agli ospiti del nucleo. Lavora in stretta collaborazione con il Coordinatore Responsabile al fine di raggiungere gli obiettivi della Struttura, attuando una completa integrazione fra l'area sociale e sanitaria-assistenziale.

\* **Addetti all'assistenza tutelare (adb, ota,oss)** : sono gli operatori che erogano direttamente l'assistenza agli utenti

\* **Animatore** : e' l' operatore che in accordo con gli addetti all' assistenza di base e con altro personale assistenziale, organizza attività occupazionali e di animazione finalizzata alla socializzazione ma, soprattutto, al rallentamento del decadimento delle funzioni cognitive degli utenti.

\* **Medico di Struttura** : il medico e' responsabile dell'assistenza sanitaria degli ospiti della Casa Protetta. E' un medico di Medicina generale in rapporto convenzionale con l'A.U.S.L.

\***Infermieri Professionali** : l' I.P. lavora in costante rapporto ed integrazione con le figure che erogano l' assistenza di base (O.S.S.) garantendo una assistenza globale socio-sanitaria.

\***Terapista della Riabilitazione** : e' la figura che, in accordo con il medico fisiatra e con il medico della Struttura, definisce il programma delle attività di riabilitazione psico-motoria individuale e per gruppi di ospiti.

\***Cuochi** : sono addetti alla preparazione dei pasti e alle diete personalizzate, nella cucina interna della Struttura, sono in possesso di specifici attestati.

\***Addetti alle pulizie** : si occupano della pulizia ed igiene degli ambienti e suppellettili

\***Addetta al guardaroba** : cura la distribuzione della lavanderia interna e degli indumenti personali degli utenti attraverso la tenuta del guardaroba.

\***Addetto all'attività amministrativa** : si occupa dell' attività amministrativa-contabile.

\***Volontari civili nazionali e CEE , Tirocinanti** : fungono da supporto agli operatori assistenziali in particolare nelle attività di segretariato , socializzazione e accompagnamento degli ospiti all'esterno.

*Gli orari e il numero delle figure professionali stabilmente presenti in struttura, sono affissi agli ingressi dei vari nuclei operativi.*

#### **4. REGOLE DI CONVIVENZA**

##### **4) REGOLE DI CONVIVENZA**

La Casa protetta Roverella opera per mantenere ed estendere tutti i rapporti con i famigliari, gli amici, i parenti e con il tessuto sociale, favorendo dentro e fuori della struttura rapporti occasionali, momenti di incontro e socializzazione. A tal fine, riconoscendone il valore e l'essenziale contributo, favorisce e collabora con gruppi, associazioni di volontariato o cittadini singoli che prestano le loro attività all'interno della struttura o per singoli ospiti. I volontari operano nella Casa secondo le direttive e previa autorizzazione della direzione al fine di armonizzare la loro attività con le altre del servizio

##### **4.1. Anziani**

La Casa Protetta Roverella opera per un corretto rapporto operatore/anziano nel rispetto dei diritti di dignità e libertà personali dell'ospite in tutte le sue forme; opera altresì perché l'anziano possa esercitare i propri diritti sociali, politici, economici e religiosi.

Gli ospiti hanno diritto alla riservatezza cioè ad essere assistiti nel pieno rispetto della propria dignità di individuo. I servizi sono garantiti nel rispetto della privacy. Il personale presente e operante nella Casa è tenuto al segreto professionale e/o d'ufficio. L'ospite ha il diritto ad essere tutelato da ogni forma di abuso, mediante, se necessario, l'intervento del Comitato Conciliativo misto.

Tutti gli ospiti hanno diritto ad un uguale trattamento per il vitto. I pasti vengono forniti dalla cucina situata all'interno della casa stessa, secondo il proprio menù o a seconda di indicazioni dietetiche

indicate dai medici di struttura o dai medici specialistici. Particolare attenzione alla dieta viene effettuata per le persone affette da patologie che comportano un regime dietetico particolare.

Il vitto è consumato generalmente nell'apposita sala da pranzo e negli orari indicati nei prospetti allegati per ogni nucleo.

L'ospite, nei limiti stabiliti dalle prestazioni mediche, gode di ogni libertà di entrata e di uscita dalla struttura nel rispetto della quiete dei residenti e dandone comunicazione al personale di servizio.

Può ricevere visite in ogni ora del giorno salvaguardando il riposo degli altri, la loro privacy e rispettando lo svolgimento di attività lavorative delicate quali la distribuzione del vitto e la sanificazione degli ambienti.

Può effettuare uscite esterne con accompagnatori o parenti, per giornate singole o continuative; previa compilazione dell'apposito modulo a disposizione nei nuclei.

La direzione della Casa Protetta non assume responsabilità alcuna per i valori conservati dagli ospiti personalmente nelle proprie stanze. Per la conservazione e la sicurezza di oggetti preziosi o danaro, mette a disposizione una cassaforte.

I doveri degli ospiti sono quelli di rispettare le altre persone conviventi cercando di non creare situazioni di conflitto all'interno della struttura, e di attenersi al pagamento della retta e degli eventuali servizi aggiuntivi.

#### **4.2. Parenti**

I Familiari rappresentano una risorsa per il benessere degli utenti e pertanto la loro presenza è incoraggiata e stimolata. L'orario di ingresso è libero, naturalmente i parenti saranno invitati ad uscire dalle stanze al momento dell'igiene o di particolari interventi medico sanitari ed anche durante l'igienizzazione dei locali stessi.

**E' fatto divieto ai parenti ed ai visitatori di consegnare direttamente agli anziani alimenti, medicinali o altro senza prima avere interpellato e messo a conoscenza il personale addetto.**

Al fine di mantenere all'anziano la solidarietà attiva dell'ambiente familiare di provenienza potrà essere richiesta e verrà favorita una collaborazione dei familiari, secondo le esigenze specifiche di ogni singolo anziano e le disponibilità e possibilità della famiglia.

Tale collaborazione deve essere prestata nell'osservanza del programma socio-assistenziale e sanitario attuato dal gruppo di lavoro su ogni singolo ospite. I familiari, possono partecipare alla elaborazione del P.A.I. (Progetto Assistenziale Individualizzato), ed essere chiamati come parte attiva nell'espletamento delle azioni necessarie al raggiungimento di obiettivi specifici che l'équipe di lavoro prevede per ogni anziano.

Ai parenti è data la possibilità di assistere il proprio congiunto, durante la distribuzione e somministrazione del vitto. I pasti sono serviti in camera da letto, qualora vi siano impedimenti fisici o particolari prescrizioni mediche che riguardano l'anziano.

I parenti o i conoscenti degli ospiti possono usufruire del vitto della Casa corrispondendo la quota stabilita dall'Amministrazione e dando preventivo avviso alla RAA di nucleo. Per la consumazione dei pasti, è messo a loro disposizione un locale adibito a cucina, al fine di favorire incontri con parenti e congiunti anche in forma allargata e, al contempo, la possibilità di farlo in un luogo appartato e tranquillo.

L'anziano e/o il suo familiare che intenda segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme e comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona, possono presentare esposto al Coordinatore Responsabile della Casa o al Direttore dell'ASP che, provvederanno a rispondere nelle forme dovute

#### **4.3. Volontari esterni**

L'ASP promuove il lavoro del volontariato sia esso libero o associato, italiano o europeo.

Diversi cittadini prestano parte del loro tempo libero svolgendo attività di volontariato presso la Casa. Con ognuno di essi, in base alle disponibilità di tempo ed alle loro specifiche competenze, vengono preparati dei progetti di intervento.

Inoltre l'ASP favorisce l'ingresso di gruppi associati di volontari che propongano attività di animazione, ricreazione, intrattenimento ed animazione religiosa.

Attualmente è in atto una convenzione sia per accogliere volontari europei che volontari civili italiani che permangono presso la Casa per un anno, offrendo un servizio di 25/30 ore settimanali.

Queste persone sono provviste di polizza assicurate e preparate al fine di svolgere servizi collaterali quali l'accompagnamento a visite mediche, disbrigo di pratiche di segretariato sociale, ecc.

incontri con le associazioni di volontariato, o altri enti o istituzioni interessati al servizio per programmare attività comuni, informare dei propri criteri di funzionamento, raccogliere stimoli, proposte e contenuti per una migliore qualità del servizio.

#### **4.4. Responsabilità della struttura**

L'allontanamento spontaneo dell'ospite non comporta alcuna responsabilità dell'ASP, essendo l'ammissione volontaria.

La Casa non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali, pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari.

Il personale occupato risponde nell'ambito della normativa vigente sullo stato giuridico del profilo professionale richiesto.

## 5. INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

Al fine di garantire una corretta partecipazione, informazione e collaborazione con gli utenti del servizio, siano essi interni o esterni, la Casa Protetta Roverella istituisce una serie di servizi a supporto:

- a. PUNTO DI ASCOLTO
  - SEGNALAZIONI
  - SUGGERIMENTI
  - RECLAMI
  
- b. INFORMAZIONI
  - Istituzione di una bacheca
  - comunicazioni individuali scritte e/o verbali

a) Il punto di ascolto è ubicato presso l'ufficio. L'utente o il parente o il volontario, che intende fornire un suggerimento, può farlo in forma scritta o verbale presso il suddetto punto.

Segnalazioni e reclami, invece, vanno formulati esclusivamente per iscritto su carta semplice o utilizzando l'apposito modulo reperibile presso il punto d'ascolto.

Ogni segnalazione pervenuta sarà presa in considerazione e valutata nel più breve tempo possibile ed entro 30 giorni dalla data di ricevimento verrà restituita una risposta scritta.

b) nella bacheca collocata all'ingresso principale presso la reception, si possono trovare tutte le informazioni di interesse comune a carattere generale sulle iniziative e le attività della Casa. Le informazioni di carattere personale verranno trasmesse tramite colloqui individuali o comunicazioni scritte.

Altri strumenti di comunicazione, sono il giornalino interno, completamente redatto e prodotto dagli ospiti e dagli animatori della Casa, un sito internet da visitare, e iniziative pubbliche rivolte alla cittadinanza quali, seminari, convegni, esposizioni che la Casa o l'Ente organizzano.

## 6. MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

### 6.1. Sistemi di miglioramento della qualità

Sviluppare la cultura della qualità dei servizi è una delle finalità della struttura. La valutazione della propria organizzazione, l'analisi dei fattori critici per la qualità dei servizi prestati, la definizione di obiettivi misurati attraverso specifici indicatori e relativi standard, sono le azioni di base per il raggiungimento del miglioramento della qualità.

Il miglioramento continuo si fonda inoltre sulla verifica del raggiungimento degli obiettivi e sulla ridefinizione degli stessi.

A tale proposito la struttura è impegnata nel percorso verso l'accreditamento (DGR 514/09"), percorso normativo che ha come finalità quella di valutare e garantire che l'erogazione dei servizi fornisca adeguate risposte qualitative e quantitative ai bisogni degli utenti.

## 7. RETTA

### 7.1. Composizione della retta

Il costo complessivo per ogni anziano ospitato in un servizio convenzionato, è determinato da oneri di tipo sanitario e da quelli di tipo sociale ed alberghiero. I primi sono a carico del Fondo Sanitario Regionale ed erogati dall'Azienda U.S.L. di competenza e coprono parte delle spese di carattere sanitario, riabilitativo, specialistico ed infermieristico, nonché farmaceutico per i prodotti del prontuario ospedaliero. La copertura degli oneri a carico del FSR variano a seconda dei posti letto convenzionati e non e a seconda dei diversi livelli di non autosufficienza.

Gli oneri di tipo sociale ed alberghiero sono di competenza dell'Ente il quale li copre attraverso la determinazione delle rette a carico degli ospiti. Nel caso di ricoveri a regime privato, il FSR non riconosce alcun rimborso, pertanto, l'onere a carico della famiglia è maggiore.

La retta di ricovero viene determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente che differenzia gli importi dovuti a seconda che i posti letto occupati siano in convenzione o no.

Gli importi della retta giornaliera dell'anno in corso e la relativa quota a carico dell'Azienda U.S.L. sono specificato nell'allegato modulo.

La retta comprende:

- Assistenza tutelare diurna e notturna
- Assistenza infermieristica diurna e notturna
- Assistenza medica di base
- Servizio di riabilitazione
- Attività ricreativo-culturali di animazione
- Assistenza religiosa
- Presidi per l'incontinenza
- Farmaci
- Servizio alberghiero completo
- Servizi amministrativi
- Servizio di parrucchiere
- Servizio di podologo
- Servizio telefonico settimanale
- Servizio telefonico in camera (gratuito solo per ricevere)
- Trasporti sanitari e non

La retta non comprende:

- Biancheria ed effetti ad uso personale;
- Termosaldatrice per numerazione indumenti
- Spese telefoniche oltre a quelle previste
- Dentista

- Visite e consulenze specialistiche non convenzionale con l'Azienda USL;
- Assistenza ospedaliera in caso di ricovero;
- Spese funebri

Tutte le prestazioni sono programmate per garantire servizi di comunità per un'utenza prevalentemente non autosufficiente, in base a Piani o Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI) e secondo le modalità e i parametri dettati dalle vigenti normative regionali e nazionali.

### 7.2. Modalità di pagamento

La retta a carico dell'ospite deve essere pagata entro il decimo giorno del mese in corso. Al momento dell'ingresso dell'ospite, il pagamento della retta deve essere fatto entro 10 giorni dalla data di ammissione. Per gli ingressi programmati per ricoveri temporanei (Max 30 gg.) metà della retta va pagata in anticipo rispetto alla data d'ingresso.

Eventuali restituzioni, verranno effettuate mediante la tesoreria dell'Ente.

Nel caso in cui, l'utente non sia in grado di far fronte all'intera retta di ricovero, i famigliari tenuti all'obbligo degli alimenti, come previsto dall'art. 433 del Codice Civile, devono integrare la parte mancante. Qualora non esistano famigliari tenuti agli obblighi o anch'essi siano impossibilitati alla copertura della spesa, potranno rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune di appartenenza e inoltrare domanda per l'integrazione della retta da parte del Comune.

La morosità del pagamento della retta, comporta per l'Ente l'apertura di un procedimento legale nei confronti dell'ospite e/o di coloro che fungono da referenti, al fine di recuperare tutti i compensi dovuti.

In caso di dimissioni o decesso dell'ospite, la retta viene corrisposta fino al giorno precedente l'evento. Qualora la quota fosse già stata versata, l'ente provvederà a restituire la parte spettante. Le eventuali prestazioni assistenziali svolte dai famigliari o da persone da questi incaricate, anche durante i ricoveri ospedalieri, non danno luogo a nessun tipo di rimborso e di diminuzione dell'importo della retta. Altresì non saranno detratti dalla retta gli importi relativi a giornate di degenza in strutture ospedaliere o al domicilio di qualche parente.

L'ente informa gli ospiti ed i loro parenti/referenti sulla possibilità di richiedere l'attestazione relativa alla quota parte della retta imputabile a spese mediche e di assistenza specifica, deducibile dalla dichiarazione dei redditi annuale per gli utenti (Direttiva G.R. 477/99 "Criteri per l'individuazione dei costi per l'assistenza medica e per l'assistenza specifica nei servizi semiresidenziali per anziani e per disabili in possesso dell'autorizzazione al funzionamento prevista dalle norme regionali")

**AZIENDA PUBBLICA di SERVIZI alla PERSONA**  
**DEL DISTRETTO CESENA VALLE SAVIO**

47521 CESENA - VIA DANDINI, 24 - TEL.(0547)27604 - FAX (0547)611309

C.F. - P.IVA 03803460405

TIPOLOGIA DELL'ENTE:	Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
TIPOLOGIA DEL SERVIZIO:	Casa Protetta e Centro Diurno per persone anziane, non autosufficienti
NUMERO POSTI COMPLESSIVI:	108 residenziali e 22 centro Diurno
NUMERO POSTI NON CONVENZIONATI:	8
NUMERO POSTI CONVENZIONATI:	90
NUMERO POSTI CONVENZIONATI:	10

con Unità Operativa Disabili A.U.S.L. Cesena ( DGR 840/08)

La convenzione stipulata con l'Azienda U.S.L. di Cesena prevede l'erogazione di servizi che rispettino le indicazioni previste dalle normative.

A tal fine l'Azienda U.S.L. contribuisce con:

- 1) L'erogazione all'Ente gestore di un contributo pari a €37,15 per ogni giorno di effettiva presenza in Casa Protetta dell'anziano non autosufficiente;
- 2) L'assistenza medica di base;
- 3) L'assistenza infermieristica;
- 4) L'assistenza riabilitativa;
- 5) L'assistenza farmaceutica prevista dal prontuario.

**RETTA A CARICO DELL'UTENTE**

(al netto dei contributi A. U.S.L.): retta giornaliera €49,50 per i posti convenzionati  
retta giornaliera €74,00 per i posti a regime privato.

<b>SERVIZI OFFERTI</b>	:	Assistenza tutelare diurna e notturna Assistenza infermieristica diurna e notturna Assistenza medica e specialistica Trasporto per visite mediche Fisioterapia e riabilitazione in palestra, nei nuclei o a letto. Attività di animazione, uscite ricreative o culturali, soggiorni estivi Fornitura di presidi per l'incontinenza Fornitura di farmaci da prontuario Servizio alberghiero completo, possibilità di diete personalizzate. Servizio di lavanderia e fornitura di vestiario Servizio parrucchiere e podologo Assistenza religiosa
------------------------	---	--

<b>ORGANIGRAMMA:</b>	Direttore + personale addetto alla gestione amministrativa Coordinatore responsabile della casa Psicologo R.A.A. (Responsabili Attività Assistenziale) O.S.S. (Operatori Socio Assistenziali) Infermieri professionali Terapisti della Riabilitazione Animatore Guardarobiera Cuochi Volontari Civili Geriatra, Psichiatra, Fisiatra, Nutrizionista
----------------------	--

<b>CARATTERISTICHE STRUTTURA:</b>	La casa Protetta Nuovo Roverella è ubicata a Cesena nella primissima periferia. La struttura è nuovissima e molto all'avanguardia sia per architettura che impiantistica. La casa è organizzata su 5 nuclei operativi a seconda della tipologia e della patologia preponderante della persona da inserire, più uno spazio dedicato al centro diurno. La casa è climatizzata ed al suo interno vi è un Bar e piscine riabilitative.
-----------------------------------	--

<b>TIPOLOGIA CAMERE:</b>	Le camere da letto sono da 1 o 2 posti letto, tutte dotate di bagno, possibilità di televisore, computer e telefono in camera
--------------------------	---

<b>RECAPITO REFERENTE:</b>	Dott.ssa Roberta Agugiario – Coordinatrice della Casa Protetta Via Ancona,290 – Cesena – Tel. 0547 334901 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 14,00.
----------------------------	--