



FONDAZIONE  
BELLARIA

— onlus —

# Carta dei Servizi

## CP-DOM

### Cure Palliative Domiciliari



*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*le presentiamo la Carta dei Servizi dell'Unità d'Offerta Cure Palliative di Fondazione Bellaria con l'intento di farle conoscere l'importante servizio domiciliare che la Fondazione offre alle persone affette da patologie ad andamento cronico in fase avanzata per la quale non esistono terapie o, se esistenti, risultano inadeguate e inefficaci.*

*La Carta dei Servizi è il documento che sancisce l'impegno della Fondazione ad assistere con professionalità, competenza ed esperienza tutti coloro che necessitano delle prestazioni garantendo una particolare attenzione ai rapporti umani.*

*La Carta dei Servizi è innanzitutto una guida scritta al servizio dell'Utente, ideata anche per far conoscere l'attività della Fondazione, il suo personale, la modalità di accesso e i servizi proposti alle famiglie e a tutti i portatori di interesse.*

*Fondazione Bellaria è una Struttura accreditata dal S.S.R. (Sistema Sanitario Regionale) e la qualità dei servizi è confermata dalla Certificazione ISO 9001:2015 e 45001:2018, da parte di ACCREDIA, l'Ente certificatore italiano.*

*IL DIRETTORE GENERALE  
Dott.ssa Manila Leoni*

## SOMMARIO

La nostra storia .....	4
Le Cure Palliative Domiciliari (CP-DOM) .....	4
I destinatari del servizio .....	5
Accesso al servizio e presa in carico .....	5
Costo del servizio .....	6
Dimissioni e/o trasferimento ad altri servizi.....	6
Le prestazioni erogate .....	7
L'équipe multidisciplinare.....	8
Modalità di erogazione.....	9
Tutela della privacy.....	9
Modalità di presentazione e gestione dei reclami e delle segnalazioni.....	10
Apprezzamenti e suggerimenti .....	10
Carta dei diritti della persona anziana.....	11
Sede operativa e contatti .....	14
Come raggiungerci .....	15
Scheda di segnalazione dei disservizi/apprezzamenti.....	16
Questionario per la rilevazione del gradimento servizio Cure Palliative Domiciliari .....	17

## La nostra storia

La Casa di Riposo Bellaria nasce nel 1864 come **istituzione a favore dei pellagrosi della bassa comasca** ad Appiano Gentile nella casa d'angolo tra la via XX Settembre e la via Nazario Sauro.

Nel 1954 viene riconosciuta come una **Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB) senza scopo di lucro**. Dopo la seconda guerra mondiale diventa sempre più rilevante la domanda di persone anziane bisognose di assistenza e la vecchia sede non è più in grado, né per capienza, né per standard strutturali, di soddisfare la domanda. Nel 1968, il Presidente Comm. Ottavio Pagani avvia le procedure per realizzare una **nuova sede sita in Via Monte Carmelo, 22**.

Nel 2004 si esaminano attentamente i bisogni del territorio e inizia l'esperienza di gestione dei servizi domiciliari. In particolare, nasce il "Voucher Socio-Sanitario" in convenzione con l'ASL di Como. Bellaria è stata la prima realtà accreditata e pioniera nel Servizio di Assistenza Domiciliare in convenzione con i Comuni di Appiano Gentile, Bulgarograsso, Cassina Rizzardi, Grandate, Villa Guardia.

A seguito della Legge Regionale 3/2003, l'Ente si trasforma da IPAB, cioè da Ente Pubblico, a Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale, acquisendo la natura privata senza scopo di lucro di "**Fondazione Onlus**" ai sensi degli articoli 12 e seguenti del Codice Civile.

Nel 2018 Fondazione Bellaria Onlus, recependo quanto previsto dalla circolare n.20/2018 emanata dal Ministero del Lavoro in merito alla riforma del Terzo settore, acquisisce la denominazione "FONDAZIONE BELLARIA ETS" ed è in attesa di iscrizione al RUNTS.

## Le Cure Palliative Domiciliari (CP-DOM)

Fondazione Bellaria è accreditata per il servizio di Cure Palliative Domiciliari (CP-Dom) che erogano assistenza al domicilio a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo, malattie oncologiche in fase avanzata, per le quali non esistono terapie o, se esistenti, sono inadeguate e inefficaci, per cui sono necessarie le terapie palliative di sostegno e protezione. Questo periodo è caratterizzato da rapidi e progressivi cambiamenti del quadro clinico e da un'ulteriore riduzione dell'autonomia funzionale, per cui è necessario ricorrere al supporto delle Cure Palliative Domiciliari per permettere una vita dignitosa e un sostegno alla sofferenza dell'Utente e della sua famiglia presso la propria abitazione.

Il servizio è volto a favorire un percorso assistenziale, umano e partecipato in cui l'assistito non è visto solo come portatore di una patologia, ma come persona con sentimenti propri, conoscenze e credenze rispetto al proprio stato di salute.

Il servizio è costituito dall'insieme di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali integrate fra loro per la cura della persona al proprio domicilio, luogo dove si mantiene il legame con le proprie abitudini e le persone care.

Le Cure Palliative Domiciliari garantiscono interventi di base e interventi specialistici definiti dalla differente intensità assistenziale necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni degli Utenti e delle loro famiglie. Inoltre, assicurano la pronta disponibilità medica e infermieristica nelle 24 ore, per entrambi i livelli assistenziali.

L'assistenza domiciliare di cure palliative prevede la presa in carico della persona malata ed il supporto alla sua famiglia o a chi l'assiste. A questo scopo, Fondazione Bellaria Onlus vuole favorire la permanenza dell'Utente nel contesto familiare di appartenenza, migliorare la sua qualità di vita e di salute, garantire la continuità assistenziale e sostenere la famiglia, non solo dal punto di vista terapeutico, ma anche sotto il profilo sociale e relazionale e trasmettere loro le competenze che possano tradursi in autonomia di intervento.

## I destinatari del servizio

Le Cure Palliative Domiciliari si rivolgono alle persone affette da malattie croniche complesse con presenza di indicazioni, in pazienti in fase avanzata della malattia, al trattamento di tipo palliativo finalizzato al miglioramento della qualità di vita e al controllo dei sintomi. Il livello di complessità e intensità delle cure deve essere idoneo per garantire l'erogazione delle prestazioni al domicilio. Inoltre è importante che vi sia un contesto abitativo e familiare adeguati: è necessario che la famiglia collabori e fornisca il consenso per le cure domiciliari per poter accedere al servizio CP-DOM.

## Accesso al servizio e presa in carico

La segnalazione e l'accesso al servizio di Cure Palliative Domiciliari può avvenire tramite:

- proposta del medico specialista che ha in carico il paziente in ospedale;
- proposta del Medico di Medicina Generale (MMG) che ha in carico il paziente a domicilio;
- accesso diretto da parte del paziente o del caregiver;
- comunicazione da parte dei servizi sociali;
- comunicazione da parte degli operatori dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare dell'ASST.

La domanda può essere presentata da reparti ospedalieri, Medici di Medicina Generale (MMG), o direttamente dall'Utente o familiare (coniuge, convivente, figlio).

Per accedere al servizio bisogna rivolgersi direttamente a Fondazione Bellaria, ente gestore accreditato al servizio di Cure Palliative Domiciliari, contattando l'operatore al **numero 031.3529223** oppure inviando una mail a **servizioadi@bellaria.org**.

Prima della presa in carico a domicilio, viene organizzato un colloquio preliminare che prevede un incontro tra i familiari dell'Utente e l'équipe multidisciplinare, al fine di descrivere il servizio offerto e valutare i criteri di idoneità per la presa in carico. Il colloquio permette di conoscere le esigenze, le fragilità, gli obiettivi dell'assistito e della sua famiglia, per poter scegliere il setting migliore in base alle problematiche. Durante il colloquio viene esaminata la documentazione clinica recente, vengono raccolte le informazioni sul quadro clinico/psicologico, sulle abilità residue dell'Utente e vengono fornite informazioni base sul servizio.

Il colloquio di presa in carico con i familiari e, se possibile, con la persona da assistere deve avvenire al più presto, entro 24 ore dalla segnalazione.

La prima visita avviene entro 48 ore dal colloquio, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia e, successivamente, viene redatto il Piano Assistenza Individualizzata (PAI) entro 72 ore dalla prima visita.

## Costo del servizio

Fondazione Bellaria Onlus è accreditata e ha sottoscritto un **contratto di scopo** per il servizio di Cure Palliative Domiciliari (CP-Dom). Il costo del servizio è sostenuto da Regione Lombardia e pertanto le prestazioni vengono erogate gratuitamente.

## Dimissioni e/o trasferimento ad altri servizi

La dimissione dal servizio di assistenza CP-Dom può avvenire per raggiungimento degli obiettivi individuati nel PAI, per richiesta esplicita dell'Utente o dei familiari o per trasferimento in una differente Unità d'Offerta.

Fondazione Bellaria assicura la continuità assistenziale, supportando l'Utente e facilitando l'accesso alle informazioni attraverso una relazione puntualmente compilata e consegnata all'Utente o caregiver in cui viene indicato lo stato di salute, le prestazioni effettuate, eventuali necessità di interventi successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.

Ciò garantisce la continuità dell'assistenza orientando il percorso dell'utenza, tenuto conto della tipologia e della complessità assistenziale, verso i regimi più appropriati.

Per ottenere la copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario occorre presentare la domanda alla Direzione Sanitaria, previo pagamento dei diritti di segreteria (€1 a foglio fino a un massimo di € 100,00). Hanno diritto a chiedere copia del Fascicolo Sanitario solo gli interessati o gli eredi legittimi. Gli interessati possono inviare domanda scritta a mezzo PEC allegando fotocopia del proprio documento di identità o delegare terzi che dovranno presentarsi muniti di fotocopia del documento di identità dell'interessato. Le modalità di richiesta e ritiro sono disciplinate nel rispetto della normativa e tutela della riservatezza dei dati personali. Dopo 30 giorni dalla richiesta è possibile ritirare la copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

## Le prestazioni erogate

Il servizio di Cure Palliative Domiciliari è effettuato da personale altamente qualificato e formato per la somministrazione di prestazioni di natura socio-sanitaria:

- **Prestazioni mediche** con l'intervento del medico palliativista per la definizione della terapia, la valutazione delle condizioni cliniche dell'Utente.
- **Prestazioni infermieristiche**, quali ad esempio controllo parametri vitali, prelievi ematici venosi, prevenzione e medicazione di lesioni da decubito, medicazioni semplici e complesse di ferite post-traumatiche, gestione cateteri venosi centrali e periferici, somministrazione terapie farmacologiche endovenose, intramuscolari e sottocute, gestione tracheotomie, gestione PEG, broncoaspirazione, gestione stomie, gestione pompa infusione, educazione sanitaria ed addestramento al caregiver.
- **Prestazioni socio-sanitarie** ad opera di personale ASA e OSS quali la cura dell'igiene personale, il bagno assistito, la prevenzione di lesioni da decubito e l'aiuto nella deambulazione.
- **Prestazioni psicologiche**, quali colloqui di sostegno individuali e familiari, supporto psicologico, collaborazione alla realizzazione del piano di cura, al processo di comunicazione e all'accompagnamento psicologico al termine della vita.

## L'équipe multidisciplinare

Le prestazioni sono erogate da un'équipe multidisciplinare composta da:

- **Medico Palliativista/Anestesista**

Si occupa del controllo del dolore e degli altri sintomi dell'Utente, esegue valutazioni mediche e imposta il piano terapeutico concordandolo con l'Utente e i familiari.

- **Care Manager**

È il referente dei piani di cura, ha la funzione di coordinamento di natura gestionale-organizzativa sulle attività di assistenza.

- **Case Manager**

Coordina il percorso individuale dell'Utente e del suo nucleo familiare, quindi sostiene e informa l'Utente e la famiglia, è referente della continuità del percorso stesso.

- **Infermiere**

Si occupa dell'educazione sanitaria domiciliare, aiuta ad adottare le soluzioni più idonee nella gestione delle difficoltà legate all'assistenza (igiene personale, malnutrizione/disfagia), gestisce la terapia e supporta i familiari.

- **Fisioterapista**

Applica in ambito palliativo tecniche e metodi riabilitativi per il trattamento delle varie patologie (ortopediche, traumatologiche, neurochirurgiche, neurodegenerative, cardiologiche, respiratorie, linfatiche, geriatriche) e dei sintomi a queste legate.

- **Operatore Socio-Sanitario (OSS)**

Eroga le prestazioni socio-assistenziali, si occupa delle necessità sanitarie e collabora con l'infermiere e l'équipe all'attuazione del piano assistenziale.

- **Psicologo**

Si occupa del vissuto dell'Utente e dei familiari, supportando i momenti più critici, aiutandoli nelle fragilità.

- **Dietista**

Si occupa delle prescrizioni dietetiche e supporta la nutrizione.

- **Assistente Sociale**

Si occupa di identificare i bisogni sociali delle persone assistite e delle loro famiglie, collabora nell'identificazione del setting assistenziale e nell'empowerment delle risorse familiari.



## Modalità di erogazione

Gli interventi vengono erogati al domicilio dell'Utente, sono programmati e articolati in relazione al PAI, sono garantiti 7 giorni su 7, 10 ore al giorno dal lunedì al venerdì e 6 ore al giorno il sabato e festivi.

Il numero delle prestazioni da parte degli operatori, nel corso della settimana, è definito in base all'andamento delle indicazioni cliniche e assistenziali dell'Utente e viene rivalutato ad ogni variazione della situazione.

Per eventuali comunicazioni è possibile contattare l'operatore al **numero 031.3529223**, disponibile con un servizio di reperibilità telefonica, oppure inviando una mail a **servizioadi@bellaria.org**.

## Tutela della privacy

I dati forniti, i referti clinici e le notizie anamnestiche vengono conservati presso la Fondazione in archivi cartacei ed informatici. Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'Utente beneficiario del servizio, fornendole esclusivamente a lui o ai familiari più stretti e solo se persone delegate.

Fondazione Bellaria garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal codice sulla privacy D.Lgs. 196 del 30.06.2003, aggiornato con D.Lgs. 69 del 28.05.2012 e il Regolamento UE 679/2016.

È necessario che eventuali figure quali "Tutori legali", "Amministratori di Sostegno", "Curatori" notifichino il loro incarico al referente infermieristico o fisioterapico.

## Modalità di presentazione e gestione dei reclami e delle segnalazioni

Fondazione Bellaria è attenta ad ogni segnalazione che permetta il continuo miglioramento della qualità del servizio e del benessere dei propri Utenti e dei familiari.

È possibile presentare reclami o segnalare disservizi:

- compilando o sottoscrivendo la “scheda segnalazione dei disservizi”, inserendola nelle apposite cassette ben identificabili in Struttura;
- scrivendo una lettera in carta semplice, indirizzandola o inviandola alla Direzione Generale della Fondazione o consegnandola presso l’Ufficio Amministrativo;
- fissando un colloquio con la Direzione;
- a mezzo posta elettronica, all’attenzione della Direzione Generale.

L’Ufficio Amministrativo provvede a protocollare i reclami pervenuti, nel rispetto della riservatezza degli utenti. Per i disservizi facilmente risolvibili, la Direzione Generale garantisce una risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo. Mentre, per i casi più complessi che necessitano un approfondimento d’istruttoria, l’Utente riceverà una risposta formale, entro 30 giorni, nella quale si indicheranno le motivazioni. La risposta conclusiva verrà trasmessa al completamento del percorso di valutazione e verifica da parte della Direzione.

È sempre comunque possibile comunicare telefonicamente con il responsabile del servizio eventuali disservizi o segnalazioni, che verranno presi immediatamente in considerazione, valutati e risolti nelle medesime tempistiche previste per le segnalazioni scritte.

## Apprezzamenti e suggerimenti

I suggerimenti rappresentano uno degli aspetti fondamentali della vita organizzativa della Fondazione perché la loro rilevazione costante è decisiva per il miglioramento della qualità dei servizi forniti. I suggerimenti e/o apprezzamenti possono essere presentati con la stessa modalità prevista per i reclami. Per facilitare la loro presentazione, all’ingresso della Struttura sono disponibili gli appositi moduli, in calce anche al presente documento.

# Carta dei diritti della persona anziana

## Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitarie assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona, sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di “giustizia sociale”, enunciato nell’art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l’uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana;
- il principio di “solidarietà” enunciato nell’art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell’uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale;
- il principio “di salute” enunciato nell’art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo ed interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

## **La persona anziana al centro di diritti e 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 ed 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
<b>Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.</b>	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad esse adeguate, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
<b>Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.</b>	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione.
<b>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.</b>	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.
<b>Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.</b>	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.
<b>Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</b>	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 comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
<b>Di vivere con chi lo desidera.</b>	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità d'integrazione.
<b>Di avere una vita di relazione.</b>	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.
<b>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</b>	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.
<b>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</b>	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
<b>di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.</b>	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.

## La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, della individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione della risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

## Sede operativa e contatti

La sede operativa e organizzativa del servizio si trova presso FONDAZIONE BELLARIA ONLUS in Via Monte Carmelo, 22 Appiano Gentile (CO).

La segreteria, dedicata a fornire informazioni, raccogliere richieste, rispondere alle domande degli Utenti in carico e/o familiari, è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00. È possibile contattare l'operatore al numero **031.3529223**, oppure all'indirizzo mail **servizioadi@bellaria.org**.

Inoltre, da novembre 2021 Fondazione Bellaria ha inaugurato un **centro servizi socio-assistenziali**, uno sportello informativo e di orientamento per dare informazioni sui servizi sanitari e sociosanitari domiciliari erogati da Fondazione Bellaria. Il centro servizi è collocato in Via Diaz 7, Appiano Gentile (CO). È possibile contattare l'operatore al numero **031.4430322** ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30.

## Come raggiungerci

### IN AUTO

Fondazione Bellaria si raggiunge dall'autostrada A9 Como-Chiasso uscita Lomazzo nord proseguendo per 7 km. Disponibilità di parcheggio interno.

### IN AUTOBUS

Sono disponibili diverse linee di trasporto pubblico extraurbano:

C62 Como-Appiano Gentile-Mozzate,

C64 Olgiate Comasco-Appiano Gentile,

C66 Lomazzo-Lurago Marinone-Appiano Gentile,

C70 Como-Villa Guardia -Appiano Gentile.

Per ulteriori informazioni sui servizi e sugli orari delle corse rivolgendosi a:

SPT-Società Pubblici Trasporti

FNM-Ferrovie Nord Milano.

## Scheda di segnalazione dei disservizi/apprezzamenti

**Spett.le**  
**Fondazione Bellaria Onlus**  
**Via Monte Carmelo, 22**  
**22070 Appiano Gentile (CO)**

**Alla c.a. Uffici Amministrativi**

In data \_\_\_\_\_ il sottoscritto \_\_\_\_\_ in qualità di (indicare il grado di parentela) \_\_\_\_\_ del Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

Utente del servizio RSA Aperta, al fine di contribuire al miglioramento del servizio prestato dal vostro Ente, informa di essere soddisfatto/non soddisfatto delle prestazioni erogate dal:

- Personale infermieristico
- Personale medico
- Personale assistenziale
- Personale riabilitativo
- Personale educativo
- Personale di segreteria

per i seguenti motivi:

---

---

---

---

---

---

Cordiali saluti



## Questionario per la rilevazione del gradimento servizio Cure Palliative Domiciliari

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*Fondazione Bellaria Onlus nell'ambito del programma di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, desidera conoscere la sua opinione in merito all'assistenza che le è stata fornita attraverso il servizio delle Cure Palliative Domiciliari (CP-DOM).*

*Le chiediamo di dedicare qualche minuto del suo tempo alla compilazione del presente questionario, strumento prezioso per valutare il livello qualitativo del nostro servizio.*

*Il questionario è anonimo e i dati raccolti saranno trattati cumulativamente nel rispetto della legge sulla privacy. La invitiamo quindi a barrare con una **X** la risposta che le sembra più appropriata.*

*La ringraziamo sin da ora per la collaborazione e la disponibilità nei confronti di questa importante iniziativa.*

Data di compilazione: \_\_\_\_\_

### *Le chiediamo alcune informazioni generali*

Chi compila il questionario?

- Utente
- Utente con l'aiuto dei familiari
- familiare (specificare il grado di parentela) \_\_\_\_\_

Sesso

- maschio
- femmina

Con chi vive?

- da solo
- con il coniuge/partner convivente
- con un familiare (specificare grado di parentela) \_\_\_\_\_
- altro (specificare) \_\_\_\_\_

Di che tipo di servizio ha usufruito l'Utente?

- servizio di assistenza socio-assistenziale
- servizio medico
- servizio infermieristico
- servizio fisioterapico
- colloquio psicologico
- altro \_\_\_\_\_

È la prima volta che si rivolge a Fondazione Bellaria Onlus?

- sì
- no

Per quale motivo ha scelto Fondazione Bellaria Onlus per la misura RSA Aperta?

- vicinanza al domicilio
- suggerimento da parte di familiari/amici/conoscenti
- conoscenza diretta di Fondazione Bellaria
- altro (specificare) \_\_\_\_\_

*Le chiediamo la sua opinione riguardo al servizio che le abbiamo erogato*

Il percorso per l'attivazione del servizio è stato semplice?

- molto
- abbastanza
- poco
- per nulla

Come giudica competenza e professionalità degli operatori?

- molto soddisfatto
- soddisfatto
- poco soddisfatto
- insoddisfatto

È soddisfatto della cortesia e disponibilità degli operatori?

- molto soddisfatto
- soddisfatto
- poco soddisfatto
- insoddisfatto

È soddisfatto della disponibilità degli operatori a fornire informazioni complementari (richiesta presidi ed ausili, servizi erogati da Fondazione Bellaria, ecc.)?

- molto soddisfatto
- soddisfatto
- poco soddisfatto
- insoddisfatto

Nel complesso e sulla base della sua esperienza, esprima il suo livello di soddisfazione per il servizio erogato:

- ottimo
- buono
- accettabile
- scarso
- pessimo

Eventuali note, osservazioni, commenti e suggerimenti per il miglioramento del servizio offerto.

---

---

---

---

---

*Grazie per la preziosa collaborazione*

**Fondazione Bellaria Onlus**

Via Monte Carmelo, 22

Appiano Gentile (CO)

Tel. +39 031.930675

rsabellaria@bellaria.org

**[www.fondazionebellaria.it](http://www.fondazionebellaria.it)**

**AGGIORNAMENTO NOVEMBRE 2023**