

---

# LA CASA DI BEATRIZ

---

CASA FAMIGLIA PER ANZIANI



## CARTA DEI SERVIZI

**LA CASA DI BEATRIZ OPERA SANTA RITA**

Via Adige, 3 - 40139 Bologna (BO) - Tel.: 051 0226317

Via delle Rose, 3 - 40050 La Guardia di Loiano (BO) – Tel.: 051 0218912

email: [beatriz.l@fastwebnet.it](mailto:beatriz.l@fastwebnet.it)

[www.lacasadibeatriz.it](http://www.lacasadibeatriz.it)



## **INDICE**

### **1- Informazioni Generali**

- 1.a. Descrizione*
- 1.b. Ubicazione e disponibilità di posti*
- 1.c. Come raggiungere le strutture*
- 1.d. Tipologia dell'ospite*
- 1.e. Modalità di presidio*
- 1.f. Relazioni con i famigliari*

### **2- Personale ed operatori**

- 2.a. Coordinatore dei servizi*
- 2.b. Operatori assistenziali di base*
- 2.c. Coadiuvanti e collaboratori occasionali*

### **3- Servizi assistenziali ed attività**

- 3.a. Assistenza alla persona*
- 3.b. Pulizia ed igiene*
- 3.c. Ristorazione*
- 3.d. Animazione geriatrica*
- 3.e. Assistenza sanitaria*
- 3.f. Terapie e riabilitazione fisica*
- 3.g. Verifiche periodiche*
- 3.h. Suppellettili ed arredi*
- 3.i. Servizio di lavanderia*
- 3. l. Riepilogo servizi offerti*

### **4- Orari ed attività giornaliera**

- 4.a. Visite dei famigliari*
- 4.b. Uscite provvisorie*

### **5- Ingresso dell'ospite nella Casa Famiglia**

- 5.a. Contatti e numeri utili*
- 5.b. Colloqui iniziali*
- 5.c. Procedura di ingresso*
- 5.d. Retta giornaliera*

### **6- Dimissione dell'ospite**

- 6.a. Ricovero ospedaliero*
- 6.b. Modalità di dimissione*

### **7- Gestione della sicurezza e delle emergenze**

### **8- Servizio amministrativo**

### **9- Segnalazione e proposte**



## **Missione della Casa Famiglia**

*CORTESIA e BUONA ACCOGLIENZA sono il nostro proposito giornaliero, perché noi che lavoriamo all'interno della Casa siamo convinti che siano la medicina ideale per migliorare LE RELAZIONI come perno della buona convivenza.*

*La SOCIALIZZAZIONE, la CONDIVISIONE e la PARTECIPAZIONE ai momenti di aggregazione sono la chiave per stimolare le abilità degli ospiti, le loro capacità motorie, creative ed intellettive come doti che ogni persona possiede per soddisfare e dare senso alle proprie giornate.*

*La COMUNICAZIONE e l'ASCOLTO sono la nostra priorità, perché ogni persona è unica ed irripetibile: l'ospite anziano tende a ripetere e raccontare il proprio passato e noi vogliamo essere presenti in questo loro bisogno per creare quel legame di amicizia e fiducia necessario a rassicurarlo.*

*La mia professione di animatrice geriatrica mi spinge a curare questi aspetti come **obiettivo primario** che sono l'essenza delle nostre Case Famiglia per Anziani, al di là di tutti gli aspetti dell'assistenza di base che sono naturalmente garantiti da adeguate figure professionali.*

Maggio 2020  
Beatriz Yadira Lopez Polo



## 1- INFORMAZIONI GENERALI

### 1.a.- Descrizione

La Casa di Beatriz è una struttura residenziale per ospiti anziani costituita da due distinte unità immobiliari preposte all'alloggiamento ed all'assistenza di base con personale qualificato secondo le specifiche descritte di seguito.

### 1.b.- Ubicazione e disponibilità di posti

In **Bologna**: appartamento sito al 5° piano del condominio di Via Adige, 3 con giardino interno condominiale ed ascensore, costituito da nr. 3 stanze di cui 2 doppie ed una singola per una disponibilità totale di 5 posti

A **La Guarda di Loiano (BO)**: appartamento sito al primo piano di villa residenziale in Via delle Rose, 3 con ampio parco giardino adiacente ed ingresso indipendente, costituito da nr. 3 stanze doppie per una disponibilità totale di 6 ospiti

### 1.c.- Come raggiungere le strutture

A **Bologna**: situata nel quartiere Mazzini la Casa è facilmente raggiungibile da tutte le direzioni

con autobus di linea urbana:

- nr. 36 (fermata Adige o Venezia Giulia)
- nr. 19 (fermata Pontevecchio)
- nr. 27A (fermata Sardegna)

in auto:

dalla tangenziale si raggiunge prendendo l'uscita 11 (da Casalecchio) o l'uscita 12 (da San Lazzaro)

A **La Guarda**: situata a circa 25 Km dal centro di Bologna nei pressi della SP65 "Futa" la Casa è raggiungibile in auto

da direzione centro Bologna:

percorrendo Via Murri e Via Toscana e quindi proseguendo per la "Futa"

da tangenziale:

prendere uscita 12 direzione Mazzini e proseguire in direzione Pianoro fino alla "Futa"



In alternativa è possibile percorrere la *Fondovalle Savena* all'altezza di Rastignano fino a Pianoro Vecchio, e quindi svoltare a sinistra per raccordarsi alla SP65 "Futa" e proseguire in direzione Firenze: dopo aver attraversato la frazione di Livergnano, all'altezza del Km. 82,500 svoltare a destra per La Guarda e dopo aver attraversato il borgo svoltare a destra direzione Scascoli quindi nuovamente a destra per Via delle Rose.

Qualora necessario è possibile altresì attivare un *servizio navetta* con auto privata per i Familiari per il collegamento tra le due Case Famiglia.

### **1.d.- Tipologia dell'ospite**

La Casa Famiglia è in grado di accogliere **persone anziane in condizioni di autosufficienza o di lieve non autosufficienza**, e comunque in condizioni tali da non comprometterne in maniera significativa le normali capacità di vita quotidiana.

La valutazione della possibilità di alloggio ed accoglienza dell'ospite viene fatta di concerto con i familiari e con l'ausilio del medico curante, e viene periodicamente aggiornata e verificata.

### **1.e.- Modalità di presidio**

L'assistenza agli ospiti è garantita 24 ore su 24, con presenza del personale qualificato dalle ore 08:00 alle ore 20:00; nelle ore notturne è prevista una reperibilità di personale in loco immediatamente disponibile su chiamata o in caso di necessità.

### **1.f.- Relazioni con i Familiari**

La stretta collaborazione con i Familiari degli ospiti anziani è uno dei tratti distintivi della Casa di Beatriz, e viene esplicitata attraverso frequenti contatti con il Coordinatore dei Servizi in modo da raggiungere le migliori condizioni di alloggio possibili ed il mantenimento delle capacità residue degli ospiti sia fisiche che relazionali.

In particolare la Casa di Beatriz è sempre aperta alle visite dei familiari come da orari indicati in questa Carta dei Servizi ed al di fuori di essi su appuntamento, all'assistenza nell'espletamento di pratiche burocratiche e sanitarie, nonché alla partecipazione alle attività ricreative e sociali di volta in volta organizzate.

I Familiari hanno altresì il diritto di costituirsi od avvalersi di organismi consultivi per la verifica dei servizi offerti e delle condizioni degli ospiti.



## **2.- PERSONALE ED OPERATORI**

In ciascuna Casa Famiglia è disponibile l'*organigramma* completo del personale di servizio con l'indicazione dei ruoli e dei turni.

### **2.a.- Coordinatore dei Servizi**

E' la figura responsabile della guida e della gestione della Casa Famiglia e delle relazioni con i Familiari e con gli Enti Territoriali esterni: viene nominato o coincide direttamente con il Titolare dell'attività ed è in possesso di adeguata qualifica ed esperienza di gestione e di animazione geriatrica.

### **2.b.- Operatori Assistenziali di Base**

Sono gli addetti all'assistenza di base degli ospiti anziani e riferiscono direttamente al Coordinatore dei servizi; possiedono almeno una delle seguenti caratteristiche:

- qualifica di Operatore Socio Sanitario
- qualifica di Operatore Socio Assistenziale
- comprovata esperienza di assistenza domiciliare a persona/e anziana/e

### **2.c.- Coadiuvanti e collaboratori occasionali**

La Casa di Beatriz può avvalersi dell'ausilio di figure professionali esterne nell'ambito sanitario e socio-assistenziale nonché di coadiuvanti non in organico per l'espletamento dei vari servizi, secondo necessità e sotto la gestione e guida del Coordinatore dei Servizi, che provvede ad informarne i familiari degli ospiti qualora necessario.

## **3- SERVIZI ASSISTENZIALI ED ATTIVITA'**

Tutti i servizi e le attività come di seguito descritto sono quelli standard proposti ed effettuati dalla Casa Famiglia che provvede ad integrare o modificare secondo le specifiche esigenze particolari di ogni singolo ospite, opportunamente valutate e riportate nel **Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)**



### **3.a.- Assistenza alla persona**

Nell'arco dell'intera giornata gli ospiti della Casa Famiglia sono accompagnati dall'Operatore Assistenziale di Base che provvede alla cura della persona, all'idratazione ed all'alimentazione rispettando tutti i bisogni particolari nel rispetto della dignità della persona e della privacy.

Particolare cura viene posta al mantenimento ed al possibile miglioramento dell'autonomia personale di ciascun ospite, stimolandone costantemente tutte le residue capacità funzionali sia fisiche che psicologiche.

### **3.b.- Pulizia ed igiene**

Le condizioni igieniche dell'ospite sono un fattore determinante al suo benessere psico-fisico e vengono monitorate dall'Operatore Assistenziale nel corso di tutta la giornata: la cura e la pulizia dell'ospite viene eseguita in misura particolare alla sveglia mattutina ed alla ritirata notturna nonché in determinati momenti della giornata qualora previsto nel P.A.I., con particolare cura alla vestizione ed alla gestione della continenza.

### **3.c.- Ristorazione**

La Casa Famiglia provvede direttamente alla preparazione dei pasti giornalieri nel proprio locale cucina come una normale "casa domestica".

Ogni settimana viene redatto dal Coordinatore dei Servizi un *Menù Settimanale di massima* (in allegato) che viene esposto nel locale adibito a mensa: l'Operatore prepara il pasto seguendo il Menù e tenendo in considerazione la disponibilità degli ingredienti nonché le eventuali particolari esigenze alimentari degli ospiti.

Per garantire la corretta igiene e conservazione degli alimenti viene eseguita dagli Operatori una *Procedura Semplificata di Autocontrollo* disponibile per la visione presso la Casa Famiglia.

Il Coordinatore dei Servizi è la figura responsabile dell'approvvigionamento degli ingredienti e degli alimenti per i pasti nonché della verifica della corretta conservazione degli stessi.



### **3.d.- Animazione geriatrica**

Durante le giornate viene curata la socializzazione tra gli ospiti della Casa Famiglia - la cui integrazione reciproca è alla base di una buona convivenza - attraverso varie attività di gruppo ed individuali (letture, giochi, piccoli lavori manuali, attività creative e tanto altro) che sono coordinate da *Animatrice Geriatrica qualificata*, con il coinvolgimento dei famigliari nella predisposizione e nell'esecuzione delle stesse. Importanti momenti di aggregazione sono i compleanni e le festività in calendario, fra cui Natale e Pasqua dove vengono organizzati i festeggiamenti anche accompagnati da spettacoli musicali od eventi ad hoc.

Nel periodo primavera-estate molte attività vengono svolte all'aperto negli ampi spazi disponibili.

### **3.e.- Assistenza sanitaria**

La Casa Famiglia si avvale dell'opera di *Infermiere Professionale* che provvede a coordinare le varie esigenze sanitarie degli ospiti in ambito terapeutico e riabilitativo, raccogliendo le indicazioni del medico curante e predisponendo tutto il necessario per il monitoraggio giornaliero da parte degli Operatori Assistenziali e la somministrazione dei medicinali, di concerto con il Coordinatore dei Servizi ed il coinvolgimento dei famigliari.

Per ciascun ospite viene preparata una *Cartella Sanitaria Individuale* contenente tutte le informazioni necessarie al monitoraggio della situazione sanitaria dell'ospite. L'Infermiere provvede altresì a verificare periodicamente lo stato di salute degli ospiti, segnalandone al Coordinatore dei Servizi i risultati per mantenere opportunamente informati i famigliari ed il medico curante.

Il Coordinatore dei Servizi è sempre a disposizione dei famigliari per la valutazione di eventuali esigenze sanitarie che richiedono una specifica tipologia di assistenza.

### **3.f.- Terapie e riabilitazione fisica**

Periodicamente (di massima una volta alla settimana) viene effettuata attività di terapia fisica (inclusa nella retta) per il mantenimento e/o il recupero delle capacità funzionali degli ospiti da parte di *Fisioterapista Professionale*, tenendo in conto le specifiche esigenze di ciascuno.

Nella Casa Famiglia è possibile effettuare attività di riabilitazione fisica individuale specifica a carico dell'ospite.



### **3.g.- Verifiche periodiche**

Tutte le attività svolte nel corso della giornata vengono riportate su un apposito *Registro Attività Giornaliera* interno, in modo da favorire la raccolta delle informazioni necessarie al monitoraggio delle condizioni degli ospiti - nel rispetto della privacy - ed alla compilazione del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.).

Questo documento viene redatto come da modulo specifico (in allegato) direttamente dal Coordinatore dei Servizi con la collaborazione del Personale assistenziale, dei collaboratori sanitari e di concerto con i famigliari, con le seguenti modalità:

- la prima compilazione viene effettuata dopo un congruo periodo di monitoraggio generalmente entro il primo mese dall'ingresso dell'ospite
- alla compilazione viene stabilita la data di fine periodo (generalmente 6 mesi salvo casi particolari)
- entro il mese successivo alla data di fine periodo viene compilata la parte relativa alle conclusioni e contestualmente aperto il nuovo documento

Questo documento viene conservato all'interno della struttura ed è disposizione per i controlli necessari.

### **3.h.- Suppellettili ed arredi**

La Casa Famiglia mette a disposizione di ciascun ospite - oltre al posto letto - suppellettili ed arredo adeguato per l'alloggiamento di guardaroba personale sufficiente per la stagione in corso, valutando eventuali esigenze specifiche su richiesta.

Suppellettili ed arredi sono a disposizione degli ospiti anche nelle aree comuni come salone, sala da pranzo e bagni con il coordinamento del Personale Assistenziale.

Gli ospiti hanno la facoltà di personalizzare il proprio locale o gli arredi assegnati compatibilmente con le esigenze degli altri ospiti e di concerto con il Coordinatore dei Servizi.

In caso di necessità organizzative la Direzione della casa Famiglia si riserva la possibilità di modificare o spostare il posto letto e/o gli arredi dell'ospite salvaguardando lo standard del servizio, con contestuale avviso al famigliare od amministratore di sostegno responsabile.



### **3.1.- Servizio di lavanderia**

Il lavaggio degli indumenti personali di normale uso quotidiano, così come quello dei capi di servizio (lenzuola, tovaglie, teli eccetera) viene generalmente effettuato direttamente all'interno della Casa Famiglia ed è incluso nella retta.

Per il lavaggio di capi personali più delicati la Casa Famiglia può utilizzare lavanderie/lavasecco esterni con spese a carico dell'ospite.

### **3.1.- Riepilogo servizi offerti**

#### **a) Servizi inclusi nella retta**

- vitto, alloggio e assistenza di base giornaliera
- alimentazione o dieta adeguata alla terza età e personalizzata
- somministrazione dei medicinali come da terapia medica
- socializzazione ed animazione geriatrica
- ginnastica dolce e riabilitativa
- espletamento di prassi burocratiche presso i Servizi socio-sanitari nel territorio (prenotazioni SSN, cambio medico, cambio residenza/domicilio, ecc.)
- assistenza infermieristica periodica
- fisioterapia settimanale
- lavanderia del normale vestiario quotidiano
- custodia di piccole somme di denaro

#### **b) Servizi addizionali non inclusi nella retta**

- visite specialistiche (mediche, dentistiche, esami diagnostici, ecc.)
- acquisto di medicinali non inclusi nel piano terapeutico o che comportano il pagamento di ticket sanitario
- acquisto di generi personali
- acquisto di quotidiani e periodici di interesse
- lavanderia/lavasecco di capi delicati o particolari
- fisioterapia personalizzata
- servizi particolari di cura della persona (barbiere/parrucchiere, pedicure, ecc.)
- ulteriori servizi non espressamente specificati



#### 4- ORARI ED ATTIVITA' GIORNALIERE

08:00 – 08:30	Sveglia e igiene personale
08:30 – 09:30	Colazione
09:30 – 10:00	Attività sanitaria e riabilitativa
10:00 – 12:00	Attività varie individuali e di gruppo
10:00 – 11:30	<i>Visite famigliari</i>
12:00 – 13:00	Pranzo
13:00 – 14:30	Riposo pomeridiano
14:30 – 16:00	Attività varie individuali e di gruppo
16:00 – 16:30	Merenda
16:30 – 18:00	Attività varie individuali e di gruppo
16:30 – 18:00	<i>Visite famigliari</i>
18:00 – 19:00	Cena
19:00 – 20:00	Igiene personale di preparazione per la notte
dalle 20:00	Riposo notturno

Gli orari indicati sono da considerarsi di massima e possono subire variazioni in base alle eventuali esigenze organizzative della Casa Famiglia.

##### **4.a.- Visite dei famigliari**

I famigliari possono visitare e trattenersi con i propri parenti ospiti nei locali della Casa Famiglia e durante gli orari indicati senza preavviso alcuno: nel caso in cui il numero dei visitatori sia superiore a 2 persone adulte si richiede un preavviso entro il giorno precedente per le eventuali opportune esigenze organizzative.

Al di fuori degli orari indicati le visite dei famigliari sono consentite previa richiesta informale al Coordinatore dei Servizi.

Nel periodo primavera-estate ed in caso di condizioni metereologiche favorevoli i famigliari possono accompagnare il proprio parente ospite e sostare nel giardino (proprio o condominiale) della Casa Famiglia.



#### **4.b.- Uscite provvisorie**

Le uscite dell'ospite dalla Casa Famiglia con l'accompagnamento dei famigliari sono di massima sempre consentite di concerto con il Coordinatore dei Servizi.

In caso di uscita dell'ospite con l'accompagnamento di personale della Casa Famiglia per visite mediche, passeggiate o altre motivazioni concordate con i famigliari, viene richiesta una delega scritta del famigliare od amministratore di sostegno responsabile.

In ogni caso la Casa Famiglia si ritiene sollevata da qualsiasi responsabilità che possa derivare dall'uscita dell'ospite a qualsiasi titolo dai locali della struttura.

## **5- INGRESSO DELL'OSPITE NELLA CASA FAMIGLIA**

### **5.a.- Contatti e numeri utili**

Per tutte le informazioni necessarie e la gestione dell'ingresso dell'ospite nella Casa Famiglia la figura di riferimento è il **Coordinatore dei Servizi** disponibile per appuntamento ai seguenti recapiti:

#### telefono

- cellulare: 373 8158384
- Casa Famiglia in Bologna: 051 0226317
- Casa Famiglia in Loiano: 051 0218912

#### e-mail

[beatriz.l@fastwebnet.it](mailto:beatriz.l@fastwebnet.it)

### **5.b.- Colloqui iniziali**

L'ingresso dell'ospite nella Casa Famiglia è subordinato all'opportuna valutazione della recettività nella struttura con riferimento alle condizioni fisiche e psicologiche dell'anziano.

Questa valutazione viene effettuata dal Coordinatore dei Servizi di concerto con i famigliari e si esplicita normalmente attraverso:

- colloqui telefonici e visivi
- visita domiciliare o visita alla struttura da parte dell'anziano
- comunicazione scritta da parte del medico curante qualora ritenuto necessario



### **5.c.- Procedura di ingresso**

L'ingresso dell'ospite nella Casa Famiglia viene definito con la compilazione della *Scheda di Ingresso Ospite* dove sono riportate tutte le dotazioni personali necessarie e dove vengono trascritti i dati per la gestione amministrativa del soggiorno. All'ingresso l'ospite anziano viene accolto dal Coordinatore dei Servizi e deve essere accompagnato dal familiare o amministratore di sostegno responsabile o da persona da essi delegata, e può essere assistito anche da più familiari previo intese. Salvo casi particolari l'orario per l'ingresso dell'ospite è fissato per le ore 10:00 in modo da poter effettuare correttamente tutte le operazioni necessarie per l'ambientamento dell'ospite, in particolare l'orientamento nei vari locali della Casa Famiglia, la collocazione degli effetti personali e la presentazione del personale assistenziale.

### **5.d.- Retta giornaliera**

La retta giornaliera di base a carico dell'ospite è fissata in **€ 80,00**.

La retta è comunque soggetta a modifiche sulla base dell'effettivo stato di autosufficienza dell'ospite ed eventuali altri motivi, che vengono concordate tra il Coordinatore dei Servizi ed il familiare od amministratore di sostegno responsabile sia in sede di ingresso che durante il soggiorno dell'ospite.

Il pagamento della retta deve essere effettuato mensilmente (entro il giorno 10) tramite bonifico bancario a seguito dell'emissione ed invio della fattura.

## **6- DIMISSIONE DELL'OSPITE**

### **6.a.- Ricovero ospedaliero**

Il ricovero ospedaliero, sia qualora programmato sia a seguito di sopravvenuta urgenza, salvo particolari intese non modifica le condizioni contrattuali relative al soggiorno dell'ospite: la retta giornaliera dell'ospite viene decurtata del 20% a partire dal 3° giorno fino al rientro.

Il trasporto per il ricovero qualora non eseguito dal servizio di soccorso (118) non è incluso nella retta ed è a carico dell'ospite salvo intese particolari.



### **6.b.- Modalità di dimissione**

La dimissione dell'ospite deve essere comunicata per iscritto al Coordinatore dei Servizi dal familiare od amministratore di sostegno responsabile con un preavviso di 30 giorni.

All'atto della dimissione la Casa Famiglia provvede, su richiesta, a fornire al familiare od amministratore responsabile un documento di sintesi del soggiorno dell'ospite con copia di tutta la documentazione sanitaria necessaria.

## **7- GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLE EMERGENZE**

La figura responsabile per la gestione della sicurezza e delle emergenze è il Coordinatore dei Servizi: la Casa Famiglia è dotata di normali dispositivi di sorveglianza e di sicurezza ed il personale assistenziale è provvisto della necessaria formazione in merito secondo le norme vigenti.

All'interno dei locali della Casa Famiglia è riportato in vista l'elenco dei numeri utili da contattare e le eventuali procedure per le varie emergenze.

## **8- SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

Tutte le pratiche amministrative relative al soggiorno dell'ospite vengono gestite direttamente dal Coordinatore dei Servizi al quale è possibile rivolgersi ai numeri indicati nel paragrafo 5.a.

## **9- SEGNALAZIONI E PROPOSTE**

Gli ospiti ed i loro familiari possono rivolgere reclami, segnalazioni e proposte sui servizi della Casa Famiglia direttamente al Coordinatore dei Servizi tramite la compilazione dell'apposito modulo (in allegato) disponibile nella struttura.

Il modulo può essere consegnato a mano o lasciato in busta chiusa all'Operatore Assistenziale presente: il Coordinatore dei Servizi provvederà ad esaminare quanto in esso riportato ed elaborare le opportune risposte e provvedimenti in merito.