



FONDAZIONE
BELLARIA
— onlus —

Carta dei Servizi

RSA Aperta



Gentile Signora, Egregio Signore,

le presentiamo la Carta dei Servizi della misura RSA Aperta di Fondazione Bellaria con l'intento di farle conoscere l'importante servizio domiciliare che la Fondazione offre alle persone affette da demenza certificata o ad anziani di età pari o superiore a 75 anni in condizioni di non autosufficienza.

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 previste dalla misura RSA Aperta garantendo una particolare attenzione ai rapporti umani.

La Carta dei Servizi è innanzitutto una guida scritta al servizio dell'Utente, ma è 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
La misura RSA Aperta	4
I destinatari del servizio	5
Presentazione della domanda	5
Attivazione del servizio	6
Costo del servizio	6
Interruzione o sospensione del servizio	6
Le prestazioni erogate	7
L'équipe multidisciplinare	9
Modalità di erogazione	10
Tutela della privacy	10
Modalità di presentazione e gestione dei reclami e delle segnalazioni	11
Apprezzamenti e suggerimenti	11
Carta dei diritti della persona anziana	12
Sede operativa e contatti	15
Come raggiungerci	16
Domanda	17
Scheda di segnalazione dei disservizi/apprezzamenti	19
Questionario per la rilevazione del gradimento servizio RSA Aperta	20

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 Beneficienza (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". È oggi in attesa di iscrizione al RUNTS.

La misura RSA Aperta

La misura regolata dalla DGR 856/13, revisionata e confermata dalla DGR 7769 del 17/01/2018, offre interventi di natura prioritariamente socio-anitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di anzianità di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza. Attraverso interventi qualificati, intende sostenere il mantenimento delle capacità residue e rallentare il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando la necessità di un ricovero in una struttura residenziale. La misura offre inoltre un sostegno al caregiver nella realizzazione delle attività di assistenza.

I destinatari del servizio

La misura RSA Aperta è un servizio che può essere attivato ai cittadini residenti in Regione Lombardia che presentano le seguenti condizioni:

- **persone affette da demenza/Alzheimer** certificata da un medico specialista geriatra o neurologo di strutture accreditate C.D.C.D. (Centri per Deficit Cognitivi e Demenze);
- **anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni**, riconosciuti invalidi civili al 100%.

In entrambi i casi, i beneficiari della misura devono disporre di un caregiver familiare e/o professionale che presti assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

Alcune condizioni specifiche sono tuttavia **causa di incompatibilità** di accesso alla misura:

- voucher C-DOM qualora le prestazioni della misura RSA Aperta risultino le medesime (ad esempio l'Utente che usufruisce del voucher C-DOM con un percorso riabilitativo non potrà attivare un voucher RSA Aperta che preveda le prestazioni fisioterapiche);
- frequenza/utilizzo di altre unità d'offerta residenziali e semiresidenziali della rete sociosanitaria;
- misura B1 e B2.

Presentazione della domanda

La domanda può essere presentata direttamente dall'Utente oppure dal familiare (coniuge, convivente, figlio), Tutore o Amministratore di Sostegno.

La persona che intende accedere alla misura deve essere in possesso dei seguenti documenti:

- copia del verbale di invalidità civile (per persone anziane non autosufficienti);
- certificazione diagnostica di demenza/Alzheimer (per persone affette da demenza);
- copia del documento di identità in corso di validità del destinatario del servizio;
- copia del documento di identità in corso di validità di chi presenta la domanda.

Per accedere alla misura bisogna rivolgersi direttamente a Fondazione Bellaria, ente gestore accreditato alla misura RSA Aperta, contattando l'operatore al **numero 349.2924268** oppure inviando una mail a **serviziosad@bellaria.org**.

Attivazione del servizio

Fondazione Bellaria, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della domanda, verifica i requisiti di accesso e programma nei successivi 10 giorni lavorativi la valutazione multidimensionale al domicilio dal medico e da un'altra figura professionale di riferimento (care manager, fisioterapista, educatore o psicologo).

In caso di esito positivo della valutazione domiciliare, si procede alla stesura del Progetto Individualizzato (P.I.) dove verrà indicata la data di attivazione della misura, entro i successivi 30 giorni.

Il Progetto Individualizzato (P.I.) viene condiviso con la famiglia/caregiver e contiene le informazioni riguardo gli obiettivi, le aree di intervento e la durata del progetto per rispondere ai bisogni dell'assistito (secondo la normativa non superiore ai 90 giorni).

Sulla base del P.I. predisposto e dei bisogni rilevati, viene redatto anche il P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) con l'obiettivo di definire gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità e i tempi di attuazione.

Laddove la situazione clinico-assistenziale lo richieda, l'équipe valutativa si confronta con il Medico di Medicina Generale e/o l'Assistente Sociale del Comune di residenza.

Costo del servizio

Il costo del servizio è sostenuto da Regione Lombardia, le prestazioni vengono erogate gratuitamente secondo il budget a disposizione dell'Utente.

Per ogni destinatario del servizio è attualmente previsto, dalla normativa regionale, uno specifico budget massimo pari ad € 4.000,00 da rapportare al periodo effettivo di presa in carico calcolato in giorni, che decorre dalla data di erogazione della prima prestazione.

Interruzione o sospensione del servizio

Le interruzioni della misura inferiore a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico ma vengono documentate nel fascicolo. Le interruzioni superiori ai 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico mentre le interruzioni superiori a 30 giorni prevedono la chiusura della stessa.

Le prestazioni erogate

La misura RSA Aperta, in relazione alla tipologia di utenza e ai bisogni rilevati, permette di accedere a un insieme di prestazioni in modalità flessibile. Esse si distinguono in base alla demenza o non autosufficienza.

Gli **interventi rivolti a persone affette da demenza** sono differenziati in relazione al livello di gravità della malattia e sono:

- **interventi di stimolazione cognitiva** (solo per demenza lieve o CDR 2-3) per mantenere più a lungo possibile l'autonomia individuale;
- **interventi di consulenza rivolti alla famiglia e finalizzati alla gestione del disturbo del comportamento** della persona affetta da demenza;
- **interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento** ad opera dello psicologo o dell'educatore;
- **interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie** ad opera del fisioterapista;
- **interventi di supporto al caregiver nell'espletamento dell'igiene personale completa;**
- **consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento degli ambienti abitativi in funzione delle difficoltà e esigenze dell'Utente** (solo per demenza lieve o CDR 2-3);
- **nursing** (solo CDR 2-3-4-5): interventi finalizzati ad aiutare familiari/caregiver ad adottare soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana;
- **interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia** (solo CDR 2-3-4-5);
- **interventi di mantenimento delle capacità residue e prevenzione danni terziari** (solo per CDR 4-5) ad opera del fisioterapista

Gli **interventi rivolti ad anziani non autosufficienti**, invece, sono:

- **interventi di mantenimento delle abilità residue:** si tratta di interventi diversificati in ambito educativo, animativo finalizzati a preservare il più a lungo possibile le capacità/abilità personali;
- **consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento degli ambienti abitativi in funzione delle difficoltà e esigenze dell'Utente;**
- **consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione;**

- **consulenza alla famiglia/caregiver per gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale;**
- **interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver:** interventi volti a favorire la permanenza delle persone al proprio domicilio e a supportare il caregiver in condizioni impreviste o occasionali;

Per quanto concerne le attività di stimolazione cognitiva, Fondazione Bellaria utilizza le terapie non farmacologiche, somministrabili presso la Struttura, per accompagnare l'Utente in un percorso volto a contenere i disturbi e rallentare il declino cognitivo e funzionale.

Le terapie non farmacologiche in particolare sono:

- **la terapia del viaggio:** una metodologia innovativa finalizzata a gestire le difficoltà comportamentali e a stimolare l'area cognitiva delle persone affette da Alzheimer o demenza;
- **la terapia della bambola:** un dispositivo medico produce effetti benefici, mantiene l'Utente tranquillo in momenti di particolare agitazione in quanto riconosce la bambola come un bambino e decide di prendersene cura, si rilassa;
- **la stimolazione multisensoriale:** un ambiente dove sono presenti strumenti di stimolazione di tipo visivo (tubo a bolle, luci colorate diffuse, cromoterapia), olfattivo (aromaterapia) e uditivo (musica, stimoli sonori e rumori della natura attraverso la filodiffusione);
- **l'ortoterapia:** uno strumento riabilitativo del disagio e della disabilità che appartiene all'ambito delle terapie occupazionali. Consiste nell'affiancare l'Utente nella coltivazione di fiori, ortaggi ed altre piante officinali, con l'assistenza di un terapeuta esperto al fine di ottenere risultati terapeutici;
- **i totem riabilitativi:** elementi di riabilitazione cognitiva e motoria inseriti nello spazio verde del giardino.

La misura RSA Aperta inoltre, laddove ritenuto necessario e previsto dal P.A.I., consente la frequenza diurna presso il Centro Diurno Integrato (CDI) di Fondazione Bellaria, **nel limite massimo di due accessi settimanali** con durata minima di 4 ore.

Se si utilizza tale servizio, l'Utente è tenuto a versare una quota di compartecipazione che varia a seconda delle ore di frequenza:

- per una frequenza di 4 ore giornaliere è prevista una compartecipazione a carico del beneficiario del servizio, pari a € 10,00 (quota comprensiva del pranzo);
- per una frequenza superiore a 4 ore è prevista una compartecipazione a carico del beneficiario del servizio pari a € 15,00 (quota comprensiva del pranzo e della merenda).

Fondazione Bellaria mette a disposizione il servizio di trasporto per raggiungere il Centro Diurno al mattino e/o rientrare al domicilio alla sera. Il servizio è a pagamento (da € 7,00 a € 10,00 in base ai chilometri da percorrere) ed è effettuato con mezzi attrezzati per disabili e carrozzine.

L'équipe multidisciplinare

Le prestazioni vengono effettuate da un'équipe multidisciplinare, formata da professionisti qualificati e aggiornati, che collaborano nell'erogazione di prestazioni di qualità al fine di raggiungere i migliori risultati possibili e gli obiettivi descritti nel P.A.I.

Tutto il personale impiegato è provvisto di cartellino di riconoscimento dove viene riportato nome, cognome, fotografia e qualifica. Ogni cartellino presenta un colore differente a seconda della propria qualifica.

- **Care Manager**

È la figura professionale di riferimento per l'Utente beneficiario della misura e del caregiver/familiare, in quanto si occupa della valutazione dei bisogni, della corretta erogazione del piano d'intervento individualizzato attuato dalle figure professionali, e del monitoraggio periodico dei cambiamenti dei bisogni assistenziali. Tale figura è indicata anche nel Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Fasas) di ciascun Utente.

- **Medico**

È il professionista, con provata esperienza clinica in ambito geriatrico, che realizza ed esamina la valutazione multidimensionale della persona richiedente la misura RSA Aperta.

- **Educatore**

È il professionista che attua interventi diversificati in ambito educativo, psicomotorio, animativo finalizzati al mantenimento delle abilità residue e/o di sostegno in caso di presenza del disturbo del comportamento.

- **Infermiere**

È il professionista sanitario che aiuta il familiare/caregiver ad adottare le soluzioni più idonee nella gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana (igiene personale, malnutrizione/disfagia).

- **Fisioterapista**

È il professionista sanitario che elabora e attua gli interventi diretti al mantenimento delle abilità motorie residue, alla prevenzione dei danni da immobilità, alla consulenza e addestramento del familiare/caregiver per gli ausili.

- **L'Ausiliario Socio-Assistenziali (ASA) e Operatore Socio-Sanitario (OSS)**

È l'operatore qualificato che eroga le prestazioni socio-assistenziali volte a sostituire il caregiver nel processo di cura in situazioni di imprevisto, necessità occasionali o per supportarlo nell'effettuazione della igiene personale completa se presenti disturbi attivi del comportamento.

- **Psicologo**

È il professionista che attraverso interventi consulenziali e/o colloqui sostiene e supporta il caregiver nella gestione delle dinamiche relazionali con il familiare affetto da demenza.

Modalità di erogazione

Gli interventi vengono erogati al domicilio delle persone beneficiarie della misura oppure presso la Struttura, utilizzando il servizio del CDI o attraverso l'uso di terapie non farmacologiche.

L'équipe della Misura RSA Aperta è impegnata a garantire la continuità assistenziale dell'utente attraverso continui colloqui con familiari/caregiver e garantendo collaborazioni sinergiche con i MMG o i Servizi Sociali Comunali referenti.

La fascia oraria di erogazione delle prestazioni è dalle 7.00 alle 20.00 tutti i giorni della settimana.

Le prestazioni sono programmate e concordate con l'Utente del servizio e/o con il caregiver.

Per eventuali comunicazioni è possibile contattare l'operatore al **numero 349.2924268**, disponibile con un servizio di reperibilità telefonica, oppure inviando una mail a **serviziosad@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 care manager.

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 sanitario 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
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad esse adeguate, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a cogliere il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta 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.
Di vivere con chi lo desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità d'integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in 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.	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 della misura RSA Aperta 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 prendere appuntamento per colloqui e contattare l'operatore al numero **031.3529223**, il cellulare **349.2924268** oppure all'indirizzo mail **serviziosad@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.

DICHIARA

Consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art 76 del DPR n. 445/2000 in caso di dichiarazioni mendaci e di formazione o uso di atti falsi

1. di non beneficiare/ che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non beneficia di misure (compresa la presente) e/o interventi regionali incompatibili ovvero di rinunciarvi/rinuncerà al momento dell'attivazione di RSA APERTA;
2. di non fruire/che la persona per la quale vengono richiesti gli interventi non fruisce di altri servizi o unità d'offerta semiresidenziali della rete sanitaria;
3. di non avere in corso altre richieste per la misura RSA APERTA

ALLEGA

- Certificazione diagnostica di demenza/Alzheimer (solo per persone affette da demenza);
- Copia del verbale di Invalidità Civile (per persone anziane non autosufficienti);
- Copia del documento di identità in corso di validità dell'interessato all'erogazione della misura;
- Copia del documento di identità in corso di validità di chi firma la domanda (se diverso dell'interessato al beneficio della misura);
- Copia dell'eventuale documentazione sanitaria e socio-sanitaria attestante le condizioni clinico-funzionali (solo se già posseduta);

(COMPILARE SOLO SE È PERSONA DIVERSA DAL RICHIEDENTE DELLA MISURA)

- ✓ di essere il coniuge o il convivente o il figlio o, in mancanza di questi, altro parente in linea retta o collaterale (indicare relazione di parentela)

Luogo e data

FIRMA

.....

Scheda di segnalazione dei disservizi/apprezzamenti

Spett.le
Fondazione Bellaria Onlus
Via Monte Carmelo, 22
22070 Appiano Gentile (CO)
c/o 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 RSA Aperta

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 la misura RSA Aperta.

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
- servizio socio-educativo
- colloquio psicologico
- visita specialistica _____
- 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 della misura RSA Aperta 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

AGGIORNAMENTO NOVEMBRE 2023