



casa di accoglienza  
**BEATAVERGINE  
DELLEGRAZIE**

**CARTA DEI SERVIZI / REGOLAMENTO  
DELLA “CASA DI ACCOGLIENZA”  
BEATA VERGINE DELLE GRAZIE  
DELLA COMUNITA’ PARROCCHIALE DI  
SAN SEVERINO**

**Beata Vergine delle Grazie s.c.r.l. Onlus**

via B. Gigli, 26 - 40137 Bologna | tel. 051.44.11.88 | 051.44.05.50 | fax 051.623.75.49 | [info@beataverginedellegrazie.it](mailto:info@beataverginedellegrazie.it)

Cooperativa Sociale ONLUS - Albo Società Cooperative n.A121422 | C.F. e P. Iva 04036430371

Rev. 2 – 8 gennaio 2019- pag. 1



## INDICE

Presentazione .....	3
I nostri scopi .....	3
La Struttura .....	4
I Servizi .....	4
Ammissione degli Ospiti .....	7
Dimissione degli Ospiti .....	9
L'ambiente .....	9
Il personale .....	10
Osservazioni e Reclami .....	10
Partecipazione e incontri con i familiari .....	10
Come raggiungere la struttura .....	11
La Qualità del servizio .....	11
Norme di convivenza – Orari .....	12
Pagamento retta e deposito cauzionale .....	14
Telefono e apparecchi radiotelevisivi .....	15
Rapporti con il personale.....	15
Norme di interesse generale – Divieti.....	16
Custodia valori e responsabilità civile .....	16

Allegato 1 Le rette

Allegato 2 Suggerimenti e Reclami

Allegato 3 Gli operatori

Allegato 4 Le attività della giornata

**Beata Vergine delle Grazie s.c.r.l. Onlus**

via B. Gigli, 26 - 40137 Bologna | tel. 051.44.11.88 | 051.44.05.50 | fax 051.623.75.49 | info@beataverginedellegrazie.it

Cooperativa Sociale ONLUS - Albo Società Cooperative n.A121422 | C.F. e P. Iva 04036430371

Rev. 2 – 8 gennaio 2019- pag. 2



## PRESENTAZIONE

La Casa di Accoglienza sorge dalla volontà di rispondere al comandamento evangelico della carità che trova una delle forme più espressive ed efficaci nell'attenzione dei "piccoli e dei deboli" da cui emergono le persone anziane e sole che nel territorio parrocchiale rappresentano una parte numerosa della popolazione.

Ci si prefigge di dare alle persone anziane un'ospitalità che dia serenità in un ambiente accogliente nel massimo rispetto della persona, della libertà e della dignità cristiana e umana e far sì che gli ospiti trovino nell'ambiente, strettamente collegato alla Chiesa ed alle opere parrocchiali, quegli stimoli che li portino a continuare a vivere con interesse la loro vita conservando le loro relazioni familiari e sociali, le loro amicizie e le loro abitudini nell'ambito della comunità parrocchiale.

Si accolgono anziani che non possono o non desiderano rimanere in famiglia o nella propria casa. Si presta assistenza sia sociale che sanitaria a tutti gli ospiti per migliorare la loro condizione di vita promuovendo il benessere psico-fisico. Si cerca di offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole e stimolante favorendo il mantenimento dei rapporti con i familiari. Tutto ciò lo si sviluppa anche con il gruppo di volontariato della parrocchia di S. Severino che svolge un preziosissimo servizio presso la Casa.

Si cerca di sviluppare la convivenza in modo che venga rispettata l'eguaglianza: nessuna distinzione o discriminazione in base a sesso, razza, lingua, religione, appartenenza politica o ceto sociale. Il lavoro di ogni tutto il personale viene svolto con equità ed imparzialità e considerando l'ospite al centro del proprio impegno. Si garantisce ad ogni ospite la libertà di scegliere fra le alternative possibili circa le attività e i servizi proposti, fatta salva l'osservanza delle norme che regolano l'organizzazione e la convivenza di seguito specificate.

## I NOSTRI SCOPI

La fragilità dell'anziano è grande, per questo ogni ospite, a maggior ragione se afflitto da malattie e da difficoltà di ordine psico-fisico, ha diritto di ricevere col massimo rispetto un trattamento che non sia lesivo della propria dignità. Il personale opera sempre con tale consapevolezza ed è sempre stata cura della direzione fare sì che questa linea di comportamento sia da tutti osservata da tutti.

La direzione è sempre attenta ai bisogni, desideri o rilievi dell'ospite o dei suoi familiari ed è disponibile ad attendere a tutte le aspettative possibili per migliorare il soggiorno in struttura assicurando che gli eventuali reclami od osservazioni vengano accolti rapidamente.

Si organizzano periodicamente attività ricreative diverse da quelle giornaliere quali spettacoli artistici di ogni tipo: musicali, di teatro, gite esterne ecc... L'assistenza religiosa è assicurata dalla presenza quotidiana delle Suore della congregazione di S. Giuseppe Lavoratore e da quella del parroco e di altri sacerdoti della parrocchia di S. Severino.

**Beata Vergine delle Grazie s.c.r.l. Onlus**

via B. Gigli, 26 - 40137 Bologna | tel. 051.44.11.88 | 051.44.05.50 | fax 051.623.75.49 | info@beataverginedellegrazie.it

Cooperativa Sociale ONLUS - Albo Società Cooperative n.A121422 | C.F. e P. Iva 04036430371

Rev. 2 – 8 gennaio 2019- pag. 3



## LA STRUTTURA

La Casa di Accoglienza “Beata Vergine delle Grazie” si articola su due reparti:

### 1. Casa di Riposo

La Casa di Riposo è una struttura socio-assistenziale a carattere residenziale destinata ad anziani autosufficienti e non autosufficienti prevalentemente di grado lieve.

E' situata al 2° piano dello stabile con una capacità d'accoglienza di n. 21 posti distribuiti come segue:

- n. 9 stanze a due posti letto con bagno
- n. 3 stanze singole con bagno indipendente.

### 2. Casa Residenza per Anziani non autosufficienti (ex Casa Protetta)

La Casa Residenza per Anziani non autosufficienti è una struttura residenziale socio-sanitaria destinata ad anziani non autosufficienti con bisogni assistenziali di diversa intensità (disturbi comportamentali, bisogni sanitari correlati ad elevati bisogni assistenziali, disabilità severe e moderate) che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

E' situata al 1° e al 3° piano dello stabile con capacità d'accoglienza di n. 38 posti distribuiti come segue:

#### 1° piano:

- n. 5 stanze a 3 letti e n. 5 stanze singole con bagno indipendente;
- n. 4 bagni comuni attrezzati per persone non autosufficienti, di cui n. 2 attrezzati con n. 2 vasche da bagno dotate di un sollevatore a sediolino per facilitare l'ingresso e l'uscita dell'ospite dalla vasca.

#### 3° piano:

- n. 4 stanze a due posti letto con bagno e n. 10 stanze singole con bagno in comune ogni due stanze;
- un bagno assistito comune, attrezzato per persone non autosufficienti.

## I SERVIZI

La disposizione della Casa di Accoglienza nei due reparti, Casa di Riposo e Casa Residenza per Anziani non autosufficienti, consente di fornire tutti i servizi in misura adeguata al bisogno dell'anziano.

L'assistenza fornita nel pieno rispetto della dignità e dei bisogni dell'anziano è organizzata in base a un Piano di Assistenza Personalizzato (PAI), alla cui formulazione e realizzazione concorrono tutti gli operatori direttamente e indirettamente coinvolti nel caso secondo le loro specifiche professionalità. Il PAI viene redatto per tutti gli ospiti e aggiornato almeno ogni 6 mesi. In tutti i casi in cui è possibile l'anziano ospite, o il tutore legale, viene consultato per fornire indicazioni utili alla elaborazione del PAI.

I familiari degli ospiti vengono informati riguardo al contenuto del PAI e possono offrire indicazioni e suggerimenti.

Beata Vergine delle Grazie s.c.r.l. Onlus

via B. Gigli, 26 - 40137 Bologna | tel. 051.44.11.88 | 051.44.05.50 | fax 051.623.75.49 | info@beataverginedellegrazie.it

Cooperativa Sociale ONLUS - Albo Società Cooperative n.A121422 | C.F. e P. Iva 04036430371

Rev. 2 – 8 gennaio 2019- pag. 4

### **Assistenza tutelare**

La nostra assistenza tutelare consiste:

- nel provvedere alla cura e igiene dell'ospite, degli oggetti e degli indumenti personali. Gli operatori provvedono a questo con la massima professionalità coscienti di quanto ciò influisca sulla condizione di benessere degli anziani. A tal fine si occupano del loro abbigliamento (che sia pulito, comodo ecc...), che vengano rispettate le scadenze programmate per la pulizia della persona, tramite il bagno completo settimanale e le cure d'igiene quotidiane. Eseguono tutte le cure agli ospiti in modo da prevenire e limitare l'insorgenza di piaghe da decubito, cause di disagio e sofferenza; provvedono ad alzare gli ospiti al mattino e dopo il riposo pomeridiano (fatte salvo diverse prescrizioni di carattere sanitario); si occupano di garantire la corretta alimentazione degli ospiti anche di quelli non autonomi;
- nel mettere in atto, secondo programmazione specialistica, interventi volti a stimolare l'ospite ad un corretto e costante impiego delle proprie capacità;
- nel promuovere la socializzazione e le relazioni interpersonali tra gli ospiti;
- nell'applicare i protocolli e le procedure operative definite internamente e nella convenzione (contratto di servizio) in essere con l'Az. USL di Bologna e il Comune di Bologna.

Sono presenti all'interno della struttura i servizi a pagamento aggiuntivo di parrucchiere/barbiere e podologo cui si può usufruire su richiesta nelle giornate programmate di presenza, solitamente una volta alla settimana. Le tariffe di queste prestazioni accessorie sono indicate nell'allegato 1.

Per gli Ospiti accolti nei posti letto accreditati regolati dal contratto di servizio sono incluse nella retta una prestazione standard di parrucchiere/barbiere, circa 5 volte all'anno, e le prestazioni di podologo se prescritte dal medico.

### **Assistenza sanitaria**

L'Assistenza Sanitaria fornita viene integrata con l'attività socio-assistenziale ed è resa:

Dal personale medico di Casa Residenza per Anziani non autosufficienti per gli Ospiti accolti nei posti letto regolati dal contratto di servizio, dal proprio medico curante per gli Ospiti accolti in Casa di Riposo.

Il personale medico è presente in struttura in fasce orarie predeterminate e portate a conoscenza degli ospiti e dei visitatori con avvisi affissi all'ingresso dell'infermeria.

Dagli Infermieri Professionali che sono tenuti a :

- chiamare, in caso di necessità, il medico dell'ospite o il medico di guardia medica negli orari previsti;
- prestare all'ammalato, su prescrizione del medico, le cure necessarie;
- interessarsi per l'approvvigionamento, la corretta conservazione e la somministrazione dei farmaci prescritti dai medici;
- organizzare, su prescrizione medica o in caso di urgenza, il trasporto in ospedale dell'ospite malato;
- avvisare i parenti o chi è indicato nella scheda personale come referente in caso di pericolo di vita o di gravi infermità che richiedano provvedimenti urgenti;
- verificare e controllare che vengano rispettate le diete prescritte dal medico;
- applicare i protocolli e le procedure operative definite internamente e nella convenzione (contratto di servizio) in essere con l'Az. USL di Bologna e il Comune di Bologna.



Dai Terapisti della riabilitazione :

l'attività svolta dai Terapisti della Riabilitazione ha lo scopo di mantenere e/o recuperare le capacità psicofisiche dell'anziano attraverso interventi diretti o interventi di altri operatori concordati con il Terapista. I trattamenti individuali vengono attivati anche in accordo e su richiesta del personale medico della struttura o di medici specialisti esterni.

I Terapisti in collaborazione con il personale di Animazione svolgono settimanalmente un'attività motoria riabilitativa di gruppo.

Ci si avvale inoltre della consulenza di personale medico esterno in particolare dell'Az. USL di Bologna per l'assistenza medica specialistica che viene attivata su richiesta del proprio medico curante o del personale medico della struttura.

### **Attività di Animazione**

Nella nostra Casa di Accoglienza grande importanza viene data a tutte le attività occupazionali, ricreative e culturali, nonché a feste, concerti e cori, uscite per gite o spettacoli teatrali.

Le attività di Animazione vengono programmate e svolte da personale qualificato, presente in struttura dal lunedì al sabato per tre ore alla mattina e tre ore al pomeriggio (fatta eccezione per il venerdì pomeriggio poiché si tiene alle 16,30 la S. Messa), in collaborazione con i volontari della parrocchia di San Severino e con il coinvolgimento dei familiari.

Lo scopo delle attività, individuali e di gruppo, è quello di stimolare l'espressione individuale, mantenere le abilità psicologiche e fisiche dell'anziano nel rispetto dell'identità individuale, facilitare il rapporto tra l'ospite e l'ambiente al fine di favorire le condizioni di benessere della persona all'interno della struttura.

Le principali attività proposte secondo un calendario affisso nella sala comune tengono conto delle richieste, capacità e bisogni degli ospiti e sono perciò diversificate, quali per esempio: laboratori per attività artistiche e manuali, laboratori di ascolto musicale, giochi di gruppo, proiezione di film, lettura di quotidiani o di testi di attualità.

In occasione di feste, uscite o altri eventi particolari il personale di Animazione è presente anche in orario serale o in giornate festive.

### **I Servizi Alberghieri**

La Casa di Accoglienza è dotata di una cucina interna, di una lavanderia interna per il lavaggio degli indumenti degli ospiti e di proprio servizio di pulizie che garantisce la pulizia quotidiana degli ambienti.

Il servizio di ristorazione interna permette di accogliere qualsiasi richiesta di dieta personalizzata (dietro prescrizione medica) e consente ad ogni pasto diverse alternative rispetto al menù proposto quotidianamente.

Il vitto è di carattere familiare. Il menù giornaliero viene predisposto dalla cucina con la consulenza del medico o di un dietologo. Esso viene reso noto a tutti gli ospiti con sufficiente anticipo, mediante esposizione in bacheca nella sala da pranzo della Casa.

Il servizio di lavanderia interna provvede al lavaggio e alla stiratura degli indumenti personali degli ospiti, appositamente numerati al momento dell'ingresso. Il costo del servizio è compreso nella retta per i posti letto di Cra regolati dal contratto di servizio.

**Beata Vergine delle Grazie s.c.r.l. Onlus**

via B. Gigli, 26 - 40137 Bologna | tel. 051.44.11.88 | 051.44.05.50 | fax 051.623.75.49 | info@beataverginedellegrazie.it

Cooperativa Sociale ONLUS - Albo Società Cooperative n.A121422 | C.F. e P. Iva 04036430371

Rev. 2 – 8 gennaio 2019- pag. 6



Il servizio alberghiero comprende inoltre la messa a disposizione, oltre che degli spazi e degli arredi rispondenti alle prescrizioni di legge, anche di telefono personale in camera su richiesta, di rete wifi esclusivamente per gli anziani Ospiti su richiesta, TV in ogni soggiorno, biancheria da letto e da tavola. Il cambio di biancheria da letto avviene almeno una volta alla settimana.

Il servizio amministrativo è a disposizione di tutti gli ospiti nell'aiutare a svolgere le pratiche amministrative quali per esempio il trasferimento di residenza, pratiche previdenziali e pensionistiche.

### **Trasporti**

I trasporti sanitari degli ospiti dei posti letto accreditati e ricompresi nel contratto di servizio di Casa Residenza per anziani non autosufficienti, in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati sono a carico dell'Az. USL Città di Bologna. Per questi ospiti i trasporti relativi a visite specialistiche sono a carico della Casa di Accoglienza nei casi in cui siano stati organizzati dalla struttura.

I costi relativi ai trasporti sanitari per gli altri ospiti sono a carico degli stessi o di chi concorre al pagamento della retta e possono essere organizzati dalla struttura su richiesta.

La direzione non garantisce l'accompagnamento degli ospiti in caso di ricoveri, visite mediche o altre uscite in luoghi esterni alla struttura.

### **AMMISSIONE DEGLI OSPITI**

Non possono essere accolte nella nostra struttura persone affette da malattie che richiedono cure di tipo ospedaliero o che presentano patologia tale che richieda l'assistenza presso Istituti specializzati.

### **In Casa di Riposo**

Per entrare in Casa di Riposo occorre presentare domanda direttamente presso i nostri uffici compilando il modulo apposito oppure, ritirato il modulo, inoltrandolo ai nostri uffici dopo averlo redatto correttamente.

Le ammissioni degli ospiti sono stabilite dalla direzione sentito il parere del Presidente del Consiglio di Amministrazione.

### **In Casa Residenza per Anziani non autosufficienti (Ex Casa Protetta)**

#### **Posti letto accreditati**

Nei posti letto convenzionati (a contratto di servizio) con il Comune di Bologna e l'Az. USL Città di Bologna sono ammesse persone anziane non autosufficienti residenti nel Comune di Bologna con disabilità di grado medio ed elevato e persone adulte ultra 50enni con patologie assimilabili all'età senile per le quali non è possibile fornire assistenza nel proprio ambito familiare e sociale.

La convenzione (contratto di servizio) in essere con il Comune di Bologna e l'Az. U.S.L. Città di Bologna regola le modalità di accesso attraverso la Lista Unica Cittadina.

La domanda deve essere presentata al Servizio Assistenza Anziani del proprio Quartiere di residenza. Il SAA accoglie la segnalazione dell'anziano in difficoltà e/o di un familiare, compie una prima

**Beata Vergine delle Grazie s.c.r.l. Onlus**

via B. Gigli, 26 - 40137 Bologna | tel. 051.44.11.88 | 051.44.05.50 | fax 051.623.75.49 | info@beataverginedellegrazie.it

Cooperativa Sociale ONLUS - Albo Società Cooperative n.A121422 | C.F. e P. Iva 04036430371

Rev. 2 – 8 gennaio 2019- pag. 7



valutazione e individua l'assistente sociale responsabile del caso che, a sua volta attiva l'Unità di Valutazione Geriatria Territoriale.

In caso di ricovero ospedaliero il medico di reparto attiva l'Unità di Valutazione Geriatria Ospedaliera che trasmette poi la valutazione al SAA.

### **Posti letto privati in Casa Residenza**

A partire dal mese di dicembre 2013 i posti letto di Casa Residenza sono tutti ricompresi nella convenzione (contratto di servizio) di cui sopra, non è quindi possibile al momento presentare domanda privatamente per questo tipo di posti letto. In caso eccezionale e sulla base di accordi temporanei con gli Enti Pubblici committenti, possono essere disponibili, in numero limitato, posti privati di Casa Residenza.

### **MODALITA' DI AMMISSIONE**

Prima dell'ingresso, in tutti i casi in cui è possibile, la direzione chiama la persona interessata e/o i parenti di riferimento o il responsabile del caso ad un incontro per:

- prendere visione della documentazione medica, comprensiva della eventuale terapia in atto;
- accertare le condizioni della persona;
- vedere l'alloggio che potrebbe essere messo a disposizione;
- concordare con la direzione la data d'ingresso.

A momento dell'ingresso l'ospite, o chi lo rappresenta, è tenuto a:

- versare un deposito cauzionale infruttifero d'importo pari ad una mensilità di retta, fatte salve diverse disposizioni previste dalle convenzioni in essere con il Comune di Bologna e l'Az. U.S.L. città di Bologna;
- fornire, oltre ai propri dati anagrafici, nomi, indirizzi e numeri telefonici di familiari o conoscenti ai quali rivolgersi in caso di necessità;
- comunicare il nominativo del medico curante che seguirà l'ospite durante la permanenza nella Casa, fatte salve diverse disposizioni previste dal contratto di servizio in essere con il Comune di Bologna e l'Az. U.S.L. città di Bologna per i posti letto accreditati;
- prendere visione e firmare per ricevuta l'informativa riguardante la tutela della privacy e l'avvenuta consegna e accettazione del presente regolamento/carta dei servizi;
- presentare i seguenti documenti in originale o in copia :
  - carta d'identità
  - tessera sanitaria
  - certificato d'invalidità in copia (se presente)
  - esenzioni (se presenti)
  - anamnesi recente redatta dal medico curante correlata dalla terapia in atto
  - ausili forniti dall'Az. USL e relativo modulo di consegna (se ne è provvisto)
  - autorizzazione alla fornitura dei presidi per l'incontinenza (se ne è provvisto), che sarà sospesa per gli ospiti dei posti letto a contratto di servizio di Casa Residenza.

L'ospite all'atto di ingresso deve:

- disporre di un corredo personale sufficiente per il giorno e per la notte;
- consegnare in infermeria i medicinali che l'ospite assume come da terapia in atto in quantità sufficiente a coprire la iniziale prosecuzione della terapia.

**Beata Vergine delle Grazie s.c.r.l. Onlus**

via B. Gigli, 26 - 40137 Bologna | tel. 051.44.11.88 | 051.44.05.50 | fax 051.623.75.49 | info@beataverginedellegrazie.it  
Cooperativa Sociale ONLUS - Albo Società Cooperative n.A121422 | C.F. e P. Iva 04036430371

Rev. 2 – 8 gennaio 2019- pag. 8





E' facoltà della direzione trasferire l'ospite in un alloggio diverso da quello assegnato all'atto dell'ingresso qualora ciò si rendesse necessario in relazione alle esigenze della vita comunitaria o alle mutate condizioni dell'ospite.

### **DIMISSIONE DEGLI OSPITI**

L'ospite può disdire l'alloggio, con un preavviso di almeno 15 giorni, con comunicazione scritta da inviare a mezzo raccomandata o da consegnare direttamente in ufficio controfirmata per ricevuta, con indicazione della data di ricezione, dal personale amministrativo.

La dimissione dell'ospite può essere disposta con preavviso di 30 giorni :

- per il verificarsi di cambiamenti delle condizioni psicofisiche dell'ospite che richiedano cure di tipo ospedaliero o che presentino necessità di assistenza non più compatibili con la struttura ;
- per fatti accertati che rivelino nell'ospite difetto di moralità;
- per contegno atto a turbare l'ordine in seno alla comunità, ed in genere per manifesta inidoneità alla vita comunitaria;
- per danni e offese recati alla direzione, ad altri ospiti o al personale della Casa da parte dell'ospite o dei familiari/referenti;
- per inosservanza delle norme contenute nel presente regolamento, o di qualsiasi altra norma emanata dalla direzione per disciplinare la convivenza nella Casa;
- in caso di morosità nel pagamento della retta.

La dimissione è inappellabile ed è comunicata all'interessato per iscritto. Nei casi di urgenza è disposta dal Presidente e successivamente ratificata dal Consiglio di Amministrazione.

### **L'AMBIENTE**

La Casa di Accoglienza dispone esternamente di un ampio cortile e di un giardino che permette, quando il tempo lo consente, brevi passeggiate o soggiorni all'ombra di frondosi platani.

In ogni piano si trovano salette di soggiorno TV e locali di servizio quali ripostigli e guardaroba.

Nel piano interrato si trova la sala da pranzo, la sala soggiorno per gli ospiti e i visitatori, la saletta TV e la palestra per fisioterapia che funge anche, almeno una volta alla settimana, da cinema e locale per barbiere-parrucchiere o podologo.

In questo stesso piano sono collocati, inoltre, i servizi generali quali la cucina, la lavanderia, la stireria, le dispense e i magazzini, gli spogliatoi e i servizi igienici per il personale nonché n. 3 servizi igienici di cui n. 2 attrezzati per persone non autosufficienti e n.1 riservato ai visitatori.

Al piano terra sono collocati la direzione, gli uffici e anche la biblioteca parrocchiale che permette agli ospiti di usufruire di essa anche come luogo di ritrovo.

Al primo piano si trova la cappella della Casa, la quale oltre ad essere un luogo di preghiera, permette il raccoglimento dei congiunti nella triste circostanza del decesso. Qui è situato il corridoio coperto che comunica con il Matroneo della Chiesa in modo che gli ospiti abbiano un comodo accesso alle funzioni religiose della Parrocchia.

Sono presenti due ascensori di cui uno portalettighe, portavivande, ampi corridoi attrezzati di corrimano e vari ausili speciali quali deambulatori, carrozzine, tripodi, tetrapodi che rendono agevole ogni percorso soprattutto agli ospiti con difficoltà nella deambulazione, nonché attrezzature speciali per la riabilitazione nella palestra della Casa.

**Beata Vergine delle Grazie s.c.r.l. Onlus**

via B. Gigli, 26 - 40137 Bologna | tel. 051.44.11.88 | 051.44.05.50 | fax 051.623.75.49 | info@beataverginedellegrazie.it

Cooperativa Sociale ONLUS - Albo Società Cooperative n.A121422 | C.F. e P. Iva 04036430371

Rev. 2 – 8 gennaio 2019- pag. 9



Attrezzature di cui si dispone come sollevatori, letti snodati, materassi e cuscini antidecubito ecc... permettono di assicurare un valido aiuto per dare una buona condizione di vita anche di fronte a malattie che condizionano la mobilità.

Un sistema di chiamata in ogni camera e nei bagni comuni con segnalazione audio visiva su ogni piano assicura un pronto intervento del personale.

L'impianto di climatizzazione presente in tutti gli ambienti della struttura permette agli anziani ospiti di usufruire di un clima confortevole anche nei mesi estivi.

E' presente in tutti i locali un impianto di rilevazione incendi e fughe di gas che consente un intervento tempestivo in caso di allarme. Le planimetrie e gli avvisi per gli ospiti e i visitatori riportanti le indicazioni da seguire in caso di emergenza sono affisse in tutti i piani della struttura.

In ottemperanza alle normative vigenti in materia il personale che opera all'interno della struttura partecipa periodicamente a incontri di aggiornamento sul comportamento a tenere in caso di incendio o emergenza di altro tipo.

## **IL PERSONALE**

Le diverse figure professionali che operano in Casa di Accoglienza (vedi all.3) concorrono, ognuna secondo le proprie competenze, alla assistenza e alla cura degli anziani ospiti. Vi è una attenta selezione dei nuovi operatori che una volta assunti si affiancano per un periodo iniziale al personale più esperto per apprendere la metodologia del lavoro e conoscere al meglio gli ospiti della struttura.

Il personale è chiaramente identificabile tramite il tesserino di riconoscimento che riporta, oltre al nominativo, anche la foto e la qualifica professionale svolta.

Ogni anno vengono programmate iniziative formative sia interne che esterne a cui partecipano tutti gli operatori della struttura.

## **OSSERVAZIONI E RECLAMI**

In caso di trattamento ritenuto iniquo, di disservizio o per qualsiasi altro motivo è possibile da parte dell'ospite o dei parenti dello stesso effettuare osservazioni e reclami.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo in allegato (n.2), entro 15 giorni dal momento in cui si è verificato l'episodio che si desidera segnalare.

Entro i successivi 10 giorni si effettua la valutazione che esamina la pertinenza e l'accettabilità del reclamo per dare una risposta adeguata scritta e/o verbale. Nel caso di rilievo pertinente entro i 20 giorni successivi la direzione mette in atto le opportune misure correttive.

## **PARTECIPAZIONE E INCONTRI CON I FAMILIARI**

Le visite dei parenti e la loro partecipazione alla "vita" della Casa di accoglienza sono molto importanti e favoriscono un clima il più possibile familiare che è molto apprezzato dagli ospiti.

La partecipazione non si limita all'importante scambio di informazioni al momento dell'ingresso in struttura, ma viene favorita nello spirito di mantenere il rapporto affettivo con i propri congiunti e di offrire indicazioni importanti per soddisfare le esigenze e le abitudini degli ospiti nel corso del loro soggiorno nella Casa di Accoglienza.

**Beata Vergine delle Grazie s.c.r.l. Onlus**

via B. Gigli, 26 - 40137 Bologna | tel. 051.44.11.88 | 051.44.05.50 | fax 051.623.75.49 | info@beataverginedellegrazie.it

Cooperativa Sociale ONLUS - Albo Società Cooperative n.A121422 | C.F. e P. Iva 04036430371

Rev. 2 – 8 gennaio 2019- pag. 10



Ai familiari che desiderano prendersi cura dei propri congiunti in alcune attività della vita quotidiana raccomandiamo sempre di rivolgersi agli operatori per evitare, soprattutto nelle situazioni più complesse, l'insorgenza di complicanze che potrebbero derivarne.

I parenti degli ospiti possono offrire suggerimenti e utili indicazioni alla direzione, sulla presente Carta dei Servizi o su qualsiasi argomento ritenessero opportuno, sia verbalmente che attraverso l'apposito modulo (allegato n.2).

La direzione della struttura è a disposizione per qualsiasi richiesta, informazione, suggerimento o segnalazione senza particolari vincoli di orario, si consiglia comunque per ragioni organizzative di prendere appuntamento con qualche giorno di anticipo.

In collaborazione con l'Az. Usl di Bologna, viene distribuito periodicamente a tutti i familiari degli ospiti un questionario per la rilevazione della soddisfazione del servizio. I risultati vengono illustrati in uno degli incontri organizzati dalla direzione o con una comunicazione scritta inviata ai familiari.

## **COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA**

La Casa di Accoglienza "Beata Vergine delle Grazie" ha sede nel Comune di Bologna, nel quartiere Santo Stefano in Via Beniamino Gigli n. 26.

L'ubicazione della struttura la rende facilmente raggiungibile dal centro della città: percorrendo via Murri si svolta a sinistra, poco dopo l'incrocio con via Dagnini, in via B. Gigli proseguendo fino quasi alla fine della strada.

Se si proviene invece dalla periferia (uscita della tangenziale n.12) si procede in direzione del centro città dalla Via Toscana, che poi diviene Via Murri, oppure dalla Via degli Ortolani e si svolta a destra, poco prima dell'incrocio con Via Dagnini in Via B. Gigli.

In fondo a via B. Gigli a pochi metri dall'ingresso della struttura si trova un ampio parcheggio gratuito. La struttura si può raggiungere comodamente anche in autobus con le linee di trasporto pubblico 11, 36 e 51 che fermano in prossimità della struttura.

## **LA QUALITA' DEL SERVIZIO**

All'interno della nostra struttura si dà molta importanza alla adeguatezza dei servizi offerti e al benessere degli anziani Ospiti. Obiettivo della Casa è il miglioramento continuo del servizio offerto, attraverso l'impegno diretto al raggiungimento di standard qualitativi sempre più elevati. Considerando che non sempre è possibile individuare indicatori di qualità misurabili nell'erogazione di servizi socio assistenziali, da alcuni anni sono stati introdotti due sistemi di rilevazione utili al fine di verificare se le prestazioni erogate rispondono agli effettivi bisogni degli anziani ospiti: un set di indicatori di rilevazione della qualità erogata e la distribuzione di questionari per rilevazione della qualità percepita.

### **Indicatori di qualità dei servizi erogati**

A partire dall'anno 2002 la nostra struttura ha aderito a un gruppo di lavoro in ambito cittadino che comprende referenti delle strutture accreditate e dirigenti dell'Az.USL di Bologna.

Il progetto del gruppo di lavoro tuttora in corso, denominato "la Valutazione della qualità e il monitoraggio dei servizi alla persona nelle strutture protette", ha come obiettivo la creazione di un

**Beata Vergine delle Grazie s.c.r.l. Onlus**

via B. Gigli, 26 - 40137 Bologna | tel. 051.44.11.88 | 051.44.05.50 | fax 051.623.75.49 | info@beataverginedellegrazie.it

Cooperativa Sociale ONLUS - Albo Società Cooperative n.A121422 | C.F. e P. Iva 04036430371

Rev. 2 – 8 gennaio 2019- pag. 11



sistema utile per valutare, monitorare e migliorare la qualità dei servizi alla persona nelle strutture protette per anziani.

Nel corso degli anni è stato elaborato un sistema completo di indicatori che prende in esame i diversi processi assistenziali erogati, comprendendo le attività tutelari, sanitarie, riabilitative e di animazione.

La documentazione relativa a questo progetto, gli indicatori attualmente in uso e i relativi dati sono consultabili presso l'ufficio amministrativo della struttura.

### **Indagine della qualità percepita**

Ogni due anni viene distribuito ai familiari/tutori degli ospiti, ed eventualmente a quegli ospiti che sono in grado di procedere alla compilazione, un questionario finalizzato alla rilevazione della soddisfazione dei servizi offerti.

Questa indagine, introdotta da alcuni anni aderendo a un progetto dell'Az. USL Città di Bologna in collaborazione con le strutture accreditate, prevede che i questionari compilati in forma anonima vengano elaborati da referenti della stessa Az. USL che provvedono anche alla diffusione dei risultati alle singole strutture. La direzione della Casa informa tutti i familiari, negli incontri organizzati con una apposita comunicazione, sui risultati dell'indagine svolta.

### **Progetti di miglioramento**

La nostra organizzazione prevede che vengano periodicamente predisposti progetti mirati al costante miglioramento dei servizi offerti agli anziani ospiti.

Alcuni di questi progetti vengono sviluppati in accordo con l'Az. USL Città di Bologna, prendendo spunto prevalentemente dai risultati derivanti dalle indagini della qualità percepita e dal progetto sulla valutazione della qualità attraverso appositi indicatori di cui sopra.

La documentazione relativa ai progetti di miglioramento e le relazioni conclusive contenenti le indicazioni relative al conseguimento degli obiettivi prefissati sono conservate presso l'ufficio amministrativo della struttura.

I principali progetti in corso e quelli in programma per il 2019 sono:

- I colori della vita
- La risata incondizionata terapeutica
- Sente-mente Bologna per un nuovo modello organizzativo socio-sanitario
- Unghie belle
- I nuovi piani di lavoro delle 3 comunità
- La s-contenzione
- Mi piace se ti muovi
- Progetto Fundraising e Anni d'Argento

## **REGOLAMENTO**

### **Norme di convivenza - Orari**

Poche e semplici le norme necessarie per regolamentare la vita comune degli ospiti. Elenchiamo di seguito quelle attualmente in vigore:

**Beata Vergine delle Grazie s.c.r.l. Onlus**

via B. Gigli, 26 - 40137 Bologna | tel. 051.44.11.88 | 051.44.05.50 | fax 051.623.75.49 | info@beataverginedellegrazie.it

Cooperativa Sociale ONLUS - Albo Società Cooperative n.A121422 | C.F. e P. Iva 04036430371

Rev. 2 – 8 gennaio 2019- pag. 12

I pasti sono serviti in sala da pranzo, salvo diverse indicazioni sanitarie o assistenziali, secondo i seguenti orari:

- **Colazione** dalle ore 8.30 fino alle 10.00. L'orario viene anticipato per gli ospiti ai quali viene servita la colazione al piano.
- **Pranzo** alle ore 11.50 per chi ha difficoltà nell'alimentarsi da solo e alle ore 12.30 per tutti gli altri ospiti
- **The pomeridiano/Bevanda** alle ore 16.30 tranne il venerdì, giorno in cui è posticipato di 30 minuti per la celebrazione della S. Messa;
- **Cena** alle ore 18.00 per chi ha difficoltà nell'alimentarsi da solo e alle ore 19.00 per tutti gli altri ospiti.

Il servizio di terapia di riabilitazione si svolge solitamente dal lunedì al sabato dalle ore 8.45 alle 12.15, nelle giornate di lunedì, mercoledì anche al pomeriggio dalle ore 14.30 alle ore 16.30 circa.

I Medici Responsabili Sanitari della struttura sono presenti in giornate e orari predeterminati e affissi alla porta dell'infermeria. Sono disponibili nei momenti di loro presenza a ricevere i parenti degli ospiti.

Le visite dei parenti sono gradite e incentivate dalla Direzione, per cui non ci sono particolari orari di visita durante il giorno. La presenza in orari serali e notturni dopo le ore 20.00 oppure al mattino prima delle ore 8,30 va concordata in anticipo con la direzione.

L'ospite e i visitatori sono tenuti ad evitare rumori che possano recare disturbo agli altri ospiti:

- nei locali comuni dalle ore 22.30 alle ore 7.30;
- in stanza e nelle zone notte dalle ore 13.30 fino alle ore 15.30 e dalle ore 21.00 fino alle ore 7.30.

I visitatori sono invitati a usare le norme di buona educazione sospendendo in particolare la visita agli ospiti nei momenti in cui si effettuano le pulizie nei reparti, se è in corso visita medica o se gli operatori sono impegnati nelle cure assistenziali e/o sanitarie.

Ai visitatori non è concesso consegnare direttamente agli anziani, in particolare a chi ha difficoltà nella gestione delle proprie cose, alimenti, medicinali o altro in quanto, in alcuni casi ciò può arrecare danno alla salute dell'ospite.

Libertà e rispetto della dignità dell'anziano nella carità cristiana sono i criteri che muovono l'assistenza fornita dalla Casa, pertanto non vengono esercitate misure coercitive e non sono imputabili alla Casa, in assenza di colpe o di negligenza da parte del personale, danni conseguenti l'esercizio delle libertà individuali.

#### Art.1

L'ospite, nel prendere possesso della camera si impegna a:

- osservare le regole di igiene dell'ambiente. Mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate (telefono ecc...) ed adeguarsi alle richieste della direzione per garantirne la perfetta utilizzazione;
- segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e/o delle apparecchiature nonché di suppellettili o infissi difettosi dell'alloggio (è vietata qualsiasi manomissione o riparazione di impianti e suppellettili da parte di persone non autorizzate dalla direzione), il personale procederà secondo le procedure previste per garantire un tempestivo intervento del servizio di manutenzione interno o, qualora fosse necessario, dei diversi manutentori esterni con cui vengono stipulati appositi accordi;



- consentire al personale di servizio, e a qualsiasi altra persona incaricata dalla direzione, di entrare nell'alloggio per provvedere alle pulizie, riparazioni e controlli.  
E' fatto divieto di ospitare nel proprio alloggio, anche per una sola notte, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela e di amicizia con l'ospite, senza l'autorizzazione della direzione.

### **Pagamento retta e deposito cauzionale**

#### **Art. 2**

L'importo della retta - vedi allegato 1 – e degli eventuali servizi a pagamento aggiuntivo deve essere pagato mensilmente in soluzione unica posticipata, entro e non oltre il giorno 5 del mese successivo. L'importo è indicato nelle fatture mensili da ritirare presso l'ufficio amministrativo nei primi cinque giorni di ogni mese dalle ore 8,30 alle ore 12,30.

Il pagamento della retta può essere effettuato tramite bonifico bancario oppure assegno bancario.

#### **Art. 3**

La retta iniziale per i posti letto privati in Casa di Riposo e in Casa Residenza può essere modificata nei seguenti casi:

- per variazione dei costi di gestione oppure
- per sopravvenuta variazione delle condizioni di autosufficienza e, quindi, delle necessità assistenziali accertate dal medico e attestate da relativo certificato
- per trasferimento in altra camera con importo di retta diverso .

La direzione darà comunicazione all'ospite e/o a chi lo rappresenta della variazione con preavviso di almeno un mese.

L'importo delle rette per i posti letto a contratto di servizio in Casa Residenza viene definito sulla base degli accordi con il Comune di Bologna e l'Az. USL Città di Bologna

#### **Art. 4**

La retta decorre dal giorno in cui viene assegnata la stanza, indipendentemente dal giorno di effettiva presa di possesso della stessa da parte dell'ospite.

#### **Art. 5**

La retta per i posti letto privati in Casa di Riposo e in Casa Residenza per gli ospiti con pagamento a loro totale carico, nel caso di assenza programmata quale ad esempio le vacanze, e solo per un periodo massimo di trenta giorni nel corso dell'anno, viene ridotta del 20% dell'importo. Il diritto alla conservazione del posto in caso di assenza per un periodo superiore deve essere autorizzato dalla direzione e comunque comporta il pagamento dell'importo per intero della retta.

#### **Art. 6**

La retta per i posti letto privati in Casa di Riposo e in Casa Residenza per gli ospiti con pagamento a loro totale carico, in caso di ricovero dell'ospite in luogo di cura, viene ridotta del 20% dell'importo.

Per i posti letto convenzionati di Casa Residenza, nel caso di ricovero in luogo di cura dell'ospite, la retta a carico dell'ospite viene ridotta al 45% dell'importo (la riduzione non è applicata per i supplementi per camera singola).

#### Art. 7

La retta dà diritto a godere del vitto, dell'alloggio, del riscaldamento e dei servizi, generali e collettivi, predisposti dalla Casa (vedi par. I SERVIZI)

Sono esclusi dall'importo della retta, e pertanto a carico dell'utente, i costi relativi a:

- servizi di podologia, per gli Ospiti accolti in Cra a contratto di servizio è escluso il pagamento se le prestazioni sono rese su prescrizione medica
- servizi del parrucchiere/barbiere, per gli Ospiti accolti in Cra a contratto di servizio è prevista una prestazione base gratuita per circa 5 volte all'anno
- acqua minerale in camera (fornita dalla struttura)
- telefonate effettuate dall'ospite
- servizio di lavanderia degli indumenti personali degli ospiti dei posti letto privati della Casa di Riposo e della Casa Residenza.
- spese mediche o farmaceutiche per prestazioni diverse da quelle rese dalla struttura
- spese per ausili e protesi (ad esclusione di materassi, cuscini antidecubito e alcuni ausili per la deambulazione per gli ospiti dei posti letto a contratto di servizio della Casa Residenza) che non siano forniti dal SSN
- spese per presidi per l'incontinenza per gli ospiti dei posti letto privati della Casa di Riposo e della Casa Residenza, qualora non forniti dall'Az. Usl di competenza

#### Art. 8

All'atto dell'ammissione, l'ospite deve versare all'Amministrazione l'importo di una mensilità di retta a titolo di deposito cauzionale infruttifero, fatte salve diverse disposizioni previste dalle convenzioni in essere con il Comune di Bologna e l'Az. U.S.L. città di Bologna, a garanzia del pagamento della retta e di somme dovute per qualsiasi altro titolo. In caso di dimissioni o decesso dell'ospite si fa luogo al rimborso, agli aventi diritto, della somma corrispondente al deposito di cui sopra, dedotto quanto dovuto all'Amministrazione per il pagamento della retta o ad altro titolo.

### **Telefono e apparecchi radiotelevisivi**

#### Art. 9

Il servizio telefonico, garantito su richiesta in ogni stanza con apparecchio collegato al centralino, permette all'ospite di telefonare liberamente in ogni ora del giorno. L'addebito del relativo costo verrà fatturato mensilmente.

Le telefonate in entrata vengono gestite dal servizio di segreteria negli orari di apertura dell'ufficio dalle ore 8,30 alle ore 18,30 nei giorni feriali (al sabato chiuso dalle 12,30 alle 15,00), in orari diversi e nelle giornate festive il servizio viene garantito dal personale in turno.

#### Art. 10

Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi (ogni camera è dotata di una o più prese di collegamento con l'antenna centralizzata). Ogni ospite che possiede un apparecchio TV dovrà versare il canone RAI previsto.

### **Rapporti con il personale**

#### Art. 11

L'ospite e i familiari sono tenuti a mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione. Nel caso in cui debbano avanzare delle richieste straordinarie e/o segnalare

inadempimenti nel servizio devono rivolgersi alla direzione (in caso di reclamo si dovrà procedere come indicato nell' apposito paragrafo).

Gli ospiti e i familiari non devono assolutamente corrispondere al personale mance o regalie, e comunque devono sempre rivolgersi alla direzione qualora intendessero procedere, in occasioni particolari, con omaggi di qualsiasi tipo.

### **Norme di interesse generale - Divieti**

#### **Art. 12**

L'ospite e i parenti in visita, onde garantire un clima accogliente e familiare, sono tenuti:

- ad osservare le norme e disposizioni particolari contemplate dal presente regolamento e quelle emanate dalla direzione per ordinare la vita della comunità in essa ospitata;
- a far un uso corretto dei mobili, delle suppellettili e degli impianti della Casa, ed a rifondere il valore di eventuali danni dallo stesso causati;
- ad osservare gli orari della Casa, a notificare alla direzione le assenze programmate dell'ospite dalla struttura, ad osservare le norme e gli orari fissati per l'uso di determinati impianti, locali e servizi;
- a mantenere contegno e linguaggio corretti, a non recare disturbo agli altri ospiti, ad evitare diatribe, a curare la pulizia della persona e degli abiti;
- a collaborare con il personale della Casa nel mantenimento dell'ordine e della pulizia;
- a permettere al personale l'ingresso, in qualsiasi momento, nella camera.

#### **Art. 13**

E' vietato all'ospite:

- usare apparecchi audiovisivi o altro che generino rumori tali da arrecare disturbo ad altri;
- gettare immondizie, rifiuti o altro dalle finestre;
- fumare nelle stanze e in tutti locali della struttura;
- asportare dalla sala da pranzo e dai locali comuni qualsiasi oggetto;
- tenere animali;
- accedere ai locali di cucina, dispensa, lavanderia, guardaroba ed in genere ai locali non destinati ad uso comune degli ospiti, se non autorizzato dalla direzione;
- conservare in camera generi alimentari deperibili o alcolici.

### **Custodia valori e responsabilità civile**

#### **Art. 14**

Gli ospiti sono invitati a non conservare oggetti di valore o denaro.

Al fine di tutelare i beni dell'ospite quando questi non fosse in grado di disporvi responsabilmente, non si permetterà ad alcuno di asportare cose di sua proprietà senza la autorizzazione della direzione.

Agli ospiti è assolutamente vietato consegnare oggetti di valore al personale della Casa.

#### **Art. 15**

La Casa non assume responsabilità alcuna tanto per valori conservati nelle stanze degli ospiti che per danni che possono derivare, senza colpa, agli ospiti stessi o alle loro cose.