



FONDAZIONE
BELLARIA
— onlus —

Carta dei Servizi

RSA

Residenza Sanitaria Assistenziale



FONDAZIONE
BELLARIA
onlus

Carta dei Servizi **RSA**

Residenza Sanitaria Assistenziale



*Gentile Signora, Egregio Signore,
Gentile Ospite,*

le presentiamo la Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale con l'intento di farle conoscere le attività e i servizi socio-sanitari e assistenziali che la Fondazione offre alle persone fragili, soprattutto anziani non autosufficienti, oltre alle modalità per accedervi.

La Carta dei Servizi è il documento che sancisce l'impegno della Fondazione ad assistere, secondo i canoni di professionalità, competenza ed esperienza, tutti coloro che lo necessitano attraverso i servizi offerti dalla Struttura, nella consapevolezza che il ricovero presso Bellaria garantisce una particolare attenzione ai rapporti umani e all'umanizzazione delle cure.

La Carta dei Servizi è innanzitutto una guida scritta al servizio dell'Ospite, ma è ideata anche per far conoscere l'attività della Fondazione, il suo personale, la modalità di accesso e i servizi proposti alle famiglie, ai M.M.G. (Medici di Medicina Generale) 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 dalle Certificazioni ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 da parte di ACCREDIA, l'Ente certificatore italiano.

Sfogliando le pagine sarete accolti nella nostra bella "famiglia", prenderete visione degli ambienti e toccherete con mano la preziosa sensibilità messa in campo dai nostri operatori.

IL DIRETTORE GENERALE

Dott.ssa Manila Leoni

- 6** La nostra storia
- 9** I nostri principi
- 10** I Comuni convenzionati
- 11** Il Consiglio di Amministrazione (CdA)
- 11** La Consulta di Presidenza
- 12** Tanti servizi utili per ogni esigenza
 - *Il tempo determinato*
 - *Il servizio diurno/notturno*
- 14** La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)
 - *Via dei Fiori*
 - *Piazza del Sole*
 - *Piazza Cassina*
 - *Via della Sagra*
 - *Via della Fera*
- 16** Gli altri servizi
 - *Centro Diurno Integrato (CDI)*
 - *Cure domiciliari (C-DOM)*
 - *RSA Aperta*
 - *Assistenza Domiciliare (SAD)*
 - *Assistenza Domiciliare Privata*
 - *Cure Palliative Domiciliari (CP- DOM)*
 - *Pasti a domicilio*
- 19** La vita in struttura
 - *Sveglia e igiene personale*
 - *Pranzo*
 - *Attività educative, riabilitative e di cura della persona*
 - *Cena e riposo notturno*
- 22** Presentazione delle domande e criteri di accesso
 - *La presa in carico*
- 24** Recesso e risoluzione del contratto
- 25** L'équipe multidisciplinare: il personale socio-assistenziale
 - *Il responsabile di struttura*
 - *Il Direttore Sanitario*
 - *Il medico di nucleo*

- *Il referente infermieristico*
- *L'infermiere*
- *Il fisioterapista*
- *L'ASA (Ausiliario Socio Assistenziale) e l'OSS (Operatore Socio Sanitario)*
- *L'educatore*
- *I medici specialisti*

28 Il volontariato

29 Il servizio religioso

30 Il servizio di ristorazione

- *Menù tipo*

32 Il Giardino d'Inverno

33 Amministrazione e accoglienza

34 Retta e costi accessori

- *Servizio lavanderia*
- *Parrucchiere e podologo*
- *Servizio trasporti*

36 Le pratiche amministrative

- *Modalità di rilascio delle dichiarazioni ai fini fiscali*
- *Consenso informato*
- *Tutela della privacy*
- *Il Codice Etico*
- *Modalità di presentazione e gestione dei reclami e delle segnalazioni*
- *Apprezzamenti e suggerimenti*
- *Rilevazione del gradimento dei servizi offerti*
- *Standard di qualità*
- *Informativa sulla tutela dei diritti riconosciuti*

41 Carta dei diritti della persona anziana

- *Introduzione*
- *La persona anziana al centro di diritti e di doveri*
- *La tutela dei diritti riconosciuti*

46 Orari di apertura al pubblico

47 Come raggiungerci



La nostra storia

1864

La Casa di Riposo Bellaria nasce 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. Al tempo erano disponibili solo 8 posti letto.

1932

Assume il nome di “**Ricovero per Vecchi Poveri**”, si trasforma in un ricovero per anziani bisognosi e viene trasferito nel palazzo dell'ex Pretura in Via Cavour.

Aveva una capienza di 12 posti letto, per sole donne, ed era gestita dalle suore Adoratrici di Rivolta d'Adda.

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.

1968

Il Presidente Comm. Ottavio Pagani avvia le procedure per realizzare una **nuova sede sita in Via Monte Carmelo, 22**.

1973

Viene inaugurata la nuova sede con una capienza di 85 posti letto rivolta ad anziani autosufficienti. Per la realizzazione del progetto si fa riferimento all'esperienza nord europea: la "casa" aveva già tutte le camere con due posti letto e 5 camere singole.

1989

Si approva un progetto per la realizzazione di un reparto protetto costituito da 22 posti letto.

1991

Viene inaugurato il nuovo reparto che comprende 36 posti letto per non autosufficienti e 71 posti per autosufficienti e parzialmente autosufficienti. A fronte dei nuovi bisogni si inseriscono figure sanitarie.

2000

Viene inaugurato il Centro Diurno Integrato con annessa palestra fisioterapica. Inizia la trasformazione dell'Ente da Casa di Riposo a Centro servizi per la terza età. Viene infatti attivato anche il servizio Pasti Domiciliari in convenzione con il Comune di Appiano Gentile.

2004

Da un attento esame dei bisogni del territorio, 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 anche 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.

2017

Viene inaugurato il Giardino d'Inverno, uno spazio di aggregazione creato appositamente per gli Ospiti e per i loro familiari.

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.

2019

Viene inaugurato il nuovo nucleo Alzheimer, un ambiente accogliente, un habitat terapeutico con l'introduzione di terapie non farmacologiche.

2021

Viene riqualificato il CDI con un nuovo ambiente ospitale e confortevole che richiama lo stile di una vera e propria casa.



EGUAGLIANZA

Sono garantite pari opportunità di accesso ai nostri servizi a tutti gli Ospiti della Fondazione, al fine di promuovere il loro benessere senza alcuna distinzione di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Il principio di eguaglianza viene adottato per garantire parità di trattamento.

IMPARZIALITÀ

I rapporti tra utenti e servizi, così come il comportamento professionale del personale operante nella Struttura, si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ

I servizi di cura alla persona e le prestazioni sono forniti quotidianamente. L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni.

PARTECIPAZIONE

La Fondazione garantisce la partecipazione degli Ospiti e dei familiari alla vita quotidiana della Struttura per condividere momenti preziosi, ricorrenze e divertirsi insieme ai propri cari.

RISERVATEZZA

Si garantisce riservatezza agli Ospiti, all'interno della Fondazione, rispettando le loro abitudini e i bisogni di intimità nei vari momenti di vita quotidiana.

FLESSIBILITÀ

Fondazione Bellaria risponde in modo flessibile attraverso l'adattamento ai molteplici bisogni degli Ospiti e l'elevata integrazione dei servizi offerti.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

I servizi erogati sono strutturati per rispondere a criteri di efficacia ed efficienza, per soddisfare le necessità di salute degli Ospiti nonché per un continuo miglioramento dei servizi offerti e delle cure prestate.

I nostri
principi

I Comuni convenzionati

Nel 1968, il Presidente Comm. Ottavio Pagani, in collaborazione con l'Amministrazione Provinciale e i 10 comuni limitrofi della Casa di Riposo (**Appiano Gentile, Bulgarograsso, Guanzate, Limido Comasco, Lurago Marinone, Lurate Caccivio, Mozzate, Oltrona S. Mamette, Veniano, Villa Guardia**) avvia le procedure per l'edificazione della nuova sede in Via Monte Carmelo, 22. Nel 1991 anche i Comuni di **Cassina Rizzardi e Grandate** si convenzionano con la Fondazione e, nel 2005, si unisce il Comune di **Luisago**. I suddetti Comuni dispongono di un numero definito di posti letto riservati ai loro residenti, che dà loro diritto di prelazione rispetto a domande di accoglienza presentate da utenti provenienti da Comuni non convenzionati, oltre che ad una retta calmierata.

Di seguito il numero di posti letto per ciascun Comune Convenzionato:

Appiano Gentile	21
Bulgarograsso	6
Cassina Rizzardi	4
Grandate	5
Guanzate	8
Limido Comasco	5
Luisago	6
Lurago Marinone	3
Lurate Caccivio	19
Mozzate	12
Oltrona S. Mamette	5
Veniano	5
Villa Guardia	15

Il Consiglio di Amministrazione (CdA)

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di indirizzo, di programmazione e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale della Fondazione.

Provvede a fissare gli obiettivi strategici e assume le decisioni programmatiche e fondamentali della Struttura, verificando la rispondenza dei risultati della gestione. Attualmente è composto da 15 membri di cui 13 nominati dai Sindaci dei Comuni convenzionati, il Parroco pro-tempore di Appiano Gentile e un rappresentante dei familiari. Durante la prima seduta vengono eletti il Presidente ed il Vice- Presidente. Il Consiglio dura in carica cinque anni.

La Consulta di Presidenza

La Consulta di Presidenza rimane anch'essa in carica cinque anni, come il Consiglio di Amministrazione. Le sedute della Consulta di Presidenza sono verbalizzate dal Direttore Generale o da un Segretario nominato dal Presidente e portate a conoscenza del Consiglio di Amministrazione nella prima seduta utile.

La Consulta di Presidenza svolge le seguenti attività consultive:

- *Fornisce consulenza al Presidente;*
- *Fornisce trimestralmente il proprio parere sull'andamento della gestione al Consiglio di Amministrazione;*
- *Fornisce consulenza sulle iniziative volte ad assicurare l'integrazione dell'attività della Fondazione con le realtà sociali, economiche e culturali del territorio e sulle iniziative di informazione e di partecipazione dell'utenza e della cittadinanza, in conformità a quanto previsto dal presente Statuto;*
- *Affianca il Direttore Generale, su specifica richiesta del Consiglio di Amministrazione, fornendo consulenza, nell'elaborazione e nello sviluppo di progetti rilevanti per la Fondazione.*



Tanti servizi utili per ogni esigenza

Il tempo determinato

Fondazione Bellaria Onlus offre la possibilità di usufruire di ricoveri temporanei per soggetti anziani parzialmente non autosufficienti e/o non autosufficienti che si trovano, a causa di eventi straordinari, temporaneamente sprovvisti del supporto assistenziale necessario alla permanenza al domicilio.

All'interno della RSA vi sono **2 posti letto accreditati per il ricovero**

a tempo determinato. Il servizio si propone quindi di riconoscere e legittimare il bisogno di sollievo espresso dai familiari, fornendo loro una soluzione concreta ma temporanea e offrendo la possibilità all'Ospite di trascorrere il tempo convenuto in un ambiente curato e protetto.

Viene garantita assistenza medica e infermieristica 24 ore su 24, fornitura di farmaci e presidi per l'incontinenza, oltre che prestazioni fisioterapiche e tutti i servizi ricreativi ed educativi previsti per la RSA.

Il servizio diurno/notturno

Fondazione Bellaria dispone di **5 posti letto per il servizio di diurno/notturno**. Esso è rivolto ai soggetti anziani parzialmente autosufficienti ed autosufficienti e offre un'esperienza di residenzialità della durata massima di 29 giorni.

L'Ospite che utilizza questo servizio rimane in carico al proprio MMG (Medico di Medicina Generale) e usufruisce del SSN (Sistema Sanitario Nazionale), ma beneficia dell'assistenza medica, infermieristica e fisioterapica oltre che del servizio educativo.

TIPOLOGIA SERVIZIO	A CHI È RIVOLTO	QUANTO DURA	SERVIZI COMPRESI
RSA	Anziani con diversi gradi di non autosufficienza	Tempo illimitato	Servizi socio- assistenziali, sanitari ed alberghieri. Fornitura dei farmaci alla cura prescritti dal medico della RSA, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri) e dei presidi per l'alimentazione enterale (sondino naso- gastrico).
TEMPO DETERMINATO	Anziani parzialmente autosufficienti e/o non autosufficienti che si trovano temporaneamente con un carico assistenziale maggiore per vari motivi	Tempo limitato	Assistenza medica 24 ore su 24, farmaci, presidi per l'incontinenza. Servizi socio- assistenziali, sanitari e alberghieri.
DIURNO/ NOTTURNO	Anziani N.A.P. (non autosufficienti parziali) e autosufficienti	Massimo 29 giorni	Servizi socio- assistenziali, sanitari e alberghieri.

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)

La Residenza Sanitaria Assistenziale è costituita da **5 nuclei residenziali** dotati di propria autonomia funzionale, dedicati all'assistenza di persone anziane con diversi gradi di non autosufficienza.

Ogni nucleo abitativo è autonomo, con servizi indipendenti: sala da pranzo, tisaneria, infermeria e bagno assistito attrezzato. Per la movimentazione degli Ospiti ogni nucleo è dotato di sollevatori a soffitto e tutti gli ausili minori utili al trasferimento letto- carrozzina.

Nel 1998 è stato pubblicato un bando, al fine di rendere i singoli nuclei maggiormente riconoscibili, affidando agli artisti locali il compito di sviluppare il tema delle piazze e delle vie, precisamente:

**VIA DEI FIORI - PIAZZA DEL SOLE - PIAZZA CASSINA
- VIA DELLA SAGRA - VIA DELLA FERA.**



Via dei Fiori È un nucleo di **24 posti letto** destinato ed anziani autosufficienti e parzialmente autosufficienti. All'interno del nucleo vi sono 2 posti letto di diurno/notturno ubicati in camera doppia.

Ogni stanza dispone di una porta finestra che si affaccia sull'ampio e curato giardino esterno ed è dotata di impianto di climatizzazione, servizi igienici, letti tecnologici con chiamata operatori, armadio e comodino personali. Il nucleo è caratterizzato dalla luminosa veranda, recentemente ristrutturata e dagli accoglienti spazi del salone e del giardino d'inverno, liberamente accessibili dagli Ospiti.



Piazza del Sole È un nucleo protetto di **22 posti letto** accreditati e contrattualizzati, destinato a persone con diagnosi di Alzheimer o forme di demenza certificata con disturbi comportamentali. Questo nucleo ha l'obiettivo di garantire ai propri Ospiti le necessarie condizioni di tutela e sicurezza e allo stesso tempo ritmi di vita e stimoli "riabilitativi" adeguati alle loro ridotte capacità cognitive e funzionali. Il nucleo è composto da camere doppie, climatizzate, dotate di servizi igienici ed è protetto da una porta d'ingresso con codice di apertura. Gli ambienti sono accoglienti, organizzati per garantire la massima sicurezza degli Ospiti, offrendo stimoli all'orientamento e spazi in cui possano muoversi in libertà. Dispone anche di un giardino dedicato nel quale gli Ospiti possono svolgere attività di giardinaggio e ortoterapia.

Piazza Cassina È il nucleo più ampio, a media intensità assistenziale, con **33 posti letto** di cui 2 dedicati al servizio a tempo determinato. Il nucleo è composto da camere doppie, dotate di bagno e letti automatizzati corredati, in caso di necessità, di materasso antidecubito preventivo o ad aria.



Via della Sagra È il nucleo di **22 posti letto** in camere doppie, con bagno, letti attrezzati e dispositivi di chiamata, dedicato ad anziani non autosufficienti e/o con problemi psico-geriatrici. Il nucleo è protetto da cancello di ingresso con apertura a chiamata e si affaccia su una luminosa veranda adibita a sala da pranzo ed utilizzata per le attività ricreative e di aggregazione.

Via della Fera È il nucleo ad alta intensità, con **26 posti letto** suddivisi in 4 singole e 11 doppie. Ogni camera è dotata di bagno, letti ad alta tecnologia con sistema di chiamata e materassi antidecubito. Le funzioni vitali di ogni Ospite possono essere all'occorrenza monitorate e registrate.





Gli altri servizi

Centro Diurno Integrato (CDI)

Il Centro Diurno Integrato è una Struttura semi-residenziale destinata a fornire un servizio di accoglienza e assistenza sanitaria a persone anziane che hanno una parziale compromissione dell'autonomia, che vivono in condizione di solitudine e/o con familiari che necessitano di un alleggerimento del carico assistenziale per un breve o lungo periodo.

Si pone come servizio “intermedio” tra assistenza domiciliare e lungodegenza.

Cure domiciliari (C-DOM)

Fondazione Bellaria è accreditata e contrattualizzata per lo svolgimento di prestazioni di Cure Domiciliari (C-Dom) con l'utilizzo di voucher socio-sanitari nel Distretto Sud-Ovest di Como (ASST Lariana) e di Tradate (ASST Sette Laghi).

La Carta dei Servizi dell'Unità d'Offerta C-Dom è consultabile sul sito www.fondazionebellaria.it

RSA Aperta

Fondazione Bellaria è accreditata e contrattualizzata all'erogazione dei Voucher RSA Aperta, una misura innovativa che offre la possibilità di usufruire di servizi sanitari e sociosanitari utili a sostenere la permanenza al domicilio della persona il più a lungo possibile, con l'obiettivo di rinviare nel tempo la necessità di un ricovero in una Struttura residenziale.

La Carta dei Servizi della RSA Aperta è consultabile sul sito www.fondazionebellaria.it



Assistenza Domiciliare (SAD)

Per Servizio di Assistenza Domiciliare si intende l'insieme delle prestazioni finalizzate a consentire la permanenza nell'ambiente di vita dell'utente e a supporto della rete familiare.

Il servizio è rivolto a persone anziane, disabili e a rischio di emarginazione sociale, residenti nei Comuni convenzionati, ed è attivato dai Comuni attraverso la presa in carico da parte dell'Assistente Sociale.

Tale Servizio viene effettuato con personale dipendente appositamente qualificato. Il Servizio di Assistenza Domiciliare offre, a titolo meramente indicativo, i seguenti servizi:

- assistenza diretta alla cura della persona;
- aiuto nella gestione dell'alloggio e delle attività domestiche;
- accompagnamento dell'Utente a visite mediche o prestazioni sanitarie;
- preparazione pasti e/o loro consegna;
- segretariato sociale;
- attività diverse di prevenzione e consulenza.

Assistenza Domiciliare Privata

I servizi di assistenza domiciliare realizzano tempestivi programmi di cura e di assistenza personalizzati privati attraverso l'integrazione tra sociale e sanitario.

Essi costituiscono un insieme di prestazioni occasionali o continuative di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e sociale. Sono attivabili contattando direttamente Fondazione Bellaria. Sono rivolti ai cittadini che, per limitazioni permanenti o temporanee della propria autonomia, necessitano di assistenza qualificata.

Cure Palliative Domiciliari (CP- DOM)

Fondazione Bellaria è accreditata per il servizio di Cure Palliative Domiciliari (CP-Dom). Le Cure Palliative erogano assistenza domiciliare a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo. Il servizio è volto a favorire un percorso assistenziale, umano e partecipato in cui il malato non è visto solo come portatore di una patologia, ma come persona con suoi sentimenti, conoscenze e credenze rispetto al proprio stato di salute. Il servizio è costituito da un insieme di attività 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 persone care.

Pasti a domicilio

Il servizio di preparazione dei pasti è attivo 365 giorni l'anno, mentre la consegna avviene solo nei giorni feriali. L'Utente sceglie, tra le proposte inserite nel menù settimanale, le pietanze gradite. Le richieste dovranno pervenire attraverso il Servizio Sociale comunale di residenza o contattando la Fondazione.



La vita in struttura

Sveglia e igiene personale

La giornata ha inizio alle ore 7.00 con l'assistenza all'igiene personale, spugnature o bagno assistito, secondo protocolli ben definiti. Segue l'alzata dal letto, che per particolari esigenze può essere personalizzata ed effettuata in orario diverso. A seguire si procede alla vestizione e alla cura della persona, in relazione alle necessità dell'Ospite, rispettandone gusti, abitudini e tempi. La colazione viene servita dalle ore 8.45 alle ore 9.30. Gli Ospiti possono raggiungere, a seconda del grado di autonomia, la sala da pranzo del piano terra o le verande nei diversi nuclei e godere dell'assistenza degli operatori addetti. Nel corso della giornata infermieri e medici effettuano visite e/o interventi sanitari programmati o su richiesta.



Pranzo

Il pranzo viene servito dalle ore 12.00 alle ore 13.00.

Gli Ospiti possono raggiungere, come per la colazione, a seconda del grado di autonomia, la sala da pranzo del piano terra o le verande nei diversi nuclei e godere dell'assistenza degli operatori addetti.

Il menù giornaliero è pianificato tenendo conto della stagionalità e della tradizione del luogo e viene adeguato alle condizioni di salute dell'Ospite.

Nel caso in cui non vi siano prescrizioni mediche o specifiche limitazioni viene liberamente scelto da ciascuno.

Attività educative, riabilitative e di cura della persona

Fondazione Bellaria offre ogni giorno servizi educativo-animativi, riabilitativi e di cura della persona, secondo quanto previsto dal PAI (Piano di Assistenza Individualizzato).

Le attività si svolgono sia durante la mattina, dopo la colazione, come la fisioterapia di gruppo e la musicoterapia, sia durante il pomeriggio, in cui vengono proposte attività educativo-animative, come tombola, merenda in musica, festa dei compleanni.

Gli Ospiti sono informati attraverso il programma settimanale esposto nelle varie bacheche della Struttura.

Dalle ore 15.30 alle ore 16.00 vengono servite, nelle apposite aree, bevande fredde e/o calde accompagnate da spuntini e yogurt.

Cena e riposo notturno

La cena viene servita dalle 18.30 alle ore 19.30, nella sala da pranzo del piano terra o nelle verande attrezzate nei diversi nuclei.

Dopo aver mangiato, in base alle condizioni di salute e alle proprie abitudini, alcuni Ospiti decidono di rimanere ancora in salone per guardare la televisione o giocare a carte, mentre altri iniziano ad andare nella propria camera per farsi aiutare dal personale sanitario nella svestizione, il coricamento e l'igiene personale prima della messa a letto. Durante la notte il personale incaricato sorveglia e presta adeguata assistenza agli Ospiti.

Per ragioni organizzative le attività seguono una programmazione di massima che, nel limite delle risorse interne, può essere flessibile a fronte di abitudini di vita, richieste personali ed esigenze sanitarie del singolo Ospite.





Presentazione delle domande e criteri di accesso

Previo appuntamento, è possibile effettuare visite guidate presso la Struttura da parte di potenziali utenti e loro familiari. Fondazione Bellaria richiede la compilazione della domanda d'ingresso a cura del diretto interessato, dal familiare di riferimento oppure, laddove presente,

dall'Amministratore di Sostegno/Tutore, oltre alla relazione sanitaria redatta dal MMG (Medico di Medicina Generale). Le domande devono essere compilate utilizzando l'apposita modulistica disponibile sul sito www.fondazionebellaria.it oppure presso lo sportello URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), facilmente accessibile, collocato all'ingresso della Struttura, dove è possibile chiedere informazioni e ritirare la Carta dei Servizi. Per i comuni convenzionati (Appiano Gentile, Bulgarograsso, Cassina Rizzardi, Grandate, Guanzate, Limido Comasco, Luisago, Lurago Marinone, Lurate Caccivio, Mozzate, Oltrona San Mamette, Veniano, Villa Guardia) la domanda viene presentata attraverso i Servizi Sociali del Comune di residenza, mentre le domande per i Comuni non convenzionati, vengono inoltrate direttamente alla Fondazione. Il Direttore Sanitario della Struttura, dopo aver esaminato la scheda clinica all'interno della domanda, esprimerà parere positivo o meno per l'ingresso e, in caso di valutazione favorevole, verrà indicato il nucleo adatto in base alle condizioni psico-fisiche dell'Ospite. Viene inserito il nominativo nelle diverse liste d'attesa secondo i criteri di appartenenza al Comune di residenza, all'ordine cronologico di presentazione della domanda e alle condizioni sanitarie del richiedente. La presentazione della domanda non corrisponde all'ingresso immediato della persona in Struttura. Per l'ingresso, l'ufficio contatta il familiare dell'anziano. In caso di rinuncia all'ingresso in Struttura, il nominativo della persona verrà mantenuto nella lista d'attesa del Comune di residenza ma in ultima posizione.

La presa in carico

L'inserimento dell'anziano in Struttura è il momento più complesso, di maggiore criticità, in cui la persona prende coscienza del cambiamento radicale che sta avvenendo nella propria quotidianità sia dal punto di vista pratico-organizzativo che psicologico-relazionale. È quindi molto importante, quando possibile, avere il consenso dell'anziano per l'ingresso, infatti, a tal fine sono auspicabili visite alla Struttura e colloqui con i responsabili, sia da parte dei familiari che dell'anziano stesso. È possibile anche concordare con la Struttura un inserimento graduale. L'accoglienza inizia con l'incontro da parte del medico e del responsabile di nucleo con l'Ospite e/o il familiare per la compilazione del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Fasas), la consegna degli indumenti richiesti presso il servizio di lavanderia per consentire la corretta etichettatura e sistemazione nell'armadio personale dell'Ospite. L'inserimento continua con la presa in carico, entro un giorno lavorativo dall'ingresso, da parte dell'educatore e del fisioterapista. È auspicabile, nei primi giorni, la presenza dei familiari per permettere l'ambientamento al contesto comunitario ed alle relazioni con altre persone estranee come operatori, Ospiti e volontari. Nei primi dieci giorni, vi è un periodo di osservazione durante il quale l'Unità di Valutazione Multidimensionale interna raccoglie i dati utili per la valutazione della situazione e la redazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). I familiari possono richiedere informazioni sulla salute dell'Ospite solamente al personale sanitario, nel rispetto della Legge sulla privacy.

Recesso e risoluzione del contratto

La risoluzione del contratto può avvenire attraverso le **dimissioni volontarie dell'Ospite o trasferimento in un'altra Struttura di ricovero**. Le dimissioni dalla Struttura devono essere comunicate in forma scritta alla Direzione Generale, rispettando il preavviso di 20 giorni che decorrono dalla data di presentazione presso l'URP in via Monte Carmelo, 22 ad Appiano Gentile.

Durante il periodo di preavviso, la retta è interamente dovuta anche nel caso di totale o parziale mancato godimento del servizio.

Un'altra forma di risoluzione del contratto è in caso di **decesso dell'Ospite**. In questo caso i familiari si occuperanno della scelta dell'impresa funebre che espletterà le operazioni burocratiche, amministrative e di vestizione della salma.

Per ultimo, nel caso di **inadempienza reiterata nel tempo dei pagamenti**, la Direzione Generale provvederà alla dimissione dell'Ospite, in ottemperanza alla normativa vigente e attivando il Comune di residenza o ASST di competenza per le dimissioni protette. Le eventuali dimissioni vengono preparate supportando la famiglia e rilasciando la documentazione necessaria per garantire la continuità assistenziale. Per ottenere la copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario occorre presentare la domanda alla Direzione Sanitaria, previo pagamento dei diritti di segreteria (euro 1,00 a foglio fino a un massimo di euro 100,00). Hanno diritto a chiedere copia del Fascicolo Sanitario solo gli interessati o gli eredi legittimi. Gli interessati, che non siano in condizione di potersi recare personalmente, 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'URP.

L'équipe multidisciplinare: il personale socio-assistenziale

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



Il responsabile di struttura

È responsabile, oltre che dei servizi della RSA, di tutte le unità d'offerta della Fondazione e garantisce il mantenimento degli standard qualitativi attraverso l'organizzazione e la programmazione dei servizi sanitari. Inoltre gestisce il fabbisogno dei farmaci e presidi, ha la responsabilità di tutto il personale assistenziale-sanitario e il compito di stabilire i turni di lavoro, i riposi e le ferie.

Il Direttore Sanitario

Coordina l'intera area sanitaria della Struttura e, oltre ad essere medico di nucleo, è responsabile di tutta l'équipe medica e delle figure professionali specialistiche.

Il medico di nucleo

Si occupa della presa in carico dell'Ospite all'ingresso, stabilisce l'iter clinico e ne effettua la sorveglianza. Il medico è a disposizione per colloqui con i familiari, per un aggiornamento sulle condizioni cliniche del proprio caro. All'interno della RSA il medico è sempre reperibile nell'arco delle 24 ore ed è a disposizione di tutti gli Ospiti. Si ricorre all'ospedalizzazione solo in caso di situazioni cliniche particolarmente critiche e non diversamente gestibili. Ogni nucleo ha un medico referente che monitora gli aspetti clinici degli Ospiti.

Il referente infermieristico

Gestisce la presa in carico dell'Ospite e la compilazione dei Fasas (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario), oltre a occuparsi dei rapporti con i familiari e/o caregiver. Coordina, inoltre, la somministrazione delle terapie.

L'infermiere

Fornisce assistenza ed educazione sanitaria specializzata in sinergia con le figure ASA e OSS. Gestisce gli spostamenti dell'Ospite ai fini di eventuali ricoveri, visite o esami specialistici. Collabora, inoltre, con lo staff medico nella rilevazione delle variazioni sintomatologiche dello stato funzionale o del comportamento degli Ospiti. Il personale infermieristico partecipa alla stesura del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) ed è presente 24 ore su 24.

Il fisioterapista

Si prende cura dell'Ospite seguendolo nel percorso di mantenimento e recupero delle capacità motorie e funzionali, lavorando in équipe. Fornisce, inoltre, consulenza per l'armonizzazione degli spazi, per l'adozione di protesi ed ausili a sostegno degli Ospiti, affiancandoli nella pratica e nel loro utilizzo e verificandone la funzionalità. Le attività riabilitative dirette vengono svolte presso le due palestre della Struttura o, laddove se ne rende necessario, direttamente nei nuclei di reparto. L'efficacia delle prestazioni riabilitative è sostenuta dalla partecipazione del fisioterapista alle riunioni mensili di reparto, al fine di aggiornare periodicamente il PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) e di monitorare i programmi stabiliti. Il servizio di riabilitazione è garantito da fisioterapisti qualificati ed è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30, il sabato dalle 9.00 alle 12.00.

L'ASA (Ausiliario Socio Assistenziale) e l'OSS (Operatore Socio Sanitario)

Effettua prestazioni igienico-sanitarie e aiuta gli Ospiti, con lo scopo di mantenere il più possibile la loro autonomia tramite una stimolazione continua, mirata e quotidiana (es. sollecitazione a vestirsi da soli e a mangiare in autonomia).

Le procedure mediche ed assistenziali vengono inoltre uniformate tramite una valutazione multidimensionale che permette di avere una visione completa dell'Ospite da parte di tutti gli operatori.

Particolare attenzione è riservata alla formazione dello staff rispetto alla relazione con l'Ospite e l'utilizzo di terapie non farmacologiche nel trattamento dei disturbi comportamentali. Inoltre, si presta specifica cura alla prevenzione delle cadute, alla promozione e al mantenimento delle performance funzionali tramite attività di animazione e di coinvolgimento attivo.

L'educatore

Ricerca e potenzia le risorse, le abilità funzionali e cognitive residue salvaguardando il più possibile l'autonomia residua degli Ospiti e favorendone la socializzazione. Il servizio educativo costituisce un forte riferimento all'interno dei vari nuclei ed è attivo nella progettazione, programmazione e realizzazione di interventi quotidiani, mensili ed annuali rivolti agli Ospiti.

La valorizzazione della persona è il perno su cui ruotano tutte le proposte educative che sono finalizzate alla stimolazione delle diverse funzioni cognitive ed al miglioramento della qualità di vita dell'Ospite. L'équipe educativa sostiene e promuove forme di terapia non farmacologiche rivolte agli Ospiti affetti da decadimento cognitivo, tra cui la Doll Therapy, l'Aromaterapia, l'Arteterapia e la Pet Therapy.

I medici specialisti

Il **Cardiologo** effettua visite specialistiche cardiologiche e, in sinergia, con il medico di nucleo valutano il piano terapeutico dell'Ospite.

Il **Fisiatra** svolge, insieme al fisioterapista, la visita all'ingresso dell'Ospite, predispone programmi riabilitativi individuali e/o collettivi, oltre a prescrivere gli ausili necessari.

Il **Neurologo** si occupa dei disturbi del sistema nervoso, prendendo in carico gli Ospiti della Struttura, su richiesta del medico di reparto, e concentrando la propria attività agli Ospiti del nucleo Alzheimer.

Lo **Psicologo** è a disposizione degli Ospiti e dei familiari per interventi mirati, partecipa alla valutazione multidimensionale e alla definizione degli obiettivi personali. Lavora in sinergia con il personale educativo per determinare il miglior livello di stimolazione degli Ospiti.

Lo **Psichiatra** svolge consulenza, prevenzione, diagnosi e cura delle patologie psichiatriche agli Ospiti della Fondazione.

Il volontariato

Fondazione Bellaria sostiene e valorizza le attività di volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale a supporto dei programmi di animazione organizzati dalla RSA. La Fondazione, nell'ottica della promozione del volontariato inteso come stile di vita, intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e d'integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze degli Ospiti.

Presso Fondazione Bellaria operano due associazioni di volontariato:

- **Un sorriso in più ONLUS**, costituita nel 2004 per volontà della famiglia Canclini per contrastare la solitudine delle persone anziane. L'Associazione collabora da anni con Fondazione Bellaria fornendo assistenza al servizio educativo e partecipando agli eventi organizzati.

- **La Grande Famiglia ODV**, costituita nel 2021 da persone che negli anni hanno avuto modo, anche attraverso i propri cari, di sperimentare concretamente i servizi di Fondazione Bellaria. L'Associazione supporta gli educatori ed animatori nello svolgimento delle attività previste dalla programmazione mensile e, attraverso la raccolta fondi e le donazioni, finanzia eventi ricreativi (letture di poesie in dialetto, laboratori di Pasqua con ENAIP di Como, lezioni di cantoterapia).





Il servizio religioso

All'interno di Fondazione Bellaria è presente una cappella accogliente e officiata. La Parrocchia di Appiano Gentile offre il servizio religioso attraverso la collaborazione di sacerdoti, religiose, ministri straordinari dell'Eucarestia e laici. Su richiesta degli Ospiti, dei familiari o su segnalazione degli operatori, è possibile richiedere l'unzione degli infermi. In accordo con il Monsignore è possibile concordare la funzione funebre presso la cappella.

La Fondazione è inoltre dotata di una camera mortuaria.

Qualora gli Ospiti professino un credo diverso da quello cattolico, la Fondazione mette a loro disposizione una sala per il culto.



Il servizio di ristorazione

La ristorazione è affidata in appalto ad una ditta specializzata e la preparazione dei pasti avviene sul posto, presso la cucina della RSA. Il menù, approvato dalla Direzione Generale, prevede un'ampia possibilità di scelta, tenendo conto della stagionalità e della cultura gastronomica locale ed è scandito in quattro settimane. In ogni nucleo, nelle apposite bacheche, viene esposto il menù settimanale e giornaliero, così da consentire ad ogni Ospite un'ampia scelta, sia nel rispetto dei loro gusti che delle specifiche esigenze alimentari. Viene inoltre garantita la preparazione di diete speciali su indicazione del medico, nel rispetto delle abitudini e condizioni cliniche di ciascun Ospite. I nostri operatori sono formati per la somministrazione

di cibi frullati e/o omogeneizzati nei casi di Ospiti disfacici. Al fine di mantenere attiva la relazione con la rete familiare, gli Ospiti hanno la possibilità di invitare a pranzo persone esterne alla Struttura, previa prenotazione presso l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

Menù tipo

	PRANZO				CENA			
LUNEDÌ	Pizzoccheri Pasta in bianco/ pomodoro Pasta in brodo Vellutata	Scaloppina alla piazzaiola Hamburger Petto di pollo ai ferri Trita in umido	Cavolfiori gratinati Catalogna Purè	Frutta della stagione Frutta cotta/ frullata Caffè	Minestra d'orzo Pastina Vellutata	Asiago Bresaola sottile Prosciutto cotto Formaggio tenero	Finocchi al forno Purè	Frutta della stagione Frutta cotta/ frullata Camomilla
MARTEDÌ	Trofie al pesto Pasta in bianco/ pomodoro Pasta in brodo Vellutata	Spalla di vitello Platessa al limone Petto di pollo ai ferri Trita in umido	Carote trifolate Zucchine Purè	Frutta della stagione Frutta cotta/ frullata Dolce - Caffè	Minestrone con pasta Pastina Vellutata	Frittata Bologna con pistacchi Prosciutto cotto Formaggio tenero	Piselli Purè	Frutta della stagione Frutta cotta/ frullata Camomilla
MERCOLEDÌ	Ravioloni di magro burro e salvia Pasta in bianco/ pomodoro Pasta in brodo Vellutata	Saltimbocca Torta salata al prosciutto Petto di pollo ai ferri Trita in umido	Spinaci Finocchi Purè	Frutta della stagione Frutta cotta/ frullata Caffè	Crema di legumi Pastina Vellutata	Caprino Salame Prosciutto cotto Formaggio tenero	Fagiolini Purè	Frutta della stagione Frutta cotta/ frullata Camomilla
GIOVEDÌ	Pasta con broccoletti Pasta in bianco/ pomodoro Pasta in brodo Vellutata	Pollo arrosto Polpette in umido Petto di pollo ai ferri Trita in umido	Patate al forno Carote Purè	Frutta della stagione Frutta cotta/ frullata Dolce - Caffè	Riso e prezzemolo Pastina Vellutata	Bresaola Emmental Prosciutto cotto Formaggio tenero	Bieta Purè	Frutta della stagione Frutta cotta/ frullata Camomilla
VENERDÌ	Risotto alla milanese Pasta in bianco/ pomodoro Pasta in brodo Vellutata	Merluzzo al forno Pizza Petto di pollo ai ferri Trita in umido	Broccoli Cipolline Purè	Frutta della stagione Frutta cotta/ frullata Yogurt - Caffè	Pasta e ceci Pastina Vellutata	Tortino di patate Prosciutto crudo sottile Prosciutto cotto Formaggio tenero	Cavolfiori Purè	Frutta della stagione Frutta cotta/ frullata Camomilla
SABATO	Crespelle al prosciutto Pasta in bianco/ pomodoro Pasta in brodo Vellutata	Spezzatina Cotoletta Petto di pollo ai ferri Trita in umido	Fagiolini Spinaci Purè	Frutta della stagione Frutta cotta/ frullata Caffè	Pancotto Pastina Vellutata	Taleggio Pancetta coppata Prosciutto cotto Formaggio tenero	Carote Purè	Frutta della stagione Frutta cotta/ frullata Camomilla
DOMENICA	Tagliatelle al ragù Pasta in bianco/ pomodoro Pasta in brodo Vellutata	Lonza al forno Arrosto di tacchino Petto di pollo ai ferri Trita in umido	Patate al forno Zucchine Purè	Frutta della stagione Frutta cotta/ frullata Dolce - Caffè	Passato di verdura con pasta Pastina Vellutata	Prosciutto crudo Certosa Prosciutto cotto Formaggio tenero	Carote Purè	Frutta della stagione Frutta cotta/ frullata Camomilla



Il Giardino d'Inverno

La Fondazione dispone di un moderno e funzionale Giardino d'Inverno.

La struttura, di recente costruzione, si affaccia sul giardino della Fondazione, valorizzandone gli spazi e il verde circostante.

Nato come spazio dedicato al ristoro ed alla socializzazione di Ospiti e familiari, il Giardino d'Inverno dispone di un'area bar gestita da personale esterno, il cui obiettivo è quello di aprirsi al territorio attraverso l'organizzazione di eventi ed attività di intrattenimento in linea con la filosofia della Fondazione.

Amministrazione e accoglienza

L'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) è collocato all'ingresso della Fondazione ed è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00. Si occupa di gestire le pratiche amministrative relative alla lista d'attesa, ai ricoveri, ai soggiorni temporanei e l'invio delle comunicazioni ad Ospiti e parenti. L'addetto all'URP fornisce inoltre informazioni sulla Struttura e i servizi erogabili, organizzando anche visite guidate presso la RSA con utenti e familiari interessati. Durante la fase di accoglienza, l'addetto URP si occupa del contratto d'ingresso e delle pratiche amministrative.

Il personale amministrativo, professionalmente qualificato, opera a supporto dello staff dirigenziale, rispondendo agli Ospiti e familiari per ogni questione relativa a pagamenti rette, fatturazione e certificazioni delle spese annuali sostenute ai fini della detrazione della parte consentita in sede di dichiarazione dei redditi. La Fondazione si avvale di un addetto all'ufficio stampa che si occupa dell'aggiornamento del sito internet, di divulgare comunicati e di mantenere i rapporti con le testate locali.





Retta e costi accessori

In allegato al presente documento vi sono indicate le rette aggiornate per ogni singolo nucleo e servizio. Le eventuali variazioni delle rette vengono deliberate dal Consiglio di Amministrazione di Fondazione Bellaria e tempestivamente comunicate. **La retta non comprende il costo del servizio lavanderia, del parrucchiere, del podologo e di eventuali trasporti esterni.**

Servizio lavanderia

Il servizio lavanderia si occupa del lavaggio, stiratura e rammendo dei capi in uso, ad eccezione dei capi delicati. All'ingresso del nuovo Ospite viene predisposta apposita scheda nella quale vengono indicati i capi consegnati e il loro stato di conservazione. Il personale della lavanderia provvede ad assegnare un codice identificativo e ad applicare un particolare contrassegno a tutta la biancheria per facilitarne l'utilizzo.

Parrucchiere e podologo

La Fondazione mette a disposizione degli Ospiti il servizio di parrucchiere, all'interno di un locale attrezzato della Struttura.

Il servizio può essere prenotato direttamente contattando il professionista e viene effettuato una volta o due alla settimana.

Nello stesso locale, è disponibile anche il servizio di pedicure e/o manicure eseguito da un professionista, prenotabile attraverso l'ufficio URP.

Servizio trasporti

Il trasferimento degli Ospiti verso le strutture sanitarie o ambulatoriali è garantito da un servizio di trasporto con l'ausilio di apposito mezzo attrezzato per disabili e carrozzine.

Il servizio è a pagamento e può essere erogato anche per l'arrivo in Struttura e/o il rientro al domicilio.



Le pratiche amministrative

Modalità di rilascio delle dichiarazioni ai fini fiscali

Entro il 5 di ogni mese viene emessa la fattura relativa al mese in corso, mentre nel mese di febbraio di ogni anno viene consegnata la certificazione relativa alla quota per le spese sanitarie, come da DGR n. 1298 del 25/02/2019.

Consenso informato

Il consenso al trattamento dei dati personali viene richiesto ad ogni nuovo ingresso in Struttura. L'anziano residente ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la Fondazione. Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari viene richiesto, da parte del medico, il consenso scritto a procedere.



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 degli Ospiti. I medici forniscono notizie esclusivamente all'Ospite o ai familiari più stretti e solo se persone delegate.

La Struttura 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 agli Uffici amministrativi e ai medici di nucleo.

Il Codice Etico

Il Codice Etico ha il compito di prevenire determinati reati dei quali anche la Fondazione Bellaria, unitamente alla persona fisica colpevole, è chiamata a rispondere. Esso detta un insieme di norme comportamentali che vincolano i soggetti operanti all'interno dell'Ente, i quali sono tenuti ad attenersi ad una condotta improntata alla trasparenza delle procedure ed alla legalità.

In osservanza a quanto previsto dalla legge, è stato inoltre istituito un Organismo di Vigilanza, composto da tre membri esterni, il cui compito è quello di verificare costantemente, in qualità di Garante, l'osservanza del Codice Etico, parte integrante del più ampio Modello di Organizzazione e Gestione previsto dal D.Lgs. 231/2001.

La Fondazione ha adottato il proprio Codice Etico che può essere consultato e scaricato dal sito **www.fondazionebellaria.it**

In ottemperanza al D.Lgs. 24/2023 Fondazione Bellaria ha definito una procedura di regolamentazione del processo di Whistleblowing per la gestione delle segnalazioni riguardanti condotte e fatti illeciti commessi nel contesto lavorativo.



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 Ospiti 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.

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, allegati anche al presente documento.

Rilevazione del gradimento dei servizi offerti

Il grado di soddisfazione degli Ospiti è costantemente rilevato dalla Responsabile di Struttura attraverso colloqui con i familiari e il quotidiano monitoraggio dell'equipe di professionisti. Inoltre, annualmente la Fondazione provvede alla somministrazione dei questionari di gradimento dei servizi offerti, rivolti ai parenti, Ospiti e personale. Questo strumento permette di monitorare il livello qualitativo dei servizi, mettendo in evidenza i punti di forza e le aree di miglioramento. La raccolta e la rielaborazione dei dati viene esposta nelle apposite bacheche presenti nella Struttura e condivisa nelle riunioni periodiche con i familiari e i dipendenti. Sono previste dalla Direzione Generale le verifiche ispettive annuali condotte da ispettori esterni qualificati, con lo scopo di:

- valutare le capacità di attuare il programma di gestione per la qualità;
- controllare l'attuazione ed i risultati conseguiti a seguito di risoluzione di azioni correttive/ preventive rilevate in precedenti verifiche ispettive;
- controllare le attività d'erogazione del servizio;
- verificare il grado di formazione degli operatori responsabili delle varie attività.



Standard di qualità

Fondazione Bellaria opera secondo un modello di gestione aziendale improntato su solidi principi di qualità, sicurezza e rispetto dell'ambiente. Fondazione Bellaria ad oggi ha in adozione due certificazioni: dal 2016 la ISO 9001:2015, e dal 2020 la ISO 45001:2018 (Occupational Health and Safety Assessment), quest'ultima relativa al sistema di gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori. Entrambe sono verificate e approvate da Accredia, l'Ente certificatore italiano. L'esigenza di implementare un sistema qualità strutturato e soprattutto integrato è derivata dalla necessità di rispondere in modo deciso alla soddisfazione dei bisogni di tutti coloro che, per diverse ragioni, intrattengono rapporti con la Fondazione, siano essi Ospiti, familiari, dipendenti, fornitori o utenti. L'adozione di questo modello integrato, basato sulla condivisione di un sistema di gestione della sicurezza strutturato e tracciabile, favorisce anche la comunicazione tra il personale e le figure apicali, facilitando così i flussi informativi interni ed esterni.

Informativa sulla tutela dei diritti riconosciuti

L'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) è un ufficio autonomo istituito dalle Aziende Sanitarie Locali e definito da Regione Lombardia con DGR n. 10884 del 23 dicembre 2009. Esso costituisce un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela dei propri diritti nella fruizione dei servizi e delle prestazioni rese delle unità di offerta sanitarie e sociosanitarie. In particolare l'UPT svolge funzioni di tutela e rappresentanza delle istanze sociali e civili per assicurare l'effettività dei diritti di informazione, riservatezza, rispetto della libertà e dignità personale degli utenti, nello specifico:

- illustra al cittadino le possibilità di tutela giudiziaria e/o amministrativa offerta dalle leggi vigenti per il caso specifico, indicando anche i termini delle rispettive procedure;
- verifica lo stato di implementazione, attuazione e diffusione delle informazioni relative ai Servizi;
- promuove l'intervento dei Servizi di ATS nonché l'adozione di provvedimenti da parte di autorità competenti, qualora ne riceva gli estremi, anche su segnalazione del singolo cittadino.

L'UPT esamina i casi per consentire agli utenti di tutelare i propri diritti inerenti le prestazioni in materia sanitaria e sociosanitaria. L'UPT di ATS Insubria riceve su appuntamento, presso l'edificio Golgi in Via O. Rossi, 9 a Varese.

Recapiti: Tel +39 0332 277544; e-mail pubblicatutela@ats-insubria.it

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 una 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 garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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'articolo 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'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.





La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile, in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio “di solidarietà”, enunciato nell’articolo 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.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio “di salute”, enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Vainoltre 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 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 essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettare, 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 coglierne 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 venir 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 questo 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 desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazioni.	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 persona anziana al centro di diritti e di 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 e 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 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 delle 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.





Orari di apertura al pubblico

La Struttura è aperta tutto l'anno e non prevede periodi di chiusura.

Gli orari di apertura al pubblico dal lunedì alla domenica, senza differenziazione per i giorni feriali o festivi, sono dalle ore 8.00 alle 20.00. Durante la notte, dalle 20.00 alle 8.00, gli accessi devono essere concordati con la Responsabile di Struttura, in base a specifiche esigenze o condizioni cliniche.

Gli Ospiti godono della massima libertà nel rispetto della vita comunitaria, pertanto sono liberi di programmare autonomamente la propria giornata. Chi desidera uscire dalla Struttura deve preventivamente informare la Responsabile di Struttura che provvederà a far firmare un modulo di autorizzazione all'uscita.



Come raggiungerci

IN AUTO

Fondazione Bellaria si raggiunge dall'autostrada A9 Como-Chiasso uscita Lomazzo nord proseguendo per circa 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.

ALLEGATI

- Rette aggiornate dei servizi residenziali
- Modulo di segnalazione di disservizi/apprezziamenti
- Questionario per la rilevazione di gradimento RSA per Ospiti e familiari



RETTE 2026

R.S.A.

Camera doppia posto letto Comune convenzionato	€ 66,50
Camera doppia posto letto non convenzionato	€ 81,50
Camera singola posto letto Comune convenzionato	€ 80,00
Camera singola posto letto non convenzionato	€ 95,00
Nucleo Alzheimer posto letto Comune convenzionato	€ 75,50
Nucleo Alzheimer posto letto non convenzionato	€ 90,50

TEMPO DETERMINATO

Pagamento anticipato alla prenotazione	€ 115,00
--	----------

SERVIZIO DIURNO/NOTTURNO

Pagamento anticipato alla prenotazione	€ 115,00
--	----------

SERVIZI ESCLUSI

Lavanderia	€ 3,00 al giorno
Parrucchiere	servizio privato
Estetista	servizio privato
Trasporto ambulanza	€ 45,00 + IVA fino a 15 km ogni km successivo € 0,905 + IVA

<i>Una tantum iniziale a fondo perso</i>	€ 600,00
--	----------



Via Monte Carmelo, 22 - Appiano Gentile (CO)
Tel. +39 031.930675 - rsabellaria@bellaria.org
www.fondazionebellaria.it



FONDAZIONE
BELLARIA
onlus

Fondazione Bellaria Onlus

Via Monte Carmelo, 22

Appiano Gentile (CO)

Tel. +39 031.930675

rsabellaria@bellaria.org

www.fondazionebellaria.it