



*L'Aurora*

Comunità Alloggio per Anziani

# **“Carta dei servizi”**



## CARTA DEI SERVIZI

### Sommario

<b>Caratteristiche della carta servizi</b> .....	2
<b>L’Aurora di Marzo S.r.l.</b> .....	2
<b>La Comunità Alloggio L’Aurora</b> .....	2
<b>Servizi Offerti</b> .....	3
SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA.....	3
SERVIZI A PAGAMENTO.....	3
<b>Retta</b> .....	3
<b>Servizi generali</b> .....	4
<b>Dotazioni</b> .....	4
<b>Orari e modalità di accesso</b> .....	4
<b>Orari pasti:</b> .....	4
<b>Modalità di accoglienza e dimissione</b> .....	5
<b>Emergenze</b> .....	5
<b>I nostri operatori</b> .....	6
<b>Diritti e doveri degli ospiti e dei loro familiari</b> .....	7
DIRITTI.....	7
DOVERI.....	7
<b>Come reclamare</b> .....	8
<b>Valori</b> .....	8
<b>Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i familiari</b> .....	8

**L’Aurora di marzo S.r.l.**

Via Cavour.10 - 00061 Anguillara Sabazia (Rm) Tel.Fax: 069995911 Email: [info@lauradimarzo.it](mailto:info@lauradimarzo.it)  
Sede legale: Roma via Tacito 74 c.a.p.00193 P.IVA. 12316161004 Nr. REA RN1363121 Cap. Soc. Euro 10.000,00



## Caratteristiche della carta servizi

*La carta dei servizi è un patto che si stipula con il cliente: il patto è un impegno.* Questa Carta descrive il Servizio offerto dalla Comunità Alloggio L'Aurora e le garanzie offerte a coloro che utilizzano tale Comunità.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto.

Una copia della carta viene consegnata a tutti gli ospiti e loro familiari all'ingresso nella Comunità e a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento viene ri-diffuso.

Nella Comunità la Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile, in quanto esposta.

La Carta, realizzata con il coinvolgimento del Responsabile del Servizio, tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del servizio e prevede il coinvolgimento periodico degli ospiti e/o familiari nella definizione degli standard di qualità e nella presentazione dei risultati annuali.

La verifica sulle prestazioni effettive avviene sotto il controllo del Responsabile Qualità ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste ed eventuali reclami pervenuti relativamente ad anomalie.

## L’Aurora di Marzo S.r.l.

La società che gestisce L'Aurora, nasce con l'intento di adoperare i propri sforzi nel settore Socio-assistenziale.

Il proprio interesse si è subito rivolto alla figura dell'anziano, figura oggi giorno centrale nelle politiche sociali di una Comunità ma che spesso è abbandonato nella solitudine.

Lo scopo dell'Aurora di Marzo S.r.l., che ha portato alla nascita dell'Aurora, è quello di proteggere la persona anziana autosufficiente o parzialmente autosufficiente, garantendo Loro i diritti, stimolare le Istituzioni locali nel miglioramento dei servizi sociali dedicati agli anziani, in generale a migliorare la qualità di vita della persona anziana.

## La Comunità Alloggio L’Aurora

Comunità alloggio con standard gestionali ad alta intensità di prestazione, L'Aurora, ospita fino a 15 persone e si caratterizza come servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni primari della persona, al mantenimento delle capacità e dei livelli di autonomia acquisiti, al supporto della rete di rapporti già esistenti.

La comunità Alloggio L'Aurora sorge nel Comune di Anguillara Sabazia (RM) in Via Cavour 10 e Via di Ponte Valle Trave 48, distante circa 30 Km da Roma, è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati sia pubblici. L'unicità dell'Aurora risiede nel felice connubio tra la collocazione ambientale e l'elevato livello di prestazioni alberghiere e socio-sanitarie assicurate agli ospiti.

## L’Aurora di marzo S.r.l.

Via Cavour.10 - 00061 Anguillara Sabazia (Rm) Tel.Fax: 069995911 Email: [info@lauroradimarzo.it](mailto:info@lauroradimarzo.it)  
Sede legale: Roma via Tacito 74 c.a.p.00193 P.IVA. 12316161004 Nr. REA RN1363121 Cap. Soc. Euro 10.000,00



## Servizi Offerti

### SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

Il servizio residenziale implica una presa in carico globale, cercando di fornire una risposta alle esigenze tutelari, abilitative, riabilitative, socializzanti.

La Comunità offre le prestazioni di assistenza alla persona, articolate secondo il progetto individuale di ogni singolo ospite.

Inoltre nella Comunità sono presenti attività educative per favorire il benessere psicofisico e sviluppare e mantenere le autonomie e le capacità residue degli ospiti. Sono favorite attività di animazione e feste.

La retta comprende:

- Personale addetto alla persona, al coordinamento ed ai servizi generali;
- Vitto e alloggio;
- Terapia occupazionale;
- Terapia fisica e riabilitativa;
- Supporto psicologico;
- Assistenza infermieristica;
- Reperibilità medica;
- Assistenza sociale

### SERVIZI A PAGAMENTO

Nella retta non risulta compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante che è da considerarsi quindi a carico dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore.

- Capi di abbigliamento personale comprese le calzature;
- Piccole spese di vita quotidiana ( sigarette, riviste ecc...);
- Farmaci, ausili medici non erogati dal SSN ;
- Eventuali Ticket per: farmaci, accertamenti ed esami;
- Visite mediche specialistiche a domicilio;
- Servizio di Parrucchiera e Pedicure;
- Trasferimento con ambulanza privata;
- Pasti di parenti;
- Servizio lavanderia di capi personali.

## Retta

Il prezzo viene corrisposto anticipatamente per rate mensili, la prima al momento dell'ammissione, quelle successive entro il giorno 5 di ciascun mese successivo di riferimento. Il pagamento può essere effettuato con bonifico bancario o assegno di conto corrente. In caso di insolvenza la Comunità Alloggio si troverà costretta a provvedere direttamente al trasferimento dell'ospite presso la famiglia di provenienza (o del garante) addebitando ad essa i costi sostenuti, oltre l'insoluto. L'importo della retta varia da circa 45,00/ 50,00 € al giorno.

**L'Aurora di marzo S.r.l.**

Via Cavour.10 - 00061 Anguillara Sabazia (Rm) Tel.Fax: 069995911 Email: [info@lauroradimarzo.it](mailto:info@lauroradimarzo.it)  
Sede legale: Roma via Tacito 74 c.a.p.00193 P.IVA. 12316161004 Nr. REA RN1363121 Cap. Soc. Euro 10.000,00



## Servizi generali

La gestione quotidiana della Comunità è responsabilità degli Operatori in servizio, i quali, gestiscono:

- la pulizia degli ambienti;
- la gestione dei magazzini;
- il servizio interno di lavanderia

Per l'approvvigionamento di beni vari (alimentari, prodotti per l'igiene, ecc...) la Comunità si avvale di fornitori qualificati.

I pasti (colazione, pranzo e cena) sono preparati all'interno della struttura secondo le tabelle dietetiche e le esigenze dell'ospite.

Viene posta attenzione ai bisogni individuali, nel rispetto di preferenze e scelte di ogni singolo ospite oltre che dei problemi sanitari.

## Dotazioni

La comunità ha in dotazione:

- per il confort: Tv color, locali riscaldati;
- per la sicurezza: campanelli di allarme
- Per la rete interna collegamento ad internet con wireless
- Materiale ludico per terapia occupazionale

Vengono effettuate manutenzioni periodiche su impianti elettrici, impianti di sicurezza e termico e strutturali in genere

## Orari e modalità di accesso

La Comunità è articolata per 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno e accoglie persone anziane autosufficienti e parzialmente non autosufficienti anche per periodi transitori di sollievo alle famiglie o quando non sia più possibile la loro permanenza nel nucleo originale. Le visite di parenti e amici degli ospiti possono avvenire ogni giorno, sulla base di impegni di ogni singolo ospite, non interferendo con il funzionamento del servizio, preferibilmente dalle ore 10.00 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 18.00.

Gli Operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di carattere generale. Per informazioni più dettagliate inerenti lo stato di salute e/o informazioni di carattere amministrativo è necessario rivolgersi al personale amministrativo.

Periodicamente sono organizzate delle riunioni individuali e di gruppo con gli ospiti della Comunità e con i loro parenti in modo da intervenire ed affrontare alcune criticità e raccogliere suggerimenti

## Orari pasti:

- Colazione dalle 7.00 alle 9.00
- Spuntino alle ore 10.30
- Pranzo dalle 12.30
- Spuntino alle ore 15.30
- Cena alle ore 18.30

**L'Aurora di marzo S.r.l.**

Via Cavour.10 - 00061 Anguillara Sabazia (Rm) Tel.Fax: 069995911 Email: [info@lauroradimarzo.it](mailto:info@lauroradimarzo.it)  
Sede legale: Roma via Tacito 74 c.a.p.00193 P.IVA. 12316161004 Nr. REA RN1363121 Cap. Soc. Euro 10.000,00



## Modalità di accoglienza e dimissione

La Comunità è destinata ad accogliere anziani autosufficienti e parzialmente non autosufficienti .

All'atto dell'ingresso l'ospite firma un contratto di soggiorno in cui accetta di pagare la retta e versa un deposito cauzionale pari ad una mensilità anticipata.

Dimissioni potranno esserci per volontà dell'ospite, del parente o della Comunità accogliente o per cause di forza maggiore.

Le attività strutturate all'interno della Comunità rispondono ad obiettivi specifici, ai bisogni e interessi degli ospiti, in particolare è prevista la presenza di un terapeuta occupazionale, animatore, musicisti ecc...

Il fine settimana segue ovviamente ritmi differenti dagli altri giorni, in modo da favorire maggiormente la relazione con i familiari.

## Emergenze

In caso di emergenze a carattere non sanitario nelle ore notturne gli Operatori presenti nella Comunità contattano il Responsabile della Struttura, o persona delegata, in modo da avvalersi della sua collaborazione.

Durante le ore del giorno si fa riferimento sia al Responsabile della Struttura che ai colleghi presenti in turno.

Per eventuali emergenze a carattere sanitario ( sia diurne che notturne) gli Operatori si avvalgono del servizio di reperibilità del medico della Comunità e/o di Pronto Soccorso, comunicando al Responsabile della Struttura che eventualmente fornisce pronta comunicazione alle Famiglie dell'accaduto.

**L'Aurora di marzo S.r.l.**

Via Cavour.10 - 00061 Anguillara Sabazia (Rm) Tel.Fax: 069995911 Email: [info@lauroradimarzo.it](mailto:info@lauroradimarzo.it)  
Sede legale: Roma via Tacito 74 c.a.p.00193 P.IVA. 12316161004 Nr. REA RN1363121 Cap. Soc. Euro 10.000,00



## I nostri operatori

Il gruppo di lavoro della Comunità alloggio “L’Aurora” esprime le seguenti competenze multi professionali:

- Un Responsabile della Comunità: con funzioni di coordinamento del personale, rapporti con i parenti e con l’ospite, rapporti con i medici e tutte le figure professionali addetti all’assistenza;
- Medico della struttura: medico di base con pronta reperibilità è la figura di riferimento per la persona anziana e l’ospite con disabilità, infonde sicurezza tranquillità agli ospiti e a tutti gli operatori. Collabora attivamente con tutte le figure professionali coinvolte nell’assistenza oltre che con l’ospite e i suoi familiari
- Assistenti Sociali: coordina in maniera generale i bisogni assistenziali, si relaziona con i parenti degli ospiti ed è di supporto all’inserimento temporaneo o definitivo dell’anziano nella struttura
- Educatori Professionali: nell’ambito di un progetto terapeutico elaborato da un’equipe multidisciplinare, programma, gestisce e verifica interventi educativi mirati al recupero dello sviluppo di soggetti in difficoltà per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia. L’educatore rende il soggiorno dell’ospite dinamico, attivo e coinvolgente attraverso attività ludico ricreative che al tempo stesso stimolano le capacità relazionali e di autonomia
- Psicologo: la figura professionale dello psicologo che opera in casa di riposo/ comunità alloggio evidenzia e valuta eventuali problemi cognitivi, affettivi e di relazioni attraverso colloqui individuali mediante utilizzo di test neuropsicologici osservazione e conduzione di attività di gruppo, dopo attenta valutazione predispone interventi di sostegno per il recupero o il mantenimento delle abilità cognitive, offrendo uno spazio di ascolto e di elaborazioni alla problematiche legate all’invecchiamento.
- Operatori Socio Sanitario: la sua attività è rivolta all’assistenza e cura di vita della persona anziana. Fondamentale la figura dell’OSS nelle case di riposo/ comunità alloggio collabora con tutta l’equipe sanitaria, infermieristica, riabilitativa e occupazionale, nell’obiettivo di rendere la giornata della persona anziana con meno disagi possibili, umana e piena d’interesse all’interno della collettività
- Infermieri Professionale: ruolo fondamentale nella cura, nell’assistenza all’anziano, al disabile di tutte le età, assiste l’anziano attraverso interventi specifici di natura tecnica, relazionale ed educativa, svolge l’attività con autonomia professionale, rispetto al codice deontologico evidenziando la professionalità ed il rispetto della persona.
- Assistenti ausiliari: che curano l’igiene della Comunità.

I turni di lavoro settimanali del personale sono consultabili facendo riferimento al Responsabile della Comunità.

**L’Aurora di marzo S.r.l.**

Via Cavour.10 - 00061 Anguillara Sabazia (Rm) Tel.Fax: 069995911 Email: [info@lauroradimarzo.it](mailto:info@lauroradimarzo.it)  
Sede legale: Roma via Tacito 74 c.a.p.00193 P.IVA. 12316161004 Nr. REA RN1363121 Cap. Soc. Euro 10.000,00



## Diritti e doveri degli ospiti e dei loro familiari

### DIRITTI

- a. L'ospite ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- b. L'ospite ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso
- c. L'ospite ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita
- d. L'ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- e. L'ospite ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi spese accessorie;

### DOVERI

- a. L'Ospite ha il dovere di rispettare la dignità degli Operatori della Comunità;
- b. L'Ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli Operatori e con gli altri Ospiti della Comunità;
- c. L'Ospite ha il dovere di collaborare nel fare sì che lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali, nel rispetto delle diverse individualità;
- d. I Familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese;
- e. L'Ospite e i suoi familiari sono tenuti ad avere cura degli arredi ed accessori della comunità.

**L'Aurora di marzo S.r.l.**

Via Cavour.10 - 00061 Anguillara Sabazia (Rm) Tel.Fax: 069995911 Email: [info@lauroradimarzo.it](mailto:info@lauroradimarzo.it)  
Sede legale: Roma via Tacito 74 c.a.p.00193 P.IVA. 12316161004 Nr. REA RN1363121 Cap. Soc. Euro 10.000,00



## **Come reclamare**

L'ospite della Comunità o il suo familiare/tutore possono inoltrare reclami o segnalazioni per via orale al Responsabile della struttura che lascerà traccia scritta presso il diario della Comunità.

Non sono ammessi reclami inoltrati agli Operatori della struttura.

## **Valori**

Per le somme di denaro o oggetti, anche di poco conto, tenuti dall'ospite presso di sé la Comunità non assume responsabilità alcuna.

## **Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i familiari**

Periodicamente sono organizzate riunioni con gli ospiti e con i parenti per affrontare eventuali criticità e raccogliere suggerimenti e/o lamentele. Oltre alle visite periodiche sono programmati momenti di incontro informale attraverso eventi di animazione, feste degli ospiti con i loro familiari, al fine di agevolarne il mantenimento del rapporto.

**L'Aurora di marzo S.r.l.**

Via Cavour.10 - 00061 Anguillara Sabazia (Rm) Tel.Fax: 069995911 Email: [info@lauroradimarzo.it](mailto:info@lauroradimarzo.it)  
Sede legale: Roma via Tacito 74 c.a.p.00193 P.IVA. 12316161004 Nr. REA RN1363121 Cap. Soc. Euro 10.000,00