

Casa Victoria

Casa famiglia per anziani



"Con amore, a chi è stato la nostra prima casa"

CARTA DEI SERVIZI

Casa Victoria
Via Mario Fantin, 11 – 40131 Bologna (Bo)
Telefono: 3495270116
Email:
casa.victoria@arubapec.it
casavictoria222326@gmail.com

INDICE

1. PREMESSA
2. MISSIONE
3. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
 - a. Indirizzo e contatti
 - b. Destinatari del servizio
 - c. Modalità di presidio
 - d. Relazioni con i familiari
4. MODALITÀ' E PROCEDURA DI AMMISSIONE
 - a. Contatto e colloquio informativo
 - b. Visita alla struttura
 - c. Valutazione preliminare
 - d. Ingresso dell'ospite
 - e. Retta giornaliera e modalità di pagamento
5. DIMISSIONE DELL'OSPITE
 - a. Ricovero ospedaliero
 - b. Modalità di dimissione
6. I SERVIZI OFFERTI
 - a. Assistenza alla persona
 - b. Pulizia e igiene degli ambienti
 - c. Ristorazione
 - d. Attività di animazione e socializzazione
 - e. Assistenza sanitaria
 - f. Somministrazione e supervisione della terapia farmacologica
 - g. Monitoraggio dello stato di salute
 - h. Servizio di lavanderia
 - i. Cura della persona
 - j. Servizi aggiuntivi non inclusi nella retta
7. OPERATORI ASSISTENZIALI DI BASE E COLLABORATORI OCCASIONALI
8. ORARI E ATTIVITÀ GIORNALIERE
 - a. Visite dei familiari
 - b. Celebrazioni
 - c. Uscite e gite organizzate
9. GESTIONE DELLA SICUREZZA ED EMERGENZE
10. RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

La casa famiglia Victoria fornisce servizi ad anziani autosufficienti e parzialmente autosufficienti, che desiderano mantenere la propria autonomia abitativa in un contesto capace di offrire supporto nelle incombenze quotidiane e opportunità per condurre una vita relazionale e sociale soddisfacente. Il tutto in un ambiente controllato e protetto, volto a prevenire situazioni di emarginazione e disagio sociale.

La presente **Carta dei Servizi** ha lo scopo di illustrare agli utenti i servizi offerti e di promuovere un costante miglioramento della qualità attraverso programmi specifici.

Si tratta di un documento aperto, suscettibile di aggiornamenti e innovazioni nel tempo, finalizzati a migliorare l'efficienza e la qualità dell'assistenza, anche grazie ai preziosi contributi degli utenti, dei familiari e degli operatori.

Ringraziamo per la fiducia accordata alla nostra struttura.

2 - MISSIONE

“La vita è un viaggio, non una destinazione. Rallegratevi di ogni giorno e dei ricordi che avete creato.”

La nostra missione è trasmettere **Amore, Rispetto e Dignità**.

L'amore, l'affetto, l'ascolto e la compagnia possono migliorare in modo significativo la qualità della vita degli anziani: aiutano a contrastare la solitudine, a ridurre lo stress, ad aumentare il benessere e a preservare la salute fisica e mentale.

L'**amore** è l'essenza della vita. Gli anziani possiedono un'enorme ricchezza di esperienze e conoscenze che meritano di essere condivise e valorizzate.

Il **rispetto**, perché ogni anziano ha vissuto una vita ricca di eventi, emozioni e ricordi, e merita di essere trattato con attenzione e considerazione. Per noi gli anziani sono **sacri**.

La **dignità**, perché ogni persona anziana merita il meglio. La sua dignità è inviolabile e non deve mai essere compromessa.

Gli anziani hanno ancora molto da offrire alla famiglia e alla comunità, sia attraverso il loro esempio, sia grazie alla condivisione delle loro esperienze.

Grazie alla mia esperienza come operatrice socio-sanitaria e come laureanda in psicologia — in collaborazione con altre figure professionali — la casa famiglia **Victoria** si impegna a garantire agli ospiti un ambiente accogliente, sicuro e rispettoso. Un luogo dove possano vivere con serenità e dignità, ricevendo un'assistenza personalizzata e di qualità, mantenendo vivi i legami familiari e sociali.

GIUGNO 2025

Ana Elizabeth Martinez Flor

3 - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

a. Indirizzo e contatti

La struttura si trova a Bologna, al terzo piano (con ascensore) in via Mario Fantin, 11.

b. Contatti:

Telefono: 349 5270116

Email: casa.victoria@arubapec.it

Email alternativa: casavictoria222326@gmail.com

c. Destinatari del servizio

Casa Victoria è in grado di accogliere anziani autosufficienti e parzialmente non autosufficienti, purché la loro condizione non comprometta in modo significativo la capacità di svolgere le principali attività della vita quotidiana.

d. Modalità di presidio

La presenza di personale qualificato è garantita 24 ore su 24.

Gli operatori assistenziali sono presenti dalle ore 08:00 alle 20:00; durante la notte è comunque prevista la presenza di un operatore per eventuali necessità.

e. Relazioni con i familiari

Per Casa Victoria il coinvolgimento dei familiari è fondamentale per il benessere dell'anziano e la serenità della famiglia.

Una comunicazione aperta, la condivisione di informazioni e la partecipazione attiva dei familiari sono elementi essenziali per garantire un ambiente di cura personalizzato e rassicurante.

La struttura informa regolarmente i familiari sullo stato di salute dell'anziano, sull'andamento delle terapie, sulle attività svolte e su eventuali problematiche.

Viene incentivata la partecipazione della famiglia a visite, festeggiamenti per i compleanni e momenti di socializzazione.

Casa Victoria si impegna a creare un ambiente che rispecchi la storia, le abitudini e le preferenze personali di ciascun ospite, coinvolgendo attivamente i familiari nella personalizzazione dell'assistenza.

4 – MODALITÀ E PROCEDURA DI AMMISSIONE

a. Contatto e colloquio informativo

La famiglia o la persona interessata può contattare la struttura per richiedere informazioni e fissare un primo colloquio conoscitivo.

b. Visita alla struttura

È possibile visitare la casa famiglia per conoscere gli ambienti e il personale, così da valutare direttamente la qualità del servizio offerto.

c. Valutazione preliminare

Viene effettuato un colloquio con l'anziano e i familiari per valutare i bisogni, le condizioni di salute e il grado di autosufficienza.

Potrà essere richiesta documentazione sanitaria, come la cartella clinica o una relazione del medico curante.

d. Ingresso dell'ospite

L'ingresso è formalizzato mediante la compilazione della scheda di accoglienza, predisposta durante la fase di valutazione.

L'ospite viene accolto dal coordinatore dei servizi e deve essere accompagnato da un familiare.

L'orario previsto per l'ingresso è alle ore 10:00 del mattino, salvo diversa necessità concordata.

e. Retta giornaliera e modalità di pagamento

La retta giornaliera viene comunicata in sede di colloquio.

Il pagamento deve avvenire su base mensile, entro il giorno 10 del mese, tramite bonifico bancario, a seguito dell'emissione e dell'invio della relativa fattura.

5 - DIMISSIONE DELL'OSPITE

a. Ricovero ospedaliero

Il ricovero ospedaliero, sia programmato che dovuto a un'urgenza sopravvenuta, salvo diversi accordi, **non modifica le condizioni contrattuali** relative al soggiorno dell'ospite. A partire dal **terzo giorno** di ricovero, la retta giornaliera viene **decurtata del 20%** fino al rientro in struttura.

Il trasporto per il ricovero, qualora **non effettuato dal servizio di emergenza 118**, non è incluso nella retta ed è a carico dell'ospite, salvo diverse intese.

b. Modalità di dimissione

La dimissione deve essere comunicata per iscritto al coordinatore dei servizi da parte di un familiare con **un preavviso di 30 giorni**.

Al momento della dimissione, la Casa Famiglia provvede — su richiesta — a fornire un **documento di sintesi del soggiorno** dell'ospite e copia della **documentazione sanitaria necessaria**.

6 - I SERVIZI OFFERTI

a. Assistenza alla persona

Supporto e supervisione nello svolgimento delle attività quotidiane, come l'igiene personale, la vestizione, la mobilitazione e altre necessità della vita di tutti i giorni.

b. Pulizia e igiene degli ambienti

Pulizia quotidiana delle camere e degli spazi comuni, per garantire un ambiente salubre e ordinato.

c. Ristorazione

I pasti vengono preparati direttamente nella cucina della struttura, in un clima familiare e domestico.

È prevista la **pensione completa**, con tre pasti principali e due merende al giorno.

I menù sono vari e possono essere personalizzati in base a diete specifiche (allergie, intolleranze, patologie), in accordo con il personale.

d. Attività di animazione e socializzazione

La struttura propone programmi quotidiani e settimanali volti a stimolare la partecipazione, la creatività e le relazioni sociali.

Tra le attività: lettura, giochi da tavolo, laboratori creativi, ginnastica dolce, musica, feste a tema e altro.

e. Assistenza sanitaria

Un infermiere professionale esterno coordina le esigenze sanitarie degli ospiti, raccogliendo le indicazioni del medico curante.

Si occupa dell'organizzazione del monitoraggio quotidiano da parte degli operatori assistenziali e della corretta somministrazione dei farmaci, in collaborazione con il coordinatore dei servizi e con il coinvolgimento dei familiari.

f. Somministrazione e supervisione della terapia farmacologica

Supporto all'assunzione dei farmaci, secondo prescrizione medica e in conformità ai protocolli stabiliti.

g. Monitoraggio dello stato di salute

Controllo dei parametri vitali, osservazione di eventuali cambiamenti e tempestiva segnalazione al medico curante.

h. Servizio di lavanderia e stireria

Lavaggio e stiratura sia della biancheria personale degli ospiti che della biancheria della struttura.

i. Cura della persona

Servizi di barbiere/parrucchiere, pedicure curativo, manicure curativo e altre attenzioni per il benessere individuale.

j. Servizi aggiuntivi non inclusi nella retta:

- Visite specialistiche (mediche, odontoiatriche, esami diagnostici, ecc.)
- Acquisto di farmaci non inclusi nel piano terapeutico o soggetti a ticket sanitario
- Acquisto di generi personali
- Acquisto di quotidiani, riviste e materiale d'interesse
- Servizi di lavanderia/lavasecco per capi delicati o particolari
- Fisioterapia personalizzata
- Altri servizi non espressamente specificati

7 - OPERATORI ASSISTENZIALI DI BASE E COLLABORATORI OCCASIONALI.

a. Personale assistenziale

Gli operatori assistenziali di base sono addetti all'assistenza quotidiana degli ospiti e riferiscono direttamente al coordinatore dei servizi.

Devono possedere almeno una delle seguenti caratteristiche:

1. qualifica di **Operatore Socio-Sanitario (OSS)**
2. qualifica di **Operatore Socio-Assistenziale (OSA)**
3. comprovata esperienza nell'assistenza domiciliare a persone anziane

b. Collaborazioni esterne

Casa Victoria può avvalersi della collaborazione di **figure professionali esterne**, in ambito sanitario e socio-assistenziale, per l'erogazione dei servizi necessari.

Tali interventi vengono gestiti e coordinati dal responsabile della struttura, il quale provvede a informare le famiglie degli ospiti quando necessario.

8 - ORARI E ATTIVITÀ GIORNALIERE

Tutti i servizi e le attività descritti di seguito rappresentano la proposta standard della Casa Famiglia. Tuttavia, il programma può essere **integrato o modificato** in base alle esigenze specifiche di ciascun ospite, come indicato nel **Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)**.

Orario	Attività
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 – 12:00	Visite familiari
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)
15:00 – 18:00	Visite familiari
18:00 – 19:00	Cena
20:00	Preparazione per la notte
Dalle 20:00	Riposo notturno

Nota: Gli orari sono indicativi e soggetti a variazioni in base alle esigenze organizzative della struttura.

a. Visite dei familiari

I familiari possono visitare e trattenersi con i propri cari durante gli orari indicati, **senza necessità di preavviso**.

b. Celebrazioni

La Casa Famiglia organizza **feste per compleanni e ricorrenze speciali**, contribuendo a creare momenti di gioia e condivisione per gli ospiti.

c. Uscite e gite organizzate

Compatibilmente con le condizioni di salute degli ospiti, vengono programmate **uscite e gite** sul territorio, allo scopo di promuovere il benessere psicofisico e la socializzazione.

9 - GESTIONE DELLA SICUREZZA ED EMERGENZE

La figura responsabile per la gestione della sicurezza e delle emergenze è il **coordinatore dei servizi**.

La Casa Famiglia è dotata di dispositivi standard di **sorveglianza e sicurezza**, e il personale assistenziale ha ricevuto la **formazione necessaria** secondo le normative vigenti. All'interno della struttura è esposto in modo visibile l'**elenco dei numeri utili da contattare** e le **procedure da seguire in caso di emergenza**.

10 - RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Casa Victoria considera **reclami e suggerimenti** come un'opportunità per migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti.

Come presentare un reclamo:

1. **In forma verbale:** rivolgendosi direttamente al responsabile della struttura.

2. **In forma scritta:** compilando l'apposito modulo disponibile presso la struttura, oppure inviando una lettera o una mail. Si raccomanda di indicare **nome, cognome, data** e una **descrizione chiara del reclamo**.

Suggerimenti:

Eventuali proposte per il miglioramento dei servizi possono essere comunicate con le stesse modalità previste per i reclami.