

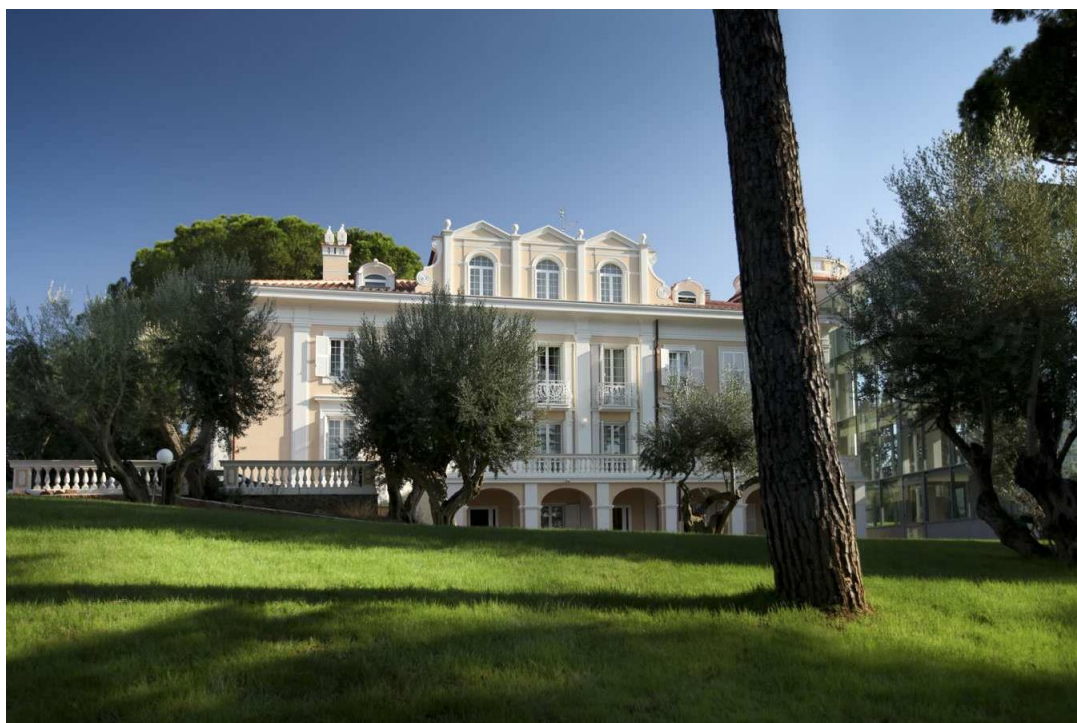


Cooperativa Sociale e di Lavoro O.S.A.

CASA DI RIPOSO

“VILLA DEL MELOGRANO”

Via Valle di Sant'Ignazio, 7/A - Frascati (Roma)



Carta dei servizi



INTRODUZIONE

Lettera all'Ospite

Gentile Assistito, Le presentiamo la Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale e di Lavoro OSA - Operatori Sanitari Associati, relativa alla gestione della casa di riposo Villa del Melograno. Attraverso la Carta dei Servizi la Cooperativa intende offrire un contributo di trasparenza e accessibilità delle informazioni sui propri servizi, volto a promuovere meccanismi di partecipazione e di tutela dei diritti dell'assistito. Siamo lieti di ricevere eventuali considerazioni e osservazioni che saranno uno stimolo a migliorare ulteriormente il nostro servizio. La presente Carta dei Servizi è a disposizione del cittadino/ospite presso: la sede casa di riposo Villa del Melograno via Valle di Sant'Ignazio, 7/A 00044- Frascati (Roma) la Direzione Sanitaria della Cooperativa OSA: via Vallerotonda 7, 00178 Roma sul sito: www.villadelmelograno.it

COSA SONO LE CARTE DEI SERVIZI

Le Carte dei Servizi sono state introdotte nell'ordinamento italiano, con D.P.C.M del 27.01.1994, e riprese dalla L. 328/2000, la "Legge quadro per la realizzazione sistema integrato di interventi e servizi sociali", con lo scopo di riqualificare i servizi pubblici e di pubblica utilità sociale e migliorare il grado di soddisfazione dei cittadini. Esse rappresentano uno strumento di dialogo tra gli utenti dei servizi e l'ente erogatore.

PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha l'obiettivo di far conoscere ai cittadini come e con quali strumenti la Cooperativa OSA gestisce la casa di riposo Villa del Melograno.

La Cooperativa formula inoltre una promessa rivolta ai propri assistiti, relativamente alla "qualità" dei servizi, nonché alle misure da adottare nel caso di eventuali disfunzioni e manchevolezze. Ciò consente alla Cooperativa di effettuare una continua verifica della propria attività così da poter fornire interventi mirati, correggere situazioni di disagio o disservizio e orientarsi ad un miglioramento continuo.

L'ENTE GESTORE DELLA VILLA DEL MELOGRANO:

La casa di riposo Villa del Melograno è una residenza gestita dalla Cooperativa Sociale OSA - Operatori Sanitari Associati, azienda leader in Italia nel settore dei servizi sociosanitari e nell'assistenza alla persona, costituita a Roma nel 1985 su iniziativa di un gruppo di medici, psicologi e assistenti sociali.

La Cooperativa ha iniziato le sue attività con un programma sperimentale di assistenza domiciliare integrata alle persone affette da AIDS.

Dal 1985 sono state sviluppate sempre maggiori competenze con una conseguente diversificazione dei servizi socioassistenziali e sanitari erogati, maturando esperienze e momenti di confronto, che hanno consentito di inserire nella compagine sociale un numero crescente di soci lavoratori, ma soprattutto una significativa molteplicità di competenze. La differenziazione di attività sviluppate, il numero di soci lavoratori e collaboratori, la diffusione su tutto il territorio nazionale della propria azione, hanno comportato un continuo aggiornamento dei processi organizzativi.

Uno dei punti di forza di OSA è stata la crescita di un gruppo di coordinamento nelle varie funzioni di direzione, controllo e pianificazione che si è progressivamente ampliato, partendo dalle competenze ed esperienze in campo medico del proprio management fino alla istituzione di una propria Direzione Sanitaria, costituita da un team di professionisti in grado di

interagire in modo efficace con coordinatori amministrativi e pianificatori ed esperti del settore. OSA applica un sistema di “fidelizzazione” del proprio personale che garantisce la stabilità degli operatori, con la conseguenza che gli assistiti possono contare sulla presenza continuativa dello stesso operatore. Attualmente OSA si prende cura di circa 46.500 persone e impiega oltre 3.500 operatori, di cui 1.600 specializzati nell’assistenza domiciliare.

LA MISSION DELLA COOPERATIVA OSA SI ESPLICA IN 5 ATTIVITÀ PRIMARIE:

- ✓ Assistenza domiciliare integrata (infermieristica, riabilitativa e sociale) rivolta agli anziani e alle persone non autosufficienti o affette da particolari patologie che necessitano di livelli assistenziali avanzati e di tecnologia a domicilio (neoplasie, malattie neurologiche e respiratorie in fase avanzata)
- ✓ Outsourcing di servizi infermieristici e di assistenza alla persona in ambito ospedaliero con gestione di intere unità operative e reparti
- ✓ Gestione di strutture residenziali e semiresidenziali
- ✓ Gestione di centri di riabilitazione
- ✓ Attività socioassistenziali rivolte a minori, anziani e soggetti diversamente Abili

LA MISSION

La Mission della Casa di riposo “*Villa del Melograno*” non è semplicemente quella di erogare assistenza, ma di prestare la massima attenzione alla qualità delle relazioni e al benessere degli ospiti.

Lo staff della *Cooperativa Sociale e di Lavoro O.S.A.* (ente gestore della Struttura) si impegna a mettere l’ospite al primo posto e cerca di creare un clima caloroso ed accogliente, di focolare domestico con un’attenzione particolare ai più bisognosi.

L’impegno dello staff della *Cooperativa Sociale e di Lavoro O.S.A.* si concretizza:

- Nell’accogliere
- Nell’ascoltare
- Nel condividere
- Nell’essere al servizio con competenza

PRINCIPI ISPIRATORI

I principi ispiratori della Casa di Riposo “*Villa del Melograno*” sono:

- *Eguaglianza*
- *Imparzialità*
- *Partecipazione*
- *Efficienza ed Efficacia*
- *Cortesia*
- *Riservatezza*

L’esigenza di porre l’ospite al centro del processo di gestione dei servizi interni della Casa, la costante attenzione al benessere degli stessi e l’impegno al continuo miglioramento sono elementi imprescindibili ed irrinunciabili della nostra

missione.

I rapporti fra gli erogatori di servizi ed i fruitori possono essere a volte difficili a causa di molte disfunzioni e/o aspettative degli ospiti spesso disattese. È per questo motivo che la Struttura ha deciso di adottare la presente *Carta dei Servizi Sociali*, quale strumento importante per la regolazione dei rapporti fra la Casa e l’Ospite. Con tale strumento, la Casa si assume una serie di impegni rilevanti nei confronti degli ospiti ai quali è data la possibilità di pretendere il rispetto degli impegni dichiarati. Uno strumento mediante il quale migliorare e rendere trasparente il rapporto tra la Casa e l’Ospite. La presente *Carta dei Servizi Sociali* pone al primo posto l’Ospite garantendogli un’informazione completa e accurata riguardo alla gestione dei servizi, alla loro efficienza e alla cortesia mediante la quale vengono erogati.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La Casa di Riposo “*Villa del Melograno*”, con l’adozione della presente *Carta dei Servizi Sociali*, ha adempito alla Normativa Regionale e Nazionale in materia di riordino dei servizi socio-assistenziali, seguendo le linee guida espresse nei seguenti riferimenti legislativi:

- + Legge 8 novembre 2000, n. 328: "*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*"
- + Legge regionale n° 41 del 2003 e s.m.i.: "Norme in materia di autorizzazione all’apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali"
- + DGR 1305/2004 e s.m.i.: Autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali. Requisiti strutturali ed organizzativi integrativi rispetto ai requisiti previsti dall'articolo 11 della l.r. n. 41/2003", in particolare:
 - o Deliberazione 24 marzo 2015 Nr. 126, pubblicata sul bollettino ufficiale della Regione Lazio Nr. 27 del 02/04/2015 – supplemento nr. 1, recante ad oggetto: “Modifiche alla DGR 1305/2004: Revoca delle DGR 498/2006, DGR 11/2010, DGR 39/2012. Revoca parziale della DGR 17/2011.
 - o DGR n. 274 del 09.06.2015: Requisiti per il rilascio dell'autorizzazione all'apertura ed al funzionamento delle strutture che prestano servizi socio assistenziali. Modifiche alle deliberazioni n. 125 e n. 126 del 24 marzo 2015 e alle deliberazioni n. 1304 e n. 1305 del 23 dicembre 2004
 - o DGR 17/2011: “*Requisiti in deroga ai requisiti integrativi previsti dalla DGR 1305/2004, Sezione III - Strutture residenziali e semiresidenziali per anziani, ai sensi dell'articolo 14, comma 4 della L.R. 41/2003.*”
 - o **DGR n. 131 del 27 febbraio 2018 “Modifiche alla DGR 1305/2004 in materia di requisiti delle strutture residenziali socio assistenziali e attuazione articolo 69 della L.R. 11/2016”**
 - o **DGR n. 155 del 02 marzo 2018 “Modifiche alla DGR 1305/2004 in materia di requisiti delle strutture residenziali socio-assistenziali e attuazione articolo 69 della L.r. 11/2016. Rettifica parziale DGR 131 del 27 febbraio 2018”**
- + DGR n. 124 del 24 marzo 2015 "*Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio.*"
- + **DGR n. 130 del 27 febbraio 2018 “Modifiche alla DGR 24 marzo 2015, n. 124 “*Requisiti per l'accreditamento delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione***

Lazio."

- ✚ Legge Regionale 10 agosto 2016, n. 11: "Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio" (in particolare art. 69: "Modifiche alla l.r. 41/2003 e successive modifiche")
- ✚ Legge Regionale 10 agosto 2016, n. 12: "Disposizioni per la semplificazione, la competitività e lo sviluppo della regione" ✚ DGR 424/2001: "Normativa barriere architettoniche, verifiche ed autorizzazioni.
- ✚ Regolamento Interno alla Struttura
- ✚ D. Lgs 196 del 2003 e s.m.i.: "Trattamento dei dati personali"
- ✚ Regolamento (ue) 2016/679 del parlamento europeo e del consiglio del 27 aprile 2016
- ✚ Legge n. 123 del 03 agosto 2007: "Tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro"
- ✚ D.Lgs 81/08 del 09 aprile 2008 e s.m.i.: "Attuazione dell'Articolo 1 della legge 03.08.07 n. 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro"
- ✚ D.Lgs 106/09 del 03 agosto 2009: "Disposizioni integrative e correttive del D.Lgs 81/08, in materia di tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro"

la Casa di riposo VILLA DEL MELOGRANO ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 (Rif. certificato nr. 37482/18/S del 12.12.2018 – Ente di certificazione RINA S.p.A.). Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione è il seguente: "Progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali a ciclo residenziale per anziani.". Requisito essenziale per il rilascio dell'autorizzazione Regionale per la gestione delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale che prestano servizi socio-assistenziali nella Regione Lazio,

CRITERI DEONTOLOGICI

Lo Staff della Cooperativa Sociale e di Lavoro O.S.A. organizza il proprio lavoro basandosi sulla professionalità, sulla moralità, adempiendo e rispettando specifici criteri deontologici.

L'intera organizzazione, dal Responsabile/Coordinatore della Casa al personale impiegato, è molto attento ai bisogni e alle esigenze dei singoli ospiti e delle loro famiglie.

Ciascuna risorsa svolge il proprio compito in funzione delle disposizioni impartite, dal lavoro di equipe, programmando le attività secondo quanto previsto dai PAI e in considerazione delle priorità assistenziali dei singoli ospiti-

In particolare tutti gli operatori hanno il dovere di adempiere e rispettare determinati principi fondamentali:

- ✚ Proteggere i diritti di tutti gli Ospiti e salvaguardare i loro interessi;
- ✚ Impostare rapporti cordiali con tutti i residenti e il personale;
- ✚ Rispettare la vita privata di ogni Ospite;
- ✚ Salvaguardare il benessere psicofisico di ognuno;
- ✚ Rispettare ogni Ospite in eguale maniera, senza alcuna discriminazione;
- ✚ Promuovere l'iniziativa degli Ospiti;
- ✚ Promuovere la riservatezza;
- ✚ Dialogare in modo trasparente e comprensibile;
- ✚ Adempiere ai propri impegni



- ✚ Garantire un ambiente di vita il più possibile confortevole e stimolante
- ✚ Garantire la continuità dei rapporti familiari, cercando di coinvolgere costantemente le famiglie degli Ospiti
- ✚ Promuovere legami affettivi vecchi e nuovi

Ogni Ospite ha quindi il diritto ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e morali e ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

Le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza. L'erogazione dei servizi offerti dalla Casa di riposo "Villa del Melograno" si basa su criteri di obiettività e di imparzialità, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione, disponibilità economiche e opinioni politiche.

Gli operatori presenti presso la Casa di riposo "Villa del Melograno" si impegnano a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno.

Eventuali disservizi, così come riportato nelle procedure qualità, verranno tempestivamente valutati ed affrontati al fine di contenere i disagi degli Ospiti e dei loro familiari.

La Struttura garantisce l'"onorabilità" del Responsabile e degli operatori e, per quest'ultimi, anche il possesso dell'idoneità professionale e psicofisica per la mansione da svolgere, attestata da idonea certificazione sanitaria.

Il Titolare dell'autorizzazione al funzionamento della Struttura inoltre possiede tutti i requisiti indicati nella "Legge regionale n. 11 del 10.08.16 - lettera m) dell'art. 69: Modifiche alla l.r. 41/2003 e successive modifiche"

La Struttura assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento, anche mediante l'adozione e la consegna agli Ospiti della presente *Carta dei Servizi*, con allegata la *Carta dei diritti della persona anziana e Regolamento interno*.

Per avere un buon rapporto con l'Ospite, l'informazione deve essere tempestiva e data in termini chiari da personale competente.

DESCRIZIONE DELLA CASA DI RIPOSO PER ANZIANI

Villa del Melograno è la residenza per anziani realizzata dalla **Fondazione Banca di Credito Cooperativo di Roma**.

La struttura, costruita negli anni '60 dagli architetti Luccichenti e Nervi, è stata ristrutturata integralmente e riconvertita in una moderna casa di riposo per anziani. La circonda un ampio parco privato, impreziosito da pini e ulivi secolari.

Operativa da gennaio 2012, si trova in Via Valle di Sant'Ignazio (traversa di Via Tuscolana) ad appena 8 km dal Raccordo Anulare di Roma.

L'edificio in oggetto è stato concesso in appalto dalla **Fondazione Banca di Credito Cooperativo di Roma** alla **Cooperativa Sociale e di Lavoro O.S.A.** per la gestione di una struttura a carattere residenziale che offre accoglienza ed ospitalità a persone anziane (uomini e donne), per le quali non sia possibile il mantenimento nel proprio ambito familiare e sociale temporaneamente o definitivamente, ovvero che scelgano autonomamente tale tipo di residenza.

La Casa di Riposo *Villa del Melograno* è una struttura di tipo alberghiero, sia per dimensioni che per servizi offerti, ma garantisce al tempo stesso il formarsi di un ambiente familiare e di un clima sereno e armonioso.

Oltre alle prestazioni di tipo alberghiero, la Casa assicura anche interventi culturali, ricreativi e servizi specifici a carattere socio – assistenziale al fine di promuovere la partecipazione dell'anziano alla vita sociale del territorio.

La Struttura è distribuita su 4 livelli, di cui 3 fuori terra ed uno posto al livello del giardino che circonda l'immobile ed è accessibile ai diversamente abili grazie all'eliminazione di tutte le barriere architettoniche. La Casa di riposo è organizzata in nr. 3 nuclei abitativi, distribuiti sul piano terra, primo e secondo piano, collegati tra loro da due corpi scala e da due ascensori a norma di legge, uno dei quali accessibile ai diversamente abili essendo utilizzato anche come porta lettighe. Ogni settore dispone di salottini relax, camere singole e doppie con servizi interni, un servizio igienico di piano nelle aree comuni, (strutturato per la non autosufficienza e/o per Ospiti con difficoltà di movimento, quindi dimensionato in modo da permettere l'accesso a persona su sedia a rotelle e, in corrispondenza dei sanitari sono disposti dei maniglioni a muro e montanti verticali per facilitare i movimenti dell'Ospite), comfort necessari e atti a soddisfare le esigenze personali e sociali di ogni ospite. La struttura presenta al suo interno una Cappella, dove gli Ospiti e i loro familiari possono vivere momenti di preghiera, raccoglimento e riflessione e partecipare alle celebrazioni religiose. È prevista l'assistenza spirituale del sacerdote per le necessità di ogni Ospite. L'Ospite di religione diversa da quella cattolica potrà provvedere autonomamente alle proprie esigenze spirituali.



LE CAMERE

La Casa di Riposo offre ai suoi Ospiti la possibilità di alloggiare in stanze singole e doppie, dotate di bagno privato, per un totale di 36 posti letto. Nel dettaglio:

- Al piano terra sono presenti nr. 3 camere doppie e nr. 6 camere singole
- Al primo piano sono presenti nr. 13 camere singole e nr. 2 camere doppie
- Al secondo piano sono presenti nr. 5 camere singole e nr.1 camera doppia



Tutte le stanze sono prive di barriere architettoniche. In ognuna di esse è presente un televisore, il telefono, un dispositivo di chiamata per le emergenze, impianto per le prese di corrente, punti luce per l'illuminazione diffusa dell'ambiente.

Ogni stanza è composta da:

- Letto articolato (dotato di sponde e rete a snodo, da utilizzare secondo le esigenze personali), posizionato in modo da consentire in maniera autonoma un agevole passaggio e accesso anche da parte di Ospiti su sedia a rotelle;
- Armadio per gli effetti personali,
- Comodino personale;
- Specchio
- Cassetiera (un cassetto con serratura)
- Tavolo scrivtorio e sedia personale.
- Scarpiera



Biancheria camera INCLUSO: materasso, cuscini, coperte, lenzuola, federe e set asciugamani Bagno

Le stanze sono dotate di finestre o terrazzino che affacciano sul parco che circonda la struttura; Attenzione è stata data agli arredi con l'obiettivo di creare un ambiente gradevole e confortevole. I materiali, la strutturazione, le dimensioni degli arredi sono tali da consentire una comoda e sicura fruibilità in considerazione della tipologia dell'utenza ospitata, contribuendo a rendere l'ambiente sicuro.

In alcuni casi, l'Ospite ha la possibilità di personalizzare la propria stanza con suppellettili e, previa autorizzazione, con arredi propri, così da aumentare la familiarità degli ambienti e sentirsi a proprio agio, compatibilmente con lo spazio a disposizione, garantendo buone condizioni di vivibilità ed un'agevole manutenzione igienica.

LE AREE COMUNI DELLA STRUTTURA

Gli Ospiti che scelgono di soggiornare nella struttura hanno a disposizione dei locali ad uso comune ai fini dell'aggregazione e della socializzazione sia tra i residenti che per incontrare le famiglie e amici. Le aree comuni comprendono:

INGRESSO – PORTINERIA

spazio dedicato all'accoglienza degli ospiti ed alle attività di portineria/centralino;

UFFICIO DI DIREZIONE ED AMMINISTRAZIONE

area dedicata alle attività amministrative, alle attività collegate all'assistenza degli ospiti, ecc.

SALE POLIVALENTI

ubicate al piano meno uno, al piano terra e in ogni piano dove sono presenti le stanze.

Sono tutti locali destinati alla socializzazione ed alla vita collettiva.

Per cui gli ospiti potranno accedere:

Ai salottini per incontro ospiti e familiari

Alla sala TV

Alla sala per animazione, feste, momenti di aggregazione degli Ospiti

Ecc.



SALA RISTORANTE:

ubicata al piano meno uno dell'edificio

ANGOLO BAR

ubicato al piano terra, *dove è presente* un distributore automatico di bevande calde e fredde e snack dolci e salati.

La gestione del distributore è a cura di una ditta esterna.

LOCALE INFERMERIA

Ubicato al piano meno uno, per le attività sanitarie e le visite mediche, ben aerato ed illuminato dall'esterno ed attrezzato

con: Armadio farmaceutico con chiusura di sicurezza, destinato a contenere i medicinali personalizzati (singoli reparti

identificati con nome e cognome dell'ospite) e altri farmaci di pronto intervento;

- ✓ Scrivania
- ✓ Schedario per le cartelle socio sanitarie degli Ospiti
- ✓ Bilancia pesa persona
- ✓ Lavandino con acqua calda e fredda
- ✓ Saturimetro
- ✓ Defibrillatore semiautomatico
- ✓ Negativoscopio
- ✓ Strumentazione varia di base per il monitoraggio della salute degli ospiti

CAPPELLA *Interna* ubicata al piano meno uno dell'edificio



PALESTRA ubicata al piano meno uno, per le attività di socializzazione e dei Laboratori vari dell'edificio

PARCO INTERNO con aree destinate alla sosta, gazebo, panchine, tavoli e sedie

PARCHEGGIO ESTERNO per i visitatori

LOCALI PER I SERVIZI GENERALI

CUCINA E DISPENSA

La cucina si trova al piano meno uno e prevede la zona preparazione, la zona cottura, la zona di lavaggio e magazzino prodotti alimentari. Tutte le attività e le lavorazioni di preparazione e somministrazione dei pasti e delle bevande vengono effettuate nel pieno rispetto delle norme previste in materia igienico sanitaria HACCP.

LAVANDERIA – GUARDAROBA Locale per la raccolta della Biancheria Sporca e Locale per Biancheria Pulita

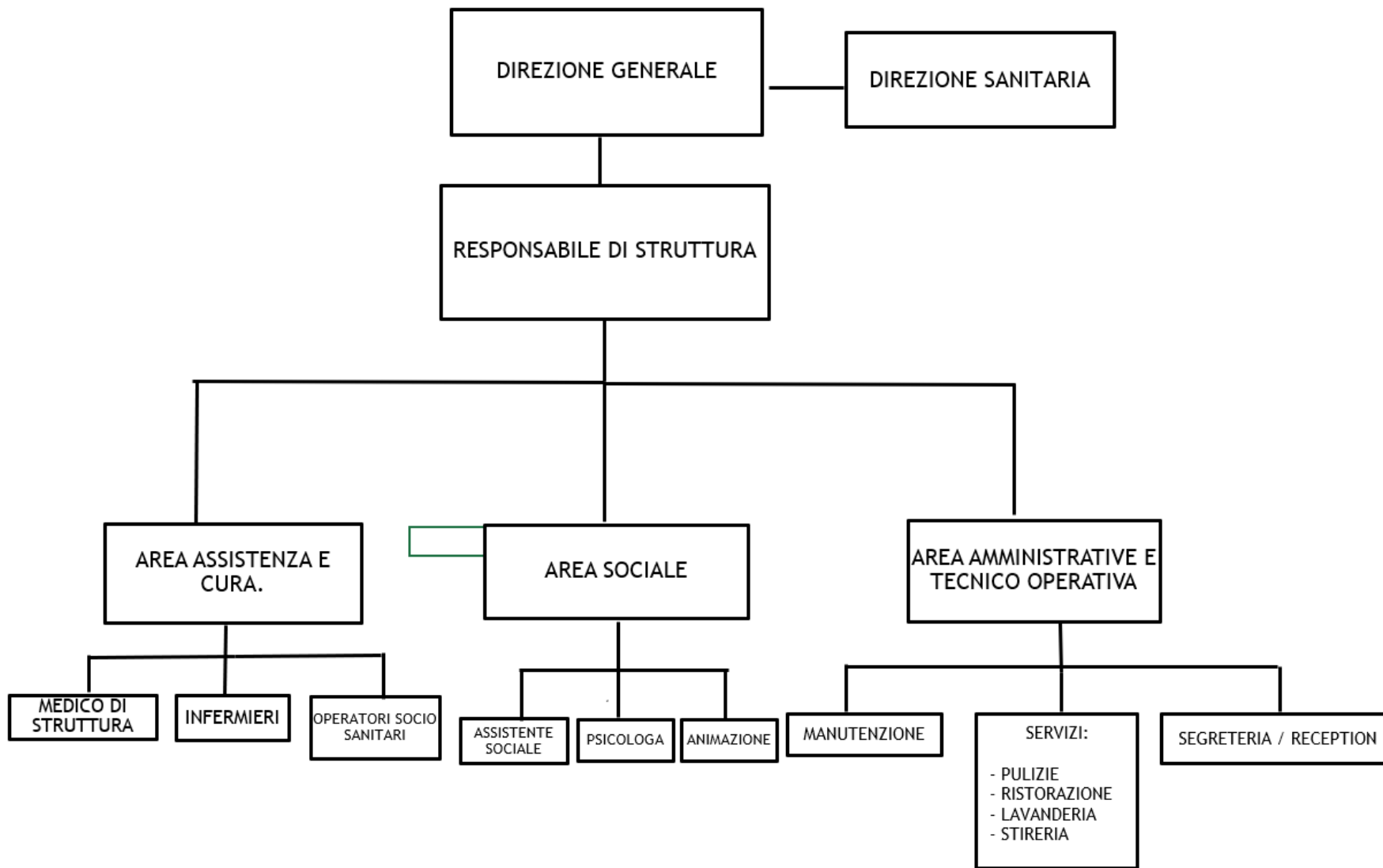
IL LOCALE LAVANDERIA posizionato al piano meno uno

IL LOCALE DEPOSITO PER LA BIANCHERIA SPORCA è posizionato al piano meno uno

LOCALE BIANCHERIA PULITA, è al piano 2 dell'edificio.

SPOGLIATOIO PER IL PERSONALE CON RELATIVI SERVIZI IGIENICI

Sono presenti nr. 2 spogliatoi (uno per uomini e uno per donne) al piano -1 dell'edificio con rispettivo servizio igienico e antibagno, destinato al personale di assistenza, pulizie e spogliatoio dedicato agli operatori della cucina operante di Struttura.



ORGANIGRAMMA

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

SERVIZIO DI CONSULENZA MEDICA E ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La presenza del medico di medicina generale, incaricato dalla Struttura, oltre che su chiamata, è il martedì dalle ore 13:30;

L'assistenza sanitaria è assicurata dal medico di base dell'ospite, che, in caso di necessità, può chiedere il cambio del medico di medicina generale ed essere seguito dal medico di base incaricato dalla struttura

L'assistenza infermieristica è garantita dal lunedì al sabato dalle 07,00 Alle 20,00 La domenica e festivi dalle 07,00 alle 14,00

All'Ospite è garantita la terapia e, al bisogno, il controllo dei parametri vitali (pressione arteriosa, temperatura, ecc.).

OSS – ASSISTENZA, CURA E SUPPORTO ALL'OSPITE

- ✚ aiuto ai pazienti non autosufficienti o autosufficienti nelle attività di vita quotidiana;
- ✚ piccole medicazioni in caso di contusioni o ferite;
- ✚ supporto per l'assunzione corretta della terapia orale, prevenzione di ulcere da decubito;
- ✚ rilevazione dei parametri vitali;
- ✚ interventi di primo soccorso;
- ✚ organizzazione di attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico;
- ✚ osservazione e collaborazione alla rilevazione dei bisogni;
- ✚ trasporto del materiale biologico;
- ✚ pratiche burocratiche;
- ✚ attività di sterilizzazione e sanificazione.
- ✚ L'OSS, inoltre, collabora con altre figure medico-infermieristiche presenti nella struttura dando loro supporto.
- ✚ apparecchi medicali di semplice uso e nella preparazione alle prestazioni sanitarie, sotto la diretta responsabilità e supervisione dell'Infermiera.

ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE E LABORATORI LUDICO RICREATIVI

Le attività di animazione e socializzazione rivolte agli anziani giocano un ruolo fondamentale, perché possiedono una valenza doppia: quella di favorire l'autonomia, l'integrazione in un gruppo, e quello di rafforzare il legame tra la persona anziana ed il contesto sociale in cui si trova a vivere.

L'animazione non è infatti da vedersi come un riempitivo nelle giornate in struttura: le attività seguono un piano ben preciso, e tutte le proposte vengono contestualizzate per essere funzionali e utili agli ospiti, tenendo sempre conto del loro vissuto e della loro cultura, ponendosi obiettivi ben concreti e rispettando quanto è previsto nel PAI, ovvero, nel Piano Assistenziale Individuale che viene stilato per ogni Ospite.

L'Ospite ottiene benefici sull'umore, sul tono, e sulla risposta pronta agli stimoli verbali, come domande e racconti – se autosufficiente -.









L'Animatore Programma Attività settimanali e/o periodiche, a titolo esemplificativo:

Laboratori di cucito, pittura, musica; giardinaggio, uscite e piccole gite, feste di compleanno; momenti ludici, con Tombola, carte e giochi collettivi, feste compleanno, festa dei Nonni, Natale, Carnevale, Pasqua.....

Tra le varie attività un appuntamento importante per la maggior parte degli ospiti è la "Ginnastica Dolce" che consiste nel far svolgere agli anziani dei movimenti, che vengono eseguiti da seduti in modo molto semplice sia degli arti inferiori che superiori, utilizzando proprio il gioco e dei supporti come la palla ritmica e dei birilli per rendere l'attività più divertente.

Obiettivi:

-  Mantenere attiva la tonicità fisica;
-  Stimolare il livello Cognitivo;
-  L'Attenzione;
-  La Memoria;
-  Liberare le tensioni
-  Creare un contesto di socializzazione

ASSISTENTE SOCIALE

L'Assistente Sociale ha il compito di curare i rapporti con i Servizi Sociali dei comuni. Collabora con il Distretto Socio Sanitario per quanto riguarda eventuali richieste, liste d'attesa degli ospiti per l'accoglimento in struttura e segue, inoltre, i trasferimenti da e per altre case di riposo.

Offre un servizio di segretariato sociale occupandosi di dare una prima informazione, curando le relazioni con il pubblico e indirizzandolo, ove necessario, agli organi competenti. Prepara ed inoltra pratiche relative all'invalidità civile, indennità di accompagnamento, per riscossione della pensione, eventuale interdizione o nomina di amministratore di sostegno, ecc...

Partecipa alla redazione del PAI in ingresso del nuovo ospite e, periodicamente, alle riunioni di Equipe per la verifica dei PAI ed eventuale modifica ed integrazione. L'Assistente Sociale riceve su appuntamento.

SERVIZI ALBERGHIERI

I servizi che la Casa di Riposo "Villa del Melograno" offre ai suoi Ospiti sono finalizzati a rendere migliore e più confortevole il loro periodo di permanenza presso la struttura.

Nel dettaglio i servizi generali che la Casa offre agli Ospiti sono:

- Servizio Accoglienza
- Servizio di Ristorazione
- Lavanderia, Stireria e Guardaroba
- Servizio di Pulizia
- Assistenza Spirituale



ACCOGLIENZA E AMMINISTRAZIONE

Per richiedere informazioni contattare la Struttura per fissare un appuntamento con il Responsabile.

Le *visite di familiari e delle risorse locali disponibili* (ecclesiali e civili, istituzionali, sociali e del volontariato), sono ammesse tutti i giorni, dalle ore 07:00 alle ore 22:00, **salvo diverse disposizioni**

Per gli *aspetti amministrativi*, gli uffici sono aperti, dal lunedì al venerdì ed effettuano i seguenti orari: dalle ore 08:30 alle ore 16:00, previo appuntamento.

Durante l'orario di chiusura degli uffici, gli Ospiti e i familiari possono rivolgersi al personale in turno.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La Casa di Riposo "Villa del Melograno" offre a tutti gli Ospiti il servizio Ristorazione. I pasti vengono serviti in una sala ristorante, con accesso al giardino, attraverso porte finestre che garantiscono l'illuminazione e l'areazione della stessa.

Arredata con tavoli rotondi e rettangolari da 4 a 6 posti, molto ampia, spaziosa e luminosa.

Il menù elaborato da un nutrizionista rispetta un regime alimentare equilibrato. I prodotti scelti sono sempre freschi e di qualità per garantire uno standard culinario di ottimo livello.

La Colazione viene servita, in camera o nei salottini presenti sui piani, dalle ore 7:00 alle ore 10:00.

Il Pranzo viene servito in sala alle ore 12:30 e la cena alle ore 19:00.

È prevista la merenda a metà mattinata e nel pomeriggio, con la somministrazione di bevande calde o fredde (a seconda della stagione), gelati, biscotti, yogurt, frutta e spremute.

La colazione, il pranzo e la cena sono serviti in camera solo nei casi di indisposizione temporanea (ad es. malattie influenzali).

SERVIZIO DI LAVANDERIA, STIRERIA E GUARDAROBA

Per il servizio lavanderia e stireria, la Casa di riposo si rivolge ad una ditta esterna.

Il cambio, il ritiro e la sostituzione avvengono con la periodicità di seguito riportata:

- + Il ritiro e lavaggio del corredo da letto (lenzuola e federe) avviene settimanalmente
- + Il ritiro e lavaggio del corredo da bagno (asciugamani e salviette) avviene 2 volte a settimana;
- + Il ritiro e lavaggio della biancheria intima personale (calze, canotta e slip),

È possibile altresì che gli indumenti degli ospiti siano gestiti direttamente dai parenti, ma al ritiro dello "sporco" devono contestualmente provvedere al rilascio di cambi puliti in misura idonea alle esigenze del proprio caro.

Ogni camera è dotata di corredo specifico comprendente: lenzuola, federe, coperte, asciugamani.

Gli ospiti e loro familiari devono provvedere autonomamente all'identificazione della biancheria intima personale dell'anziano, con le iniziali del nome.

SERVIZIO DI PULIZIA

Le risorse impiegate nella struttura provvedono, durante la settimana, alla salubrità degli ambienti, garantendo una



pulizia accurata della Casa e di tutte le stanze.

Tutti i prodotti utilizzati sono conformi alle normative igieniche e rispettano l'ambiente.

CURA DELLA PERSONA

Con la certezza che la buona cura del proprio corpo contribuisca anche ad un migliore rapporto con il prossimo, l'Ospite può usufruire di una serie di servizi utili a tale scopo:

- Parrucchiera
- Barbiere
- Podologo
- Pedicure – manicure

I costi per i servizi si riportati sono a carico dell'Ospite ed effettuati da personale/ditta esterno/a specializzato/a.

FUNZIONI RELIGIOSE

Gli Ospiti possono partecipare alle celebrazioni religiose nei seguenti orari:

La domenica alle ore 11:00

MODALITÀ AMMISSIONE

La Casa di Riposo "Villa del Melograno" accoglie persone anziane (uomini e donne), per le quali non sia possibile il mantenimento nel proprio ambito familiare e sociale temporaneamente o definitivamente, ovvero che scelgano autonomamente tale tipo di residenza e che soddisfino i requisiti richiesti dalla specifica sezione del Regolamento Interno.

L'AMMISSIONE DI UN NUOVO OSPITE

Per essere ammesso nella Casa di Riposo "Villa del Melograno", l'Ospite deve formulare una "domanda di ammissione" compilando apposito modulo con allegata la "Scheda Informativa", entrambi disponibili presso la Direzione della Casa, e presentare la documentazione richiesta.

L'Ospite deve inoltre accettare ed attenersi rigorosamente alle Regole per la vita comunitaria, meglio descritte, nella sezione del Regolamento Interno e firmare la presente *Carta dei Servizi Sociali e Regolamento Interno*, con allegata la *Carta dei diritti della persona anziana*.

L'equipe multidisciplinare composta da: Medico di Struttura, Responsabile di Struttura, Infermiere, valuteranno l'ammissibilità del potenziale Ospite. In caso di idoneità, l'Equipe, oltre a elaborare il PAI "Provvisorio", darà l'incarico a un OSS in organico di supportare e monitorare il comportamento dell'ospite facilitandolo durante la fase di conoscenza della struttura, di socializzazione e interazione con gli altri ospiti.

A seguito dell'accettazione e presentazione della documentazione sopra richiamata, si procederà con la sottoscrizione di apposito "contratto" tra le parti. Si invitano gli ospiti a non tenere all'interno della propria stanza e a non indossare oggetti di valore. La Direzione non risponde della perdita di articoli di valore.

IL RUOLO DELLA FAMIGLIA

La famiglia di ciascun Ospite riveste un ruolo fondamentale per l'intera organizzazione della Casa di Riposo "Villa del Melograno". Il Responsabile della Casa è infatti molto attento a renderli partecipi della vita che l'Ospite svolge all'interno della Casa i familiari più stretti, mettendoli a conoscenza delle diverse iniziative, affinché l'anziano che soggiorna nella



struttura non risulti “parcheggiato”, ma membro attivo di una comunità.

PROGRAMMA ORIENTATIVO DELLA GIORNATA TIPO

Ore 07,00 – 08,00: Igiene ed alzata
Ore 08,00 – 09,00: Colazione e assunzione della terapia orale.
Ore 9,30 – 11,30: Attività Ludico-ricreative e di socializzazione o Riabilitative. Alle ore 10,30 merenda
Ore 12 – 13: Pranzo.
Ore 13 – 15,15: Messa a letto e Riposo
Ore 15,15 – 16,00: igiene e alzata e merenda
Ore 16,00 – 18,30: Attività di Lavoratori – ricreative e di socializzazione
Ore 19 – 20: Cena.
Ore 20: Messa a letto e assunzione della terapia orale.

LA RETTA

Le tariffe della Casa di Riposo “Villa del Melograno” si caratterizzano in base alla tipologia di ospitalità.

La casa di riposo Villa del Melograno offre anche soggiorni di “carattere temporaneo” per i suoi ospiti nei brevi periodi, in formule giornaliere, week-end, settimane, stagioni estive e periodi festivi.

Le rette, nei soggiorni di “carattere temporaneo”, saranno concordate con la direzione della casa di riposo Villa del Melograno in base al periodo ed alla permanenza.

SERVIZI INCLUSI E ESCLUSI DALLA RETTA

Nella retta che l’Ospite corrisponde alla Casa è **compreso** l’alloggio (comprensivo di lenzuola, traverse, federe, coperte, copriletto e asciugamani), la colazione, il pranzo, la cena, la merenda del pomeriggio, la pulizia delle stanze e delle aree comuni, il cambio e lavaggio della biancheria da letto, da bagno e personale (indumenti intimi), l’uso dei locali comuni, le attività socio-ricreative, l’assistenza sociale, i servizi di assistenza e cura della persona, l’assistenza medica del medico di struttura e infermieristica negli orari e giorni previsti.

L’ospite può usufruire del servizio in camera solamente nel caso in cui, l’impossibilità momentanea a recarsi in sala ristorante, sia stata accertata dal Responsabile della Casa.

I SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

- ✚ Servizio di Fisiokinesiterapia Servizio di lavanderia e stireria per l’abbigliamento personale
- ✚ Servizio di parrucchiera, barbiere, estetista, podologo, pedicure, manicure, etc. (come da Scheda informativa)
- ✚ Piccole spese di vita quotidiana (bar ed altri generi di conforto personale) Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici – convenzionato con SSR o a pagamento
- ✚ Medicinali e sussidi sanitari a pagamento

- ✚ Trasporto ed accompagnamento per attendere a cure mediche, terapie medico – riabilitative, visite specialistiche e ricoveri in centri specializzati o, a richiesta per altri motivi
- ✚ Assistenza diurna e notturna in caso di degenza ospedaliera o presso strutture similari
- ✚ Spese per acquisto di capi di abbigliamento, articoli di biancheria ed altri accessori personali Commissioni varie (es. andare a fare la spesa, ecc.)
- ✚ Spese funerarie in caso di decesso dell’Ospite

Ai fini di semplificare la gestione delle spese “extra”, la Casa di riposo gestisce un “fondo cassa personale dell’ospite”. Ogni spesa effettuata (sempre autorizzata preventivamente dall’ospite e/o familiare e/o persona di riferimento dell’ospite) sarà documentata da relativo riscontro di pagamenti.

ASSICURAZIONE

La Casa di Riposo “Villa del Melograno” ha stipulato con una primaria agenzia nazionale un piano di assicurazione a copertura dei danni relativi alla struttura e un’assicurazione civile a copertura dei rischi e degli infortuni da danni subiti o provocati dagli Ospiti, dal personale e da eventuali volontari che collaborano con l’organizzazione.

DIRITTI DEGLI OSPITI

La Casa assicura all’Ospite il seguente trattamento:

- ✚ Uso delle stanze con i relativi servizi
- ✚ Colazione, pranzo, cena, merenda con acqua e vino (per chi lo desidera) compresi
- ✚ Uso dei locali comuni in relazione alla loro particolare destinazione d’uso
- ✚ Pulizia delle stanze
- ✚ Pulizia delle aree comuni
- ✚ Cambio, lavaggio e stireria biancheria da letto, da bagno e personale (indumenti intimi)
- ✚ Uso della Cappella interna
- ✚ Utilizzo del parco interno

STRUMENTI DI COMUNICAZIONE CON GLI OSPITI E LORO FAMIGLIE

Il Responsabile della Casa comunica con gli Ospiti e le loro famiglie mediante:

- ✚ Avvisi in bacheca
- ✚ Riunioni
- ✚ Comunicazioni scritte
- ✚ Opuscoli informativi
- ✚ Carta dei Servizi Sociali e Regolamento Interno

Per la Casa di Riposo “Villa del Melograno” il coinvolgimento e la partecipazione dell’Ospite ha un ruolo fondamentale nelle prestazioni dei propri processi e servizi.

Inoltre, per monitorare la soddisfazione dell'ospite, l'Organizzazione utilizza diversi strumenti e parametri di riferimento, quali:

- ✚ Reclami
- ✚ Questionari di soddisfazione

I risultati emersi dal monitoraggio di tali informazioni saranno analizzati dal Responsabile della Casa, in collaborazione con l'equipe di lavoro e presentati in occasione di specifici incontri annuali con gli Ospiti e le loro famiglie.

RECLAMI

Gli ospiti e/o i loro familiari possono presentare apprezzamenti, osservazioni o reclami in riferimento a disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitano la fruibilità delle prestazioni nel seguente modo:

- ✚ comunicazione telefonica alla Centrale Operativa e/o alla Direzione Sanitaria ai numeri 06.94289013 - 3482600214
- ✚ scrivendo una mail all'indirizzo: Villadelmelograno@osa.coop
- ✚ inviando una lettera in carta semplice presso la segreteria della struttura
- ✚ La struttura provvederà con intervento risolutorio immediato per situazioni di particolare criticità e, negli altri casi, si impegnerà a rispondere entro 15 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

REQUISITI DI QUALITÀ ORGANIZZATIVO – GESTIONALI

QUALITÀ DELLA STRUTTURA

Al fine di garantire all'esterno - nelle relazioni con il Comune, con gli utenti e con le diverse parti interessate - la qualità dei servizi offerti, la Casa di riposo "VILLA DEL MELOGRANO" ha definito ed implementato un Sistema di Gestione in conformità alle norme:

- qualità (UNI EN ISO 9001)
- sicurezza (UNI EN ISO 45001)
- ambiente (UNI EN ISO 14001)
- responsabilità sociale (SA8000)
- parità di genere e pari opportunità (Pdr 125)

Per le specifiche riguardanti i sistemi di gestione e le certificazioni si rimanda al sito istituzionale della Cooperativa www.osa.coop

QUALITÀ DEL LAVORO

All'interno della Struttura viene dato ampio spazio ai momenti di controllo e verifica del lavoro svolto, oltre che alla motivazione e al coinvolgimento del personale. Il Responsabile/Coordinatore della Struttura, a tal fine, programma riunioni con frequenza almeno mensile con tutta l'equipe, per la verifica dei piani personalizzati di assistenza, per il monitoraggio del clima lavorativo e del rapporto tra gli operatori, favorendo il confronto e lo scambio di idee sulla base delle reciproche esperienze. Tali incontri sono verbalizzati su apposita modulistica e finalizzati anche alla creazione di conoscenze condivise che possano essere di arricchimento per tutto il gruppo degli operatori. Le condizioni di lavoro sono inoltre predisposte per contrastare l'instabilità del rapporto di lavoro ed il turnover degli operatori, focalizzando l'attenzione sull'aspetto motivazionale delle risorse. Con cadenza almeno annuale, la Struttura effettua un'analisi sul grado di soddisfazione degli operatori, con l'obiettivo di creare un ambiente sempre più collaborativo ed evitare qualsiasi situazione di conflitto e malessere.

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito

	all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ

L'intera organizzazione della Casa di riposo "VILLA DEL MELOGRANO" intende offrire ai suoi Ospiti servizi di qualità, basando il proprio operato su principi e valori di estrema importanza. Il fine che l'intera organizzazione si pone è fornire agli Ospiti un servizio che incontri sempre più le loro esigenze e che sia il risultato di un impegno collettivo e costante nel tempo. Gli obiettivi che la nostra organizzazione si pone sono:

- ✓ Elevare gli standard qualitativi di tutti i servizi che la Casa mette a disposizione dei suoi Ospiti
- ✓ Operare al fine di migliorare continuamente i servizi offerti
- ✓ Raccogliere le osservazioni, i reclami e le proposte degli Ospiti, per individuare punti deboli e azioni di miglioramento
- ✓ Monitorare la soddisfazione dell'Ospite
- ✓ Coinvolgere le famiglie degli Ospiti nelle iniziative della Casa
- ✓ Gestire e migliorare i processi interni attraverso controlli specifici degli standard di efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi.

ELEMENTI DELLA QUALITÀ

La qualità dei servizi offerti dalla Casa di riposo dipende da molti fattori. Il grado di soddisfazione dell'Ospite costituisce uno dei fattori fondamentali del panorama qualitativo e scaturisce dall'idea che lui stesso si forma soggiornando nella

struttura e usufruendo dei servizi messi a sua disposizione dall' intero nucleo organizzativo.

STANDARD DI QUALITÀ

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità. Gli standard di qualità servono per definire il livello di qualità del servizio. Essi rappresentano un punto di riferimento sia per gli ospiti, sia per gli operatori, e servono a valutare e orientare le azioni da intraprendere. La determinazione degli standard impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini (D.P.C.M. 19 maggio 1995).

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Coinvolgimento dell'ospite attraverso indagini di qualità percepita	N. ospiti che hanno compilato il questionario/ N. totale di ospiti	10%*	Questionario qualità percepita
Soddisfazione dell'ospite riguardo aspetti relazionali	N. risposte positive/items su aspetti relazionali	75%	Analisi questionario qualità percepita
Soddisfazione dell'ospite riguardo aspetti organizzativi	N. risposte positive/items su aspetti organizzativi	75%	Analisi questionario qualità percepita
Tempestività nella consegna della documentazione clinica richiesta dall'ospite	N. documentazioni consegnate entro 20gg/ N. di documentazioni richieste	80%	Raccolta dati e Verifica
% ospiti coinvolti nelle attività	n° ospiti coinvolti nelle attività programmate/ n° ospiti presenti in struttura	75%	Verifica attività documentali di animazione
Numero di reclami rilevati /Numero reclami risolti	Risposta entro 15 gg	100%	Modulistica reclamo

*Rif. normativo: art. 3, comma 1, L. R. n. 31 del 11/07/1997

UBICAZIONE

Come raggiungere la Casa di Riposo "Villa del Melograno"

via Valle di Sant'Ignazio, 7/A - Frascati (Roma)

Tel. 06.94289013 - 3482600214

Email: villadelmelograno@osa.coop

