

Fondazione Bellaria - Onlus

Carta dei Servizi



R.S.A.

Residenza Sanitaria Assistenziale

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo in continua evoluzione. Per questa ragione a fondo pagina troverete tutti gli allegati relativi ai nuovi aggiornamenti.



Gentili Amici di “Bellaria”,

con piacere vi invito alla lettura della nostra **Carta dei Servizi** per scoprire le molteplici offerte della nostra Fondazione.

Siamo parte di un percorso molto lungo, di ben **150 anni**, che ha saputo mutare, evolversi ed ampliare l’offerta dei servizi nei confronti della Comunità.

Crediamo molto nei valori della Famiglia e della Casa.

Il nostro impegno è sempre teso a rendere “Bellaria” una Struttura tanto innovatrice, quanto tradizionale. Innovatrice nell’aver il meglio delle risorse umane e tecniche. Tradizionale, perché carichi del significato della nostra storia e di quella dei nostri Ospiti, offriamo cure e assistenza sempre più personalizzate e rispettose dei ritmi del singolo individuo. Una Casa “a misura d’uomo” è il modello a cui ci ispiriamo dove le persone non sono numeri ma nomi e cognomi e soprattutto **storia, valori e desideri**.

Il Consiglio di Amministrazione, il Comitato di Gestione ed io personalmente, attraverso questo documento vorremmo esservi utili per individuare, nella **vasta gamma di servizi offerti** oggi dalla Fondazione “Bellaria” – ONLUS, quello più adatto a voi o al vostro caro.

“Bellaria” non è solo Residenza Sanitaria Assistenziale (Casa di Riposo), ma anche:

- Centro Diurno Integrato,
- Servizio Notturno,
- Assistenza Domiciliare,
- Pasti Domiciliari,
- Fisioterapia,
- Assistenza domiciliare privata: infermieristica, riabilitativa e socio-assistenziale.

La Carta dei Servizi, nonché la stessa Fondazione, non sono Beni immutabili e statuari, ma in continuo movimento e miglioramento. Noi siamo persone che cercano di fare del loro meglio. Persone tra le quali potreste e potrete esserci anche Voi, dandoci una mano con preziosi suggerimenti ed aiuti.

Noi e tutta la Struttura siamo a Vostra disposizione.

Il Presidente
Valentinotti Ezio



SOMMARIO

CAPITOLO 1: CHI SIAMO	4
1. COS'É LA CARTA DEI SERVIZI	5
2. LA NOSTRA STORIA	5
2.1. Riferimenti storici	5
3. I NOSTRI VALORI	7
4. IL CODICE ETICO	9
CAPITOLO 2: COME SIAMO ORGANIZZATI	10
1. IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (C.D.A.)	12
2. IL COMITATO DI GESTIONE	12
3. SERVIZIO DI COORDINAMENTO DI STRUTTURA e DOMICILIARE	12
4. CARTELLINI DI RICONOSCIMENTO	14
5. ASSEMBLEA DEI BENEFATTORI	15
6. IL VOLONTARIATO	16
CAPITOLO 3: LA RESIDENZA: che cosa facciamo	17
1. L'ACCOGLIENZA	18
1.1 Domanda d'ingresso	18
1.2 Lista d'attesa	19
1.3 Dimissioni	19
2. LA NOSTRA STRUTTURA	19
2.1 Le stanze	19
2.2 Orari di visita	20
2.3 Oggetti personali e corredo all'ingresso	20
2.4 I giornali	21
2.5 Telefono	21
2.6 Bar e TV	21
2.7 La giornata tipo	21
2.8 Norme di convivenza	22
CAPITOLO 4: I NOSTRI SERVIZI	23
1. SERVIZI SOCIO-SANITARI	24
1.1 Servizio Medico	24
1.2 Servizio Infermieristico	24
1.3 Servizio di Riabilitazione	25
1.4 Servizio Ausiliario Socio-Assistenziale	26
1.5 Servizio Farmaci e Ausili	26
1.6 Nucleo Alzheimer	26
1.7 Servizio di Sollievo (posti letto di soggiorno temporaneo)	27
1.8 Il C.D.I. (Centro Diurno Integrato)	29
2. SERVIZI SOCIALI	29
2.1 Servizio di Animazione nella R.S.A.	29
2.2 Servizio di Animazione nel Nucleo Alzheimer	30
2.3 Servizio di Musicoterapia	30
2.4 Servizio di Assistenza Psicologica	31
2.5 Servizio Religioso	31
3. SERVIZI ALBERGHIERI	32
3.1 Servizio Pasti	32



3.2 Servizio Lavanderia e Guardaroba	33
3.3 Servizio Pulizie	33
4. ALTRI SERVIZI	34
4.1 Servizio Amministrativo	34
4.2 Servizio Parrucchiere	34
4.3 Servizio Pedicure	34
4.4 Servizio Trasporti	34
CAPITOLO 5: TUTELA E PARTECIPAZIONE	35
1. TUTELA DELLA PRIVACY	36
2. CONSENSO INFORMATO	36
3. CARTA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ANZIANE	36
4. STANDARD DI QUALITÀ	39
5. MODALITÀ di PRESENTAZIONE di RECLAMI, SEGNALAZIONI e SUGGERIMENTI	42
CAPITOLO 6: PRESTAZIONI DOMICILIARI	44
1. SERVIZIO A.D.I.	45
2. SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	45
2.1 Servizio di Assistenza Domiciliare attraverso l'accreditamento con ASCI di Lomazzo	45
3. SERVIZIO PASTI A DOMICILIO	45
4. SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA	45
CAPITOLO 7: CONTATTI	46
CAPITOLO 8: DOVE SIAMO	48
Scheda di segnalazione dei disservizi	50
ALLEGATI	51



CAPITOLO 1: CHI SIAMO





1. COS'É LA CARTA DEI SERVIZI

Si configura come un accordo che la Fondazione Bellaria - ONLUS attua con i propri Utenti e può essere definita nel modo seguente:

- 1) guida ai molteplici Servizi disponibili;
- 2) le linee guida: valori, motivazioni, imprevisti;
- 3) prestazioni erogate nell'anno in corso.

In questo documento devono essere “definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, i costi, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli Utenti, il loro grado di soddisfazione, nonché le procedure per assicurare la tutela degli Utenti”.

Pertanto per noi della Fondazione Bellaria – ONLUS la Carta dei Servizi è considerata uno strumento dinamico, che si scrive di volta in volta insieme all'Utente, in cui ogni anno vengono riportati gli standard raggiunti e si evidenziano i nuovi obiettivi.

Crediamo nel miglioramento che deve essere strumento, necessario e imprescindibile, per soddisfare al meglio delle nostre capacità, i bisogni e i desideri delle persone di cui ci prendiamo cura. Alti standard di lavoro e controllo al minor costo possibile sono obiettivi che sempre ci siamo posti.



2. LA NOSTRA STORIA

Attualmente la R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) è una moderna Struttura senza scopo di lucro, destinata ad accogliere persone anziane, non autosufficienti, a cui garantisce interventi di natura sociosanitaria, finalizzati a migliorarne i livelli di autonomia, promuovendo il benessere, prevenendo e curando le malattie croniche e la loro riacutizzazione. È accreditata da Regione Lombardia

per 127 posti letto di cui 20 Alzheimer, un Servizio Notturmo con una disponibilità di 5 posti letto e un Servizio di Sollievo, con 2 posti letto.

2.1. Riferimenti storici

La Casa di Riposo Bellaria trae le sue origini nel 1864 come istituzione a favore dei pellagrosi della bassa comasca; aveva infatti sede ad Appiano Gentile nella casa d'angolo tra la Via XX Settembre e Via N. Sauro; erano allora disponibili 8 posti letto. Col venir meno dello scopo per il quale era stata istituita, lentamente è andata trasformandosi in un ricovero per Anziani bisognosi. Nel 1932, assume il nome di “Ricovero per Vecchi Poveri” e viene trasferita nel palazzo dell'ex Pretura in Via Cavour. Aveva allora una capienza di 12 posti letto, per sole donne, ed era gestita dalle Suore Adoratrici di Rivolta d'Adda.

Nel 1954 viene riconosciuta come una Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB) senza scopo di lucro. Dopo la seconda guerra mondiale divenne sempre più rilevante la domanda di persone anziane bisognose di assistenza e la vecchia sede non fu più in grado, né per capienza, né per igiene di soddisfare la domanda. A seguito del rinnovo del Consiglio di Amministrazione nel 1968 viene eletto Presidente il Comm. Ottavio Pagani, il quale con la collaborazione dell'Amministrazione Provinciale e



di 10 Comuni della zona (Appiano Gentile, Bulgarograsso, Guanzate, Limido Comasco, Lurago Marinone, Lurate Caccivio, Mozzate, Oltrona S. Mamette, Veniano, Villa Guardia) avvia le procedure per realizzare una nuova sede sita in Via Monte Carmelo.

Nel 1973, il 29 giugno viene inaugurata la nuova sede con una capienza di 85 posti letto rivolti ad Anziani autosufficienti. Per la realizzazione del progetto si fece riferimento all'esperienza nord europea; già da allora la casa aveva tutte camere a due letti con l'aggiunta di 5 camere singole.

Con il passare del tempo l'Amministrazione si accorge della necessità di trovare soluzione ad Anziani in condizioni di non autosufficienza, pertanto vengono trasformati 19 posti per Anziani non autosufficienti. Nel 1989 si approva un nuovo progetto per l'ampliamento del reparto protetto con l'aggiunta di 22 posti letto. Il 1° settembre 1991 viene inaugurato il nuovo Reparto che comprende 36 posti letto per non autosufficienti totali e 71 posti per autosufficienti e semi autosufficienti. Tutte queste trasformazioni contribuiscono a modificare l'organizzazione ed il Personale dell'Ente. Si aggiungono figure sanitarie a fronte dei nuovi bisogni: sono presenti 5 infermieri professionali, 30 ausiliarie, ecc... In convenzione con la USSL di Olgiate Comasco viene offerto il servizio di fisioterapia per gli Utenti della zona.

Dal 1992, anno in cui si ottiene l'autorizzazione al funzionamento da parte dell'Amministrazione Provinciale per 104 posti letto, ci si orienta verso una politica di implementazione dei servizi offerti dalla Struttura, nonché di definizione di nuove unità d'offerta.

Nel 1995 su proposta della Regione viene rinnovata una parte della Struttura per realizzare un Nucleo Alzheimer funzionante dal mese di maggio dello stesso anno.

All'inizio dell'anno 2000 viene inaugurato il Centro Diurno Integrato con annessa palestra fisioterapica e 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.

Nell'anno 2002 un reparto si caratterizza per accogliere persone con elevato grado di non autosufficienza e viene attivato il servizio "Servizio Notturno".

Nello stesso anno viene inaugurato il "Giardino Alzheimer" finanziato anche dalla Famiglia Stella e Fondazione Comasca ONLUS.

Da un attento esame delle necessità del territorio nell'anno 2004 inizia l'esperienza di gestione dei servizi domiciliari ed in particolare del "Voucher Socio-Sanitario" in convenzione con l'A.S.L. di Como come prima realtà accreditata e del Servizio di Assistenza Domiciliare in convenzione con i Comuni di Appiano Gentile, Bulgarograsso, Cassina Rizzardi, Grandate, Villa Guardia.

Nello stesso anno, a seguito di una Legge Regionale, l'ente si trasforma da Istituzione Pubblica Assistenza e Beneficenza, cioè da ente pubblico, a Fondazione Bellaria - ONLUS

Nello stesso anno iniziano i lavori di adeguamento agli standard della Residenza Sanitaria Assistenziale a seguito dell'accordo di programma con l'ASL e l'Amministrazione Provinciale di Como.



3. I NOSTRI VALORI

La ricerca di una migliore qualità dell'assistenza sta caratterizzando da anni il nostro intervento verso coloro che chiedono di essere ospitati presso la nostra Struttura.

L'esito di tale processo confluisce nella nostra partecipata adesione ai valori proposti dal Modello **Qualità & Benessere**, uno strumento di valutazione di 104 indicatori Strutturali sui seguenti 12 fattori, corrispondenti ad altrettante dimensioni significative per la qualità della vita ed il benessere dei Residenti non autosufficienti:

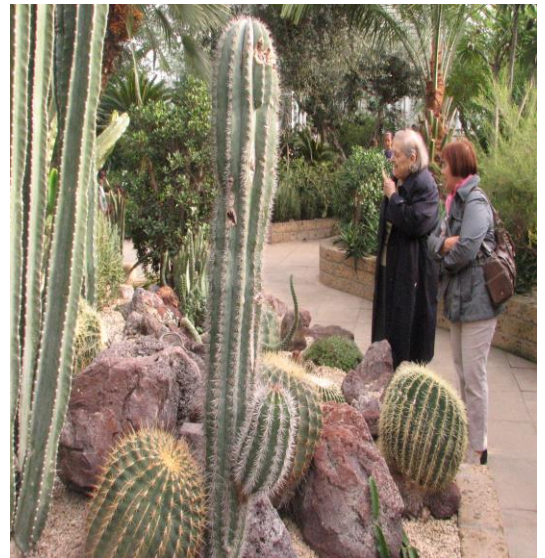
UMANIZZAZIONE – AFFETTIVITÀ – AUTOREALIZZAZIONE – GUSTO – SALUTE – COMFORT – RISPETTO – LIBERTÀ – SOCIALITÀ – OPEROSITÀ - INTERIORITÀ; VIVIBILITÀ

Umanizzazione —————> Centralità del Residente

Il nostro sforzo è teso a far sì che i Residenti mantengano, il più possibile, le loro abitudini di vita con particolare attenzione ai piccoli gesti quotidiani, sempre nella sicurezza di rispondere ai bisogni individuali di cure e di assistenza.

Affettività —————> Anziano come persona capace di desideri

Troppo spesso, anche involontariamente, riteniamo erroneamente che gli Anziani non siano più in grado di esprimere opinioni, dissenso, consenso, che abbiano desideri oltre che bisogni. Si tratta quindi di mantenere e favorire relazioni affettive ed emotive autentiche, creando le condizioni per il formarsi di amicizie, affetti, incentivando le loro visite e offrendo servizi integrativi e aperti al territorio.



Autorealizzazione —————> Valorizzazione delle capacità

Alcuni Anziani hanno ancora delle capacità attive e delle potenzialità inespresse: il personale non deve quindi sostituirsi al Residente, ma stimolarlo al fine di favorirne le aspirazioni, i desideri, le passioni, gli stili di vita anche attraverso il mantenimento dei singoli interessi a partire da una rivalutazione della sua storia personale.

Gusto —————> il valore delle tradizioni alimentari

La gratificazione degli aspetti sensoriali legati al gusto ed alla vista degli alimenti contribuisce sia al benessere psico-fisico del Residente, il quale ha il diritto di accedere ad un'alimentazione sana, completa, varia, gustosa ed adeguata, sia ad una libertà di scelta conforme alle proprie condizioni di salute. I piatti sono quindi organizzati per gustarne il colore ed il sapore, con un'attenzione alla tradizione alimentare del nostro territorio.





Salute —————> la garanzia del benessere e della relazione

La scelta di investire su figure professionali qualificate e costantemente aggiornate permette al Residente di fruire di azioni di prevenzione, cura e riabilitazione personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiana, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessive. Le competenze sanitarie sono inoltre sostenute da una cultura del rispetto, della stima, della valorizzazione, della motivazione, della relazione sia tra Operatori e responsabili, che tra Operatori e Residenti.



Comfort —————> una nuova casa

La “Casa di Riposo”, oggi denominata R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale), va pensata come nuova abitazione degli Anziani, quindi da considerarsi come luogo accogliente, ospitale, sicuro, affidabile, dove trovare conforto e aiuto nei momenti difficili. È quindi la possibilità di fruire di un ambiente che sia in grado di coniugare le esigenze personali dell'Anziano con quelle di una vita comunitaria.

“non sono io che vivo nel posto dove voi lavorate, ma voi che lavorate dove io vivo” (un Anziano di una Residenza Sanitaria Assistenziale).

Rispetto —————> il riconoscimento dell'altro

I moderni criteri di gestione dei servizi si fondano sulla stretta collaborazione tra parenti-residenti e direzione della Struttura, ma anche tra parenti ed Operatori. La partecipazione diventa strumento di collaborazione, di arricchimento e di trasparenza dell'attività. In termini più ampi è la possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi, dei ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy, della riservatezza dei dati e, non in ultimo, della dignità della persona e dei suoi valori.

Libertà —————> la partecipazione

L'esercizio della libertà di scelta e la partecipazione alle decisioni, compatibilmente con le capacità residue del Residente, è un elemento centrale per preservarne la dignità e l'autonomia. Le scelte gestionali sono quindi improntate al rispetto delle regole della civile convivenza, ma con l'attenzione a non limitare il volere altrui.

Socialità —————> integrazione con il territorio

La possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile, permette di creare reti di relazione, scambio e comunicazione. Il nostro intento è quindi di stimolare e mantenere contatti con tutte le realtà socio-culturali dei Comuni, siano esse Associazioni, Gruppi, Istituzioni. È infatti indispensabile favorire una intensa collaborazione ed integrazione reciproca, sia nell'analisi dei bisogni che nella progettazione e realizzazione degli interventi.





Operosità —————> stimolare il miglioramento

È la possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del Residente nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, valorizzandone le risorse presenti. È inoltre apertura a tutte le forme di sperimentazione e di innovazione organizzativa e gestionale al fine di ricercare e trovare soluzioni migliorative della qualità della vita della persona.

Interiorità —————> uno spazio per leggersi dentro

Per chi lo desidera l'esperienza di un raccoglimento interiore, favorito da spazi e servizi adeguati al tipo di culto cui il Residente aderisce, è elemento indispensabile per affrontare un percorso di senso sulla propria vita che, se opportunamente affiancato da un supporto psicologico, permetta di sostenere l'Anziano nei cambiamenti a cui è soggetto.



Vivibilità —————> una casa accogliente

Oltre al piacere di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole e pulito, la vivibilità è favorita da un clima organizzativo positivo che garantisca qualità e soddisfazione agli Operatori, nonché fiducia ed ascolto ai Residenti e ai loro cari.

4. IL CODICE ETICO

Il **Codice Etico**, ex **D.Lgs. 231/01**, ha il **compito di prevenire la commissione di determinati reati** dei quali anche la società, 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.

La Fondazione ha adottato il proprio Codice Etico che può essere consultato e scaricato dal nostro sito: www.bellaria.org

In ottemperanza 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, quest'ultimo parte del più ampio Modello di Organizzazione e Gestione previsto dal D.Lgs. 231/01.

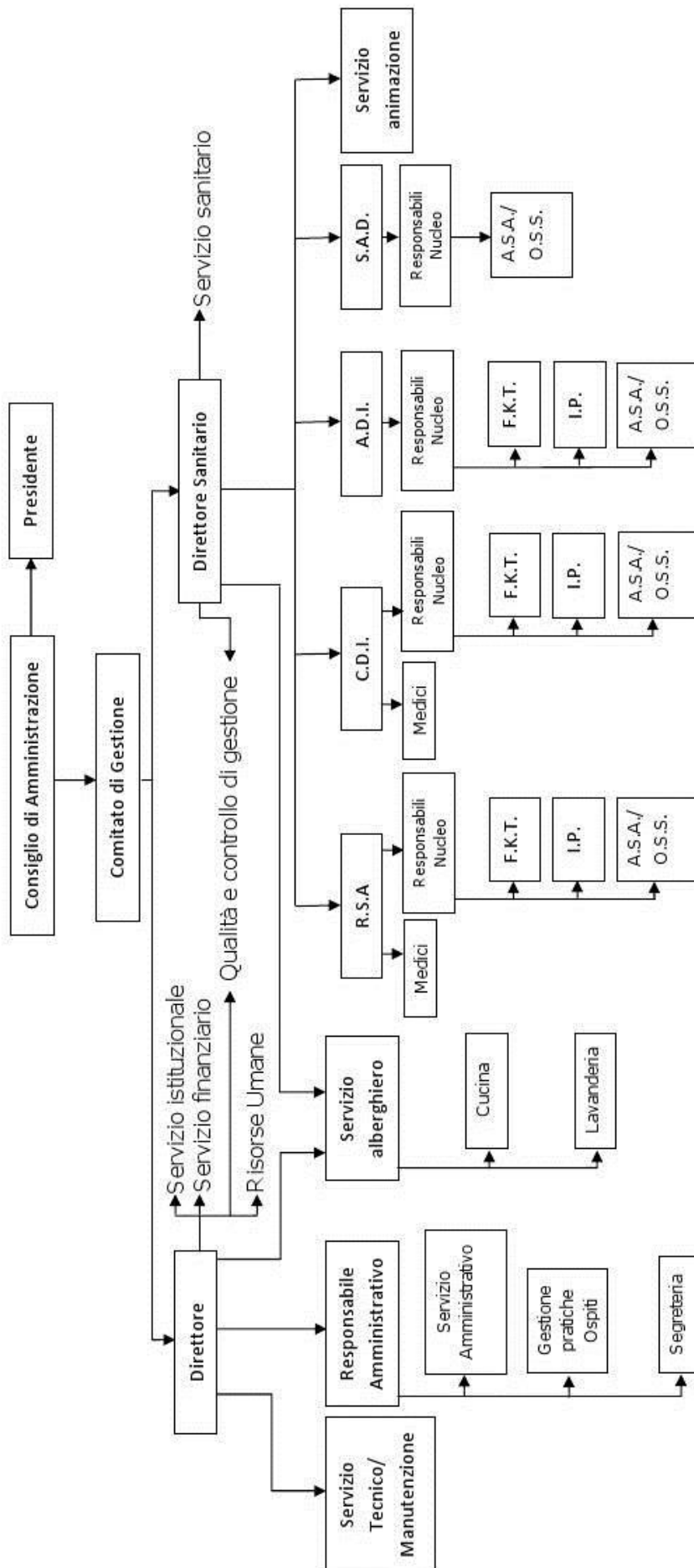


CAPITOLO 2: COME SIAMO ORGANIZZATI





STRUTTURA ORGANIZZATIVA





1. IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (C.D.A.)

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 17 membri di cui: tre nominati dal Sindaco del Comune di Appiano Gentile, dodici nominati dai Sindaci dei Comuni convenzionati, uno nominato dalla Regione Lombardia e un rappresentante dei Familiari.

Durante la prima seduta vengono eletti il Presidente ed il Vice-Presidente. Il Consiglio dura in carica cinque anni.

2. IL COMITATO DI GESTIONE

Il Comitato di Gestione è presieduto dal Presidente del Consiglio di Amministrazione ed è costituito da cinque membri.

Il Comitato di Gestione ha durata corrispondente al Consiglio di Amministrazione.

Le decisioni del Comitato di Gestione vengono assunte con il voto favorevole della maggioranza dei presenti alla seduta e a parità dei voti prevale il voto del Presidente.

Le delibere assunte dal Comitato di Gestione vengono ratificate nella prima seduta utile del Consiglio di Amministrazione.

Il Comitato di Gestione sovrintende all'attuazione degli indirizzi programmatici dettati dal Consiglio di Amministrazione. È responsabile della gestione finanziaria e tecnica, compresa l'adozione degli atti che impegnano l'organizzazione verso l'esterno. Gestisce e assegna i posti letto e la lista d'attesa.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è membro di diritto. Lo stesso propone all'approvazione del Consiglio di Amministrazione i nominativi degli altri quattro membri.

3. SERVIZIO DI COORDINAMENTO DI STRUTTURA e DOMICILIARE

Il Direttore

Il Direttore risponde della gestione e dei relativi risultati nell'ambito dei programmi definiti dal Consiglio di Amministrazione e del Comitato di Gestione.

Il Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario è responsabile della salute degli Anziani della Struttura e di tutta l'attività sanitaria. Coordina il Personale sanitario.

La Fondazione prevede un'articolazione per **Aree** e **Unità operative**, queste ultime coordinate ciascuna da un **Responsabile dei Servizi**.

Area economico-finanziaria e affari generali

- Servizi Amministrativi
- Servizio manutenzione e trasporto

Area servizi del personale

- Servizi Amministrativi



Area servizi assistenziali e sanitari

- Servizi Infermieristico, Sanitari e Assistenziali
- Servizio Riabilitativo
- Servizio Medico

Area servizi sociali, alberghieri e generali

- Servizio Sociale e di Animazione
- Servizio Ristorazione
- Servizio Guardaroba – Lavanderia
- Servizio Pulizie
- Servizio Cura della persona
- Volontariato

Area servizi assistenziali e sanitari domiciliari

- Servizio Assistenza Domiciliare Integrata
- Servizio di Assistenza Domiciliare convenzionata e privata
- Servizio consegna pasti





4. CARTELLINI DI RICONOSCIMENTO

Il cartellino di riconoscimento indossato da ogni Operatore Professionale indica: il nome, il cognome, foto e qualifica. Il colore del bordo segnala il settore di appartenenza (es. blu = medici).

NOME E
COGNOME

FOTO

QUALIFICA

AMMINISTRAZIONE

NOME E
COGNOME

FOTO

QUALIFICA

OPERATORI SOCIO ASSISTENZIALI

NOME E
COGNOME

FOTO

QUALIFICA

MEDICI

NOME E
COGNOME

FOTO

QUALIFICA

VOLONTARI

NOME E
COGNOME

FOTO

QUALIFICA

INFERMIERI PROFESSIONALI

NOME E
COGNOME

FOTO

QUALIFICA

FISIOTERAPISTI

NOME E
COGNOME

FOTO

QUALIFICA

MANUTENZIONE

NOME E
COGNOME

FOTO

QUALIFICA

AUSILIARI SOCIO ASSISTENZIALI

NOME E
COGNOME

FOTO

QUALIFICA

CUCINA

NOME E
COGNOME

FOTO

QUALIFICA

NOME E
COGNOME

FOTO

QUALIFICA

GUARDAROBA



5. ASSEMBLEA DEI BENEFATTORI

Sono stati ammessi all'Assemblea, per l'anno 2009, tutte le persone o Società che negli ultimi anni hanno contribuito con denaro, o opere personali, al miglioramento dei nostri Servizi.

L'Assemblea dei Benefattori, prevista dallo STATUTO, è composta da:

† Sig. Ing. Carlo Scalini - Como
† Sig. Ing. Gianmario Cetti Serbelloni – Appiano Gentile
† Sig.ra Emma Canale – Appiano Gentile
Sig. Alberto Novarese – SAATI – Appiano Gentile
Sig.ra Maide Campi – Como
Sig. Enrico Stella – Appiano Gentile – Milano
† Sig. Rocco Magnoli – Studio Spatium – Milano
Fam. Pagani Ottavio – Appiano Gentile
Fam. Luraschi/Parma – Saronno
Canepa Tessitura Serica – San Fermo della Battaglia
† Sig. Noli Fabrizio - Como
Associazione “Un Sorriso in più” (Ditta Canclini)
† Don Giulio Binaghi – Milano
Proloco – Villa Guardia
Associazione Pensionati Appiano Gentile
Associazione Bellaria e Volontariato – “Il Sorriso” – Appiano Gentile
Sig.ra Anna Maria Pagani – Appiano Gentile
Sig.ra Francesca Vergottini – Appiano Gentile
Sig. Luciano Guggiari – Appiano Gentile
Sig.ra Anita Arrigoni Magni – Appiano Gentile
Sig. Giuseppe – Appiano Gentile
† Sig. Ermanno Casarico – Lurate Caccivio
Pagani srl Distribuzione Bevande – Lurate Caccivio
Sig.ra Misenta Maria Rosa – Appiano Gentile

Criteria d'accesso

Sono ammessi all'Assemblea dei Benefattori tutti i donatori che, nel rispetto dell'art. 15 dello Statuto, hanno versato donazioni di almeno €. 1.000,00 per erogazioni annuali (una Tantum) versati nell'arco dei cinque anni precedenti e di €. 500,00 per erogazioni ripetute almeno due volte nell'arco dei cinque anni precedenti.

Possono ottenere la qualifica di Benefattori le persone fisiche o giuridiche, pubbliche o private e gli enti che, condividendo le finalità della Fondazione, contribuiscono alla vita della medesima e alla realizzazione dei suoi scopi mediante contributi in denaro, annuali o pluriennali, o mediante l'apporto della loro opera personale spontanea o gratuita o con la cessione di beni materiali o immateriali, ovvero di diritti su di essi esistenti. Nel Caso di Benefattori persone giuridiche o enti, i rappresentanti sono da essi nominati dall'Assemblea dell'ente rappresentato. L'incarico può cessare per dimissioni, incompatibilità o revoca.

I Benefattori possono, in ogni momento, recedere dall'Assemblea, fermo restando l'obbligo di adempiere alle obbligazioni assunte.

Il Consiglio di Amministrazione annualmente può modificare i requisiti di cui all'art.1.

É ammessa di diritto all'Assemblea dei Benefattori la Famiglia del Comm. Ottavio Pagani di Appiano Gentile, quale fondatore dell'attuale sede della Fondazione.



6. IL VOLONTARIATO

La Fondazione auspica, promuove e valorizza le attività del volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale a supporto dei programmi di animazione organizzati dalla Struttura, previo accordo disciplinato da apposita convenzione.

La Fondazione intrattiene con i Volontari rapporti di collaborazione e d'integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze dei Residenti.

Nell'ottobre dell'anno 1997 é stata costituita l'Associazione Bellaria e Volontariato **"ABEV - IL SORRISO"** che esercita la propria attività esclusivamente presso la Fondazione.

Conta circa cinquanta iscritti che prestano la loro attività in maniera continuativa, gratuita e coordinata, ognuno secondo le proprie modalità e disponibilità di tempo. L'Associazione svolge una funzione di organizzazione, formazione e sostegno ai volontari in collaborazione con gli Operatori della Struttura.

L'Associazione **"Un sorriso in più"** di Guanzate opera nella Fondazione con la presenza di un Educatore, in alcuni giorni del mese, oltre che con alcuni volontari, offrendo tre attività specifiche: piscina, arte terapia e yoga.

Ogni domenica sono presenti anche volontari dell'Associazione **"Musa"** di Como.

Tra le attività a cura dei volontari annoveriamo: cinema, colloqui individuali, uscite al mercato, assistenza religiosa, trasporti per visite specialistiche, arte-terapia, piscina, intrattenimento e cucina al centro diurno, tornei di carte, merende in musica, supporto alla somministrazione dei pasti, collaborazione per feste, tombola, ecc..





CAPITOLO 3: LA RESIDENZA: che cosa facciamo





1. L'ACCOGLIENZA

L'accoglienza è sicuramente uno dei momenti di maggiore criticità nell'inserimento dell'Anziano in Struttura; è un processo complesso 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 all'ingresso: a tal fine sono auspicabili visite della Struttura e colloqui con i Responsabili, sia da parte dei Familiari che dell'Anziano stesso.

Fasi dell'accoglienza e inserimento al momento dell'ingresso:

- Accoglienza da parte del Responsabile di Nucleo e/o Infermiere e compilazione della Scheda d'Ingresso, al fine di raccogliere le informazioni di tipo sanitario-assistenziale e pianificare così i primi interventi di presa in carico nonché di rilevazione delle abitudini di vita precedenti.
- Consegna degli indumenti richiesti presso il Servizio di Lavanderia per consentire la corretta etichettatura e sistemazione nell'armadio personale del Residente.
- Presa in carico da parte del Medico entro le 24 ore dall'entrata in RSA. Valutazione da parte del fisioterapista entro un giorno lavorativo dall'ingresso.
- Segue un periodo di osservazione (circa 20 gg.) durante il quale l'Unità di Valutazione Multidimensionale interna raccoglie dei dati utili per la valutazione della situazione e la redazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

È possibile concordare con la Struttura un inserimento graduale; è anche auspicabile nei primi giorni la presenza dei Familiari per permettere l'adattamento alla vita di comunità ed alla relazione con altre persone estranee: Operatori, Anziani, Volontari, Parenti.

La Direzione Sanitaria, attraverso l'analisi delle periodiche valutazioni del Residente, si riserva la facoltà di provvedere al cambio del Nucleo assegnato, previa informazione al Residente o ai suoi Familiari.

I Familiari possono richiedere informazioni sulla salute del Residente solamente al Personale sanitario, nel rispetto della Legge sulla privacy.

1.1 Domanda d'ingresso

Per i Comuni convenzionati la domanda viene presentata attraverso i Servizi Sociali del Comune di residenza. Le domande dei Comuni non convenzionati vengono invece inoltrate direttamente alla Fondazione.

Successivamente viene comunicata alla famiglia l'avvenuta messa in lista d'attesa.

In caso di rinuncia all'ingresso nella Struttura il nominativo della persona verrà inserito come ultimo nella lista d'attesa del Comune di residenza.

Al momento dell'ingresso è necessario presentare i documenti richiesti.



All'atto della presentazione della domanda è richiesto il versamento di una somma, infruttifera di interessi, pari ad € 100,00 – che verrà restituita, in compensazione sulla prima retta, all'ingresso in Struttura. La domanda è scaricabile consultando il nostro sito www.bellaria.org

1.2 Lista d'attesa

La presentazione della domanda non corrisponde all'ingresso immediato della persona nella R.S.A., ma all'inserimento del nominativo nelle diverse liste d'attesa della Struttura, formulate a partire da alcuni criteri, quali: l'appartenenza al Comune di residenza, l'ordine cronologico di presentazione della domanda e le caratteristiche sanitarie del richiedente.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto, la Caposala provvede a chiamare la persona avente diritto, in funzione anche della tipologia del posto/Nucleo resosi libero.

1.3 Dimissioni

La dimissione avviene nei seguenti casi:

- per disdetta scritta del Residente o della persona delegata: dovrà pervenire con un anticipo di 15 giorni di calendario;
- per decesso del Residente. I Familiari dovranno provvedere direttamente al servizio funebre scegliendo liberamente l'impresa che dovrà curare direttamente la vestizione della salma del Residente deceduto presso la Struttura.

Nel caso di dimissioni durante il mese, l'importo versato e non goduto viene, successivamente, restituito.

Al momento della dimissione verrà redatta una relazione medica ed infermieristica.

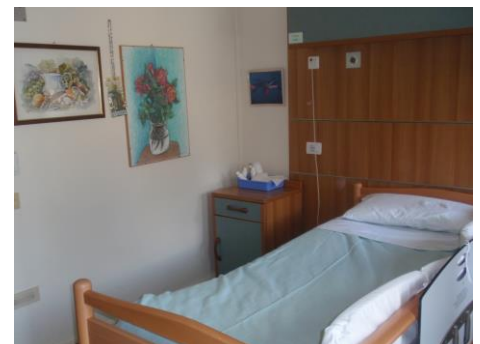
Per ottenere la copia del Fascicolo Sanitario occorre invece presentare la domanda alla Direzione Sanitaria.

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 posta o fax allegando fotocopia del proprio documento di identità, o delegare terzi che dovranno presentarsi muniti di delega e fotocopia del documento di identità dell'interessato. Per ottenere il rilascio del Fascicolo Sanitario occorre compilare e firmare il modulo di richiesta presentando un documento di identità. Le modalità di richiesta e ritiro sono disciplinate nel rispetto della normativa e tutela della riservatezza dei dati personali. Dopo 10 giorni circa dalla richiesta la copia del Fascicolo Sanitario può essere ritirata presso l'Ufficio amministrativo.

2. LA NOSTRA STRUTTURA

2.1 Le stanze

La Residenza è organizzata in 5 Nuclei per un totale di 127 posti letto, di cui 2 di ricovero di sollievo, in camere doppie e in cinque camere singole. Ogni camera è dotata di bagno, armadietti singoli, climatizzatore autonomo e chiamata Operatori dal letto e dal





bagno. In ogni camera è consentito l'utilizzo di apparecchi audiovisivi attrezzati di cuffie o auricolari per le ore del silenzio, nel rispetto delle norme vigenti CE.

Il personale dipendente della Fondazione si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e del comodino, considerati attrezzature di diretto utilizzo del Residente.

Nucleo Via dei Fiori	26 Posti	Piano terra	Camere a due letti	Anziani semi e non autosufficienti
Nucleo Piazza del Sole	20 Posti	Piano terra	Camere a due letti	Anziani affetti da malattia tipo Alzheimer
Nucleo Piazza della Cassina	33 Posti	Piano primo	Camere a due letti	Anziani non autosufficienti
Nucleo Via della Fera	26 Posti	Piano primo	Camere a due letti e singole	Anziani con un alto livello di compromissione fisica
Nucleo Via della Sagra	22 Posti	Piano primo	Camere a due letti	Anziani non autosufficienti e/o con problemi psico-geriatrici

Per rendere più accogliente e personale la propria stanza, valorizzando i ricordi ed il vissuto individuale, il Residente può portare oggetti personali da casa (quadri, foto, oggetti, etc.), nei limiti degli spazi disponibili e in accordo con i Responsabili di Nucleo.

2.2 Orari di visita

La Struttura prevede l'apertura del cancello di ingresso dalle ore 6.00 alle ore 21.30.

Nell'arco della giornata le visite ai Residenti da parte di Familiari, parenti o amici sono libere fino alle ore 20.30; oltre tale orario dovranno essere concordate con i Responsabili di Nucleo.

Il Residente gode della massima libertà nel rispetto della vita comunitaria ed è libero di programmare autonomamente la propria giornata.

L'allontanamento, anche temporaneo, dell'Anziano dal Nucleo deve essere segnalato al Personale infermieristico compilando l'apposita modulistica.

2.3 Oggetti personali e corredo all'ingresso

Al fine di mantenere e promuovere la cura e la valorizzazione della persona, si ritiene utile che l'Anziano disponga di un quantitativo di vestiario (minimo 6 cambi per stagione e 10 cambi di biancheria intima) necessario al suo fabbisogno. Il servizio lavanderia, interno alla Struttura, provvederà a contrassegnare ogni capo con un codice e si occuperà del lavaggio di indumenti intimi, di capi di vestiario fatta eccezione per i capi delicati come cachemire, mohair, tailleur, capi di seta, cappotti, ecc. Gli ulteriori capi portati in Struttura dopo l'ingresso saranno comunque registrati dalla Responsabile del Servizio Lavanderia.

Per i Residenti non autosufficienti è consigliabile l'uso di scarpe antidrucciolo chiuse con velcro o cerniera.



Sono inoltre indispensabili, per garantire il decoro ed il benessere del Residente: pettine, spazzolino per l'igiene orale, rasoio.

Si suggerisce di non conservare nella stanza cibo, oggetti di valore o considerevoli somme di denaro. L'Amministrazione della Fondazione non risponde di eventuali smarrimenti o furti.

2.4 I giornali

La piccola biblioteca, situata nel locale soggiorno, è accessibile agli Anziani della Struttura ed è gestita dalle animatrici, dai volontari e da alcuni Residenti che hanno curato la catalogazione dei libri. Sono inoltre forniti, tramite abbonamento, quotidiani e riviste.

Presso l'Ufficio Amministrativo è attivo un servizio che consente l'acquisto di specifiche riviste.



2.5 Telefono

È possibile ricevere telefonate attraverso una capillare rete interna di telefoni portatili. Chiedendo alle Responsabili e/o agli Infermieri si possono effettuare chiamate ai Familiari. È consentito l'uso di telefoni cellulari, salvo casi particolari, eventualmente segnalati adeguatamente.

2.6 Bar e TV

Per permettere ai Residenti di trascorrere momenti di svago con Parenti, Animatori ed Educatori, al piano terra della R.S.A. è accessibile uno spazio comune adibito ad angolo bar, munito di distributore di bevande calde, fredde, snack dolci, salati e gelati, nonché di apparecchio televisivo.

Nella Sala da Pranzo è presente un apposito spazio in cui è disponibile un pianoforte, liberamente utilizzabile dai Residenti negli orari di svolgimento delle attività e durante le lezioni di piano, tenute dall'insegnante di musica che collabora con la nostra Struttura.

2.7 La giornata tipo

❖ Sveglia e igiene personale

La giornata ha inizio alle ore 7.00, con l'assistenza all'igiene personale, spugnatura o bagno assistito secondo procedure. 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 del Residente, rispettandone gusti, abitudini e scelte.

La colazione viene servita dalle ore 8.45 alle ore 9.30. I Residenti possono raggiungere, a seconda del grado di autonomia, la sala da pranzo del piano terra o le aree attrezzate nei diversi Nuclei e usufruire dell'assistenza degli operatori addetti.

Nel corso della giornata Infermieri e Medici garantiscono interventi sanitari programmati o richiesti.

❖ Attività animative, riabilitative e di cura della persona

Nell'arco della giornata la R.S.A. offre servizi di animazione, riabilitazione e di cura della persona, secondo quanto previsto dal P.A.I.

❖ Il pranzo

Il pranzo viene servito dalle ore 12.00 alle ore 13.00. I Residenti possono raggiungere, a seconda del grado di autonomia, la sala da pranzo del piano terra o le aree attrezzate nei diversi Nuclei e usufruire



dell'assistenza degli operatori addetti. Il menù giornaliero, programmato tenendo conto il più possibile della stagionalità e della tradizione del luogo, è adeguato alle condizioni di salute del Residente e, nel caso in cui non vi siano prescrizioni mediche o specifiche limitazioni, viene liberamente scelto.

A seconda delle necessità individuali è previsto, per chi lo desidera, un breve riposo pomeridiano.

❖ **Attività pomeridiane**

Durante il pomeriggio vengono proposte e si svolgono le attività animative programmate, delle quali i Residenti sono informati quotidianamente e attraverso il programma settimanale esposto nei vari punti della Struttura.

❖ **Merenda**

Dalle ore 15.30/16.00 alle ore 16.30 vengono servite, nelle apposite aree, bevande fredde e/o calde accompagnate da spuntini e yogurt.

❖ **La cena**

La cena viene servita dalle 18.00/18.30 alle ore 19.30. I Residenti possono raggiungere, a seconda del grado di autonomia, la sala da pranzo del piano terra o le aree attrezzate nei diversi Nuclei e usufruire dell'assistenza degli operatori addetti.

❖ **Riposo notturno**

Viene garantita a tutte le persone l'assistenza necessaria durante la svestizione, il coricamento e l'igiene personale prima della messa a letto. Durante la notte il personale incaricato sorveglia e presta adeguata assistenza ai Residenti.

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

2.9 Norme di convivenza

L'Anziano, all'assegnazione della camera, si impegna a:

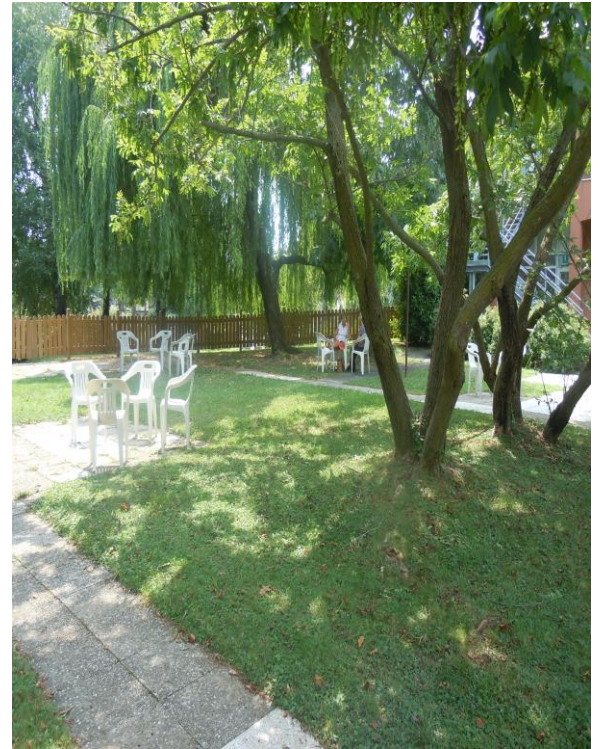
- osservare le regole dell'igiene e della coabitazione;
- mantenere in buono stato la camera, gli impianti e le apparecchiature, garantendo il rispetto reciproco anche nei confronti del compagno di camera;
- segnalare alla Direzione Amministrativa l'eventuale cattivo funzionamento delle apparecchiature idrauliche ed elettriche della camera.

Si ricorda inoltre che:

- è vietato manomettere le apparecchiature con l'aiuto di personale esterno alla R.S.A.;
 - è vietato introdurre apparecchi di riscaldamento o di cottura ad uso personale nella propria camera (in caso di necessità è possibile rivolgersi al Personale di Nucleo);
 - è vietato fumare in camera e in tutti i locali della Struttura;
 - è vietato ospitare, nelle ore notturne, persone estranee alla R.S.A. Eventuali eccezioni devono essere autorizzate espressamente dalla Direzione Sanitaria;
 - non utilizzare apparecchiature elettriche senza marchio CE e non autorizzate dalla Direzione.
- Il Residente dispone della chiave della propria camera e dell'armadio.



CAPITOLO 4: I NOSTRI SERVIZI





1. SERVIZI SOCIO-SANITARI

Gli Anziani residenti nella nostra Struttura hanno precise esigenze e diritti:

- 1) diritto a cure sanitarie continuative e, quindi, diritto alle prestazioni di un'equipe di medici, infermieri, terapisti della riabilitazione e altri operatori che garantiscano interventi mirati ed appropriati;
- 2) diritto ad avere prestazioni dei medici in servizio presso la R.S.A. presenti o reperibili anche nella notte, al sabato e nei giorni festivi;
- 3) diritto a ricevere cure sanitarie tempestive adeguate all'interno della R.S.A. nei frequenti momenti di crisi o acuzie evitando, salvo i casi di assoluta necessità, inutili, dolorosi e costosi spostamenti al Pronto Soccorso;
- 4) diritto ad avere, in tutta la misura possibile, le occorrenti prestazioni specialistiche nella R.S.A. in cui sono ospitati.

Ad ogni persona residente viene fatta una valutazione multidisciplinare e viene predisposto un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) nel quale vengono date tutte le indicazioni per garantire un'assistenza appropriata secondo i bisogni della persona. Il P.A.I. è condiviso con il Residente e/o i familiari.

Il personale della R.S.A. si prende cura dell' Anziano seguendo le indicazioni contenute nel predetto Piano.

1.1 Servizio Medico

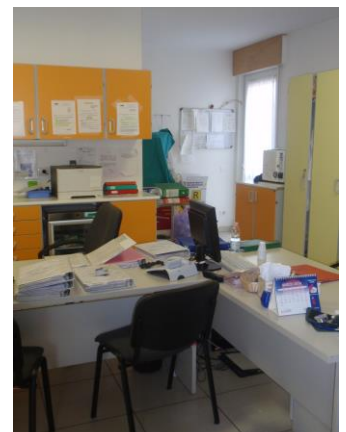
Le funzioni svolte dal personale medico sono:

- la prevenzione di potenziali problemi sanitari dei Residenti;
- l'identificazione ed il trattamento di condizioni mediche acute, subacute e croniche;
- la promozione dell'autonomia e il recupero delle potenzialità residue del Residente;
- la promozione della qualità di vita, del comfort e della dignità dei Residenti.

In nessun caso l'attività medica nella nostra RSA può essere vista come una specie di "pronto soccorso" continuato, con interventi solo di tipo ambulatoriale e puntuale. È piuttosto un'attività di presa in carico sia della salute che della malattia, quindi del percorso fisiopatologico che lega malattia e disabilità, con attuazione di programmi di terapia che si integrano con i programmi di sostegno globale alla persona, attuati dalla equipe di cura. Il medico non interviene ad "aggiustare il guasto", ma è corresponsabile della qualità di vita e di cura del Residente nella Struttura. Questa sua responsabilità è testimoniata dal Fascicolo Sanitario e dalla stesura di linee operative riguardanti i principali problemi di salute dei Residenti.

1.2 Servizio Infermieristico

La professionalità e l'esperienza dei nostri operatori infermieristici, coordinati dalle due Responsabili di Struttura, ci permettono di esercitare al meglio le seguenti funzioni:





- assistenza infermieristica ai Residenti;
- gestione della documentazione per quanto di competenza;
- collaborazione con il Personale A.S.A./O.S.S.;
- educazione sanitaria nei confronti dei Residenti;
- organizzazione di eventuali trasferimenti momentanei del Residente, che comporta l'uscita dalla R.S.A. per ricovero, visite o esami specialistici;
- collaborazione con lo staff medico nella rilevazione delle modificazioni sintomatologiche dello stato funzionale o del comportamento, cioè dell'insorgere dei segni di una patologia acuta.

Il servizio infermieristico è garantito 24 ore al giorno ed è parte attiva nella realizzazione delle procedure di accoglienza e nell'elaborazione del

P.A.I.

In ogni caso, alla base di qualunque attività svolta dagli infermieri all'interno della nostra Struttura, questi ultimi sono chiamati a rendere la relazione con il Residente cordiale, sincera, "affettivamente calda", cercando di comprenderne l'esperienza esistenziale.

Infatti, è la qualità e l'eticità della relazione con il Residente che mette l'infermiere nella giusta luce, non solo di fronte alla realtà di un Anziano in stato di bisogno, ma anche di fronte a se stesso.

L'assistenza infermieristica ad un Residente Anziano si traduce in un comportamento etico di piena responsabilità che scaturisce dalla coscienza morale della qualità di questo rapporto.

1.3 Servizio di Riabilitazione

Le persone anziane che vengono accolte nella R.S.A. al loro ingresso sono sottoposte ad una visita da parte del fisiatra e successivamente ad un colloquio con il fisioterapista che, sulla base di eventuali indicazioni specialistiche o del medico di reparto, predispone programmi riabilitativi individuali e/o collettivi attraverso la stesura del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato). Oltre all'intervento diretto, interagisce con gli operatori di assistenza dando indicazione per il mantenimento/recupero delle capacità residue.

Il fisioterapista fornisce inoltre consulenza per l'armonizzazione degli spazi, per l'adozione di protesi ed ausili a sostegno dei Residenti, affiancandoli nella pratica del loro utilizzo e verificandone successivamente la funzionalità.

L'efficacia delle prestazioni riabilitative è sostenuta dalla partecipazione dei fisioterapisti alle riunioni mensili di reparto, al fine di aggiornare periodicamente il P.A.I. e di monitorare i programmi stabiliti.

Il servizio di riabilitazione è garantito da quattro fisioterapisti qualificati ed è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 12:30 e dalle 13:00 alle 16:15.

Le attività riabilitative dirette vengono svolte presso le due palestre della Struttura o, laddove se ne renda necessario, direttamente nei Nuclei di Reparto.





1.4 Servizio Ausiliario Socio-Assistenziale

Le attività di assistenza diretta dedicate al Residente, vengono effettuate secondo specifiche indicazioni operative. Gli interventi sono volti ad assicurare il decoro ed il benessere globale della persona. Il servizio è prestato da Operatori qualificati (Ausiliari Socio Assistenziali A.S.A., Operatori Socio Sanitari O.S.S.) che garantiscono l'assistenza di base a tutti i Residenti della R.S.A. ed in particolare suppliscono alle carenze di autonomia degli stessi, nelle loro funzioni personali essenziali.

Curano la corretta mobilitazione degli Ospiti costretti a letto oppure sulla carrozzina, l'igiene dell'ambiente, i cambi della biancheria. Si occupano inoltre dell'igiene personale e della vestizione, del bagno assistito, della gestione dell'incontinenza, dell'aiuto all'alimentazione e all'idratazione, della stimolazione e della protezione nella deambulazione

completa che viene garantita secondo un preciso programma.

Svolgono la loro attività con discrezione e disponibilità, stimolando i Residenti, se necessario, ad utilizzare tutte le loro potenzialità al fine di mantenere o riacquistare le proprie autonomie.

Il personale A.S.A./O.S.S. è presente per tutte le 24 ore della giornata, interagisce continuamente con il Personale infermieristico, le animatrici ed educatrici, i terapisti della riabilitazione, per garantire al Residente un'assistenza adeguata ai suoi bisogni.

Il Personale è coordinato dal Responsabile di Nucleo ed è riferimento importante per i Residenti, i Familiari e gli altri Operatori.



1.5 Servizio Farmaci e Ausili

La nostra Struttura provvede, senza alcun contributo da parte della famiglia, alla fornitura dei farmaci necessari alla cura delle malattie in atto e prescritti dal medico della R.S.A., degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri) e dei presidi per l'alimentazione enterale (sondino naso-gastrico).

L'equipe sanitaria assistenziale utilizza Protocolli specifici per la gestione di problematiche importanti quali le lesioni da pressione, l'incontinenza e la nutrizione enterale.

Gli ausili per la deambulazione sono gestiti dal servizio di riabilitazione.

1.6 Nucleo Alzheimer

Il Nucleo Alzheimer all'interno della R.S.A. è destinato a persone con diagnosi di Alzheimer o, comunque, affette da forme di demenza che provocano turbe comportamentali.

Valutazione del bisogno e formazione professionale adeguata alla complessità della patologia sono gli elementi a cui quotidianamente cerchiamo di dare una risposta, attraverso l'attivazione di scelte organizzative specifiche.



❖ **Obiettivi**

- Garantire agli Ospiti, con deterioramento cognitivo ed importanti turbe del comportamento, le necessarie condizioni di protezione e di sicurezza e allo stesso tempo ritmi di vita e stimoli “riabilitativi” adeguati alle loro ridotte capacità cognitive e funzionali.
- Assicurare globalmente, a tutti i Residenti, un’adeguata personalizzazione del progetto assistenziale.

❖ **Posti disponibili**

Il Nucleo ha 20 posti letto in camere doppie, articolato ed organizzato secondo gli standard previsti.

❖ **Ambienti**

La sistemazione degli ambienti è predisposta con la finalità di garantire:

- la massima sicurezza dei Residenti;
- uno stimolo all’orientamento, evitando al tempo stesso una sovrastimolazione o stimoli all’orientamento non comprensibili;
- la disponibilità di spazi organizzati, nei quali i Residenti possano muoversi con libertà e sicurezza e con la possibilità di poter fruire anche di uno spazio esterno: un giardino protetto nel quale svolgere attività di giardinaggio.

❖ **Figure professionali**

L'equipe del servizio (medici, infermieri, educatrice, fisioterapisti e il personale assistenziale A.S.A./O.S.S.) è specificamente preparata all’approccio ed alla cura di questa tipologia di Residenti, al fine di riconoscerne i disturbi comportamentali e a ricercarne le possibili cause, mantenendone il più a lungo possibile l’autonomia tramite una stimolazione mirata e quotidiana (es: stimolazione a vestirsi da soli e a mangiare da soli). Le procedure mediche ed assistenziali vengono inoltre uniformate tramite una valutazione multidimensionale che permette una visione complessiva del Residente da parte di tutti gli Operatori.



La formazione dello staff include anche l'attenzione relazionale posta nella sensibilità e gentilezza da usare nell’assistenza di questi ospiti Residenti e sulla possibilità di terapie non-farmacologiche nel trattamento dei disturbi comportamentali. A questo si aggiunge l’attenzione specifica da porre nella dieta alimentare dei Residenti e nella prevenzione delle cadute, nonché nella promozione e nel mantenimento delle performance funzionali tramite attività di animazione e di coinvolgimento attivo di queste persone.

Per il Nucleo Alzheimer è anche disponibile, per colloqui, su specifica richiesta dei familiari, la Psicologa.

1.7 Servizio di Sollievo (posti letto di soggiorno temporaneo)

Si tratta di un'accoglienza in forma temporanea, per un massimo di 30 giorni di:



- persone normalmente assistite in ambito familiare, per esigenze temporanee dei componenti della famiglia stessa;
- persone in situazioni di emergenza e di bisogno socio-sanitaria in attesa della predisposizione di un idoneo progetto assistenziale;

❖ **Obiettivi**

- supportare temporaneamente le famiglie che si occupano al domicilio di Anziani non autosufficienti;
- focalizzare l'attenzione sul possibile recupero funzionale dell'Anziano.

❖ **Modalità di accesso e orari del servizio**

L'ammissione delle persone nei posti di soggiorno temporaneo di Sollievo viene effettuata su segnalazione del Distretto A.S.L. di Olgiate Comasco, al quale devono essere indirizzate le richieste anche attraverso il Servizio Sociale del Comune di residenza.

L'unità di valutazione multidimensionale dell'A.S.L. valuta le richieste individuando le priorità.

Possono accedere a questi posti le persone anziane residenti nei Comuni del Distretto di Olgiate Comasco.

Qualche giorno prima dell'ingresso la famiglia può rivolgersi alla Caposala della Struttura per concordare i tempi e le modalità di ingresso.

Nel costo del Servizio, per il Ricovero di Sollievo, sono compresi: assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza personalizzata, terapie riabilitative (su richiesta del Medico di Medicina Generale), attività di animazione, terapia occupazionale, servizio religioso, servizio farmaceutico (compresi i farmaci normalmente a totale carico del cittadino), presidi per l'incontinenza, attrezzatura sanitaria, servizio lavanderia, servizio di consulenza psicologica, segretariato sociale, servizio di supporto amministrativo.

Nel costo del Servizio sono esclusi: ticket per esami di laboratorio e per visite specialistiche.

❖ **Posti disponibili**

Il servizio di Ricovero di Sollievo dispone di due posti letto accreditati.

❖ **Ambienti**

Il Servizio di Sollievo potrà usufruire di spazi dedicati dove gli Anziani possono muoversi liberamente in sicurezza, dove sia possibile rispettare le loro abitudini e le loro esigenze.

Gli ambienti vengono condivisi con quelli della R.S.A., costituiti da una zona soggiorno, una zona pranzo, una zona riposo, palestra e bagni attrezzati. Tutti i locali sono dotati di impianto di condizionamento.

❖ **Attività**

Le attività previste sono condivise con quelle già pianificate per i Residenti della R.S.A.



1.8 Il C.D.I. (Centro Diurno Integrato)

La Fondazione gestisce un Centro Diurno Integrato accreditato il cui obiettivo è quello di dare sostegno alle persone anziane che vivono in condizione di solitudine e di disagio e ai familiari che necessitano di un alleggerimento del carico assistenziale per un breve, medio, lungo periodo, ponendosi come servizio "intermedio" tra assistenza domiciliare e lungodegenza.

Il C.D.I. dispone inoltre di un servizio "notturno".

La Carta dei Servizi del C.D.I. è disponibile sul nostro sito www.bellaria.org

2. SERVIZI SOCIALI

2.1 Servizio di Animazione nella R.S.A.

La premessa fondamentale per l'equipe animativa-educativa è che *“Ogni persona all'interno della Fondazione Bellaria, manifesta il bisogno di essere messa in condizione di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in caso di perdita totale o parziale della propria autonomia.”*

Questo è il principio che sta alla base dello stile di relazione che l'equipe animativo-educativa si impegna ad offrire alla persona Residente.



Il servizio animazione progetta, programma e realizza interventi quotidiani finalizzati ad una buona qualità di vita del Residente.

La valorizzazione della persona nella sua identità è al centro della proposta educativa che tiene conto dell'età, della storia del Residente e rispetta i tempi della persona anziana.

La varietà delle attività progettate cerca di rispondere alle diverse esigenze, ciascuna di queste ha lo

scopo di soddisfare il benessere psicofisico dei Residenti, valorizzando le capacità e le risorse di ognuno, favorendo il contatto e la comunicazione all'interno e all'esterno della R.S.A.

L'equipe animativa, composta da due educatori e due animatori, propone attività che coinvolgono i Residenti nel seguente modo:

-a livello di grande gruppo con attività ricreative che favoriscono la rottura della routine quotidiana e il divertimento (es. tombola, pranzi in giardino, feste...);

-in piccoli gruppi, che permettono la valorizzazione della persona, l'emersione di dinamiche relazionali, la socializzazione, il mantenimento e la stimolazione delle risorse (es. lettura del libro, laboratori stagionali, cucina, giochi cognitivi...);

-a livello individuale, per favorire l'emersione di bisogni o richieste personali o per sostegno alla persona in situazioni particolari;

-collaborando con professionisti esterni per realizzare progetti specifici di musicoterapia, laboratori espressivi, yoga e piscina;





- uscite per mantenere i legami con i territori d'origine e favorire la socializzazione con ospiti e persone del territorio.

Al fine di permettere ai Residenti di poter usufruire degli spazi esterni, nel periodo estivo alcune attività potranno essere svolte in giardino.

2.2 Servizio di Animazione nel Nucleo Alzheimer

L'attività educativa del nucleo Alzheimer è organizzata seguendo un progetto annuale che l'Educatrice di riferimento predispone tenendo conto sia dei bisogni del singolo Ospite sia del gruppo. La finalità generale delle azioni proposte mira al riconoscimento della persona e alla valorizzazione delle sue autonomie.

Proprio per questo vengono organizzate una serie di attività manuali, ad esempio **laboratorio di cucina** o **giardinaggio** mediante le quali gli Ospiti coinvolti raggiungono due obiettivi: mantenere attiva la memoria procedurale e rafforzare la propria autostima.

La persona riconosciuta nella sua globalità e dignità è al centro delle attività educative; a tal fine ogni intervento mira a migliorare il benessere psico-fisico della persona, la cui identità viene riconosciuta anche nella valorizzazione del corpo mediante attività come quella motoria e di cura del sé e nella possibilità di espressione delle proprie emozioni.

Doll therapy: è una terapia non farmacologica indirizzata a persone con decadenza cognitiva, il cui obiettivo è quello di contenere stati di agitazione e facilitare il riconoscimento di sé mediante il processo di accudimento.



Riconoscere la persona vuol dire anche valorizzarne la storia personale, per questo vengono organizzati gruppi di **lettura** e di **ascolto musicale** durante i quali alcuni Residenti hanno la possibilità di ripercorrere il proprio passato attraverso "racconti di vita" e brani musicali, condividendo nel gruppo parte dei propri vissuti.

Uno degli obiettivi su cui verte il progetto educativo è quello di favorire la relazione con persone esterne al Nucleo, mediante il coinvolgimento nelle **feste**, nelle **attività di cinema**, nelle **gite** di grande gruppo e altre attività, organizzate con l'equipe educativa-animativa.

2.3 Servizio di Musicoterapia

La musicoterapia è "...un intervento di carattere preventivo, terapeutico-riabilitativo che utilizza l'espressione musicale finalizzandola alla stimolazione ed allo sviluppo di funzioni quali l'affettività, la motricità, il linguaggio..."

L'attività viene svolta *una volta la settimana* attraverso proposte differenziate per gruppi, da un musicoterapista, in collaborazione con il servizio di animazione. Si articola in un percorso di gruppo condotto utilizzando metodologie differenti a seconda delle condizioni del Residente, favorendone l'emersione di sentimenti ed emozioni che vengono condivise nel gruppo.

L'obiettivo che il Servizio si pone è quello di aiutare l'Anziano a ridare un significato alla propria quotidianità, a ridare un senso alla propria esistenza, a valorizzare le possibilità/facoltà esistenti puntando a mete accessibili.



2.4 Servizio di Assistenza Psicologica

La Fondazione Bellaria mette a disposizione un servizio di assistenza psicologica effettuato nei primi tre giovedì di ogni mese, escluso luglio e agosto.

L'attività psicologica offerta si articola in tre direzioni:

- a) interventi sui Residenti sia individuali, sia in piccolo gruppo finalizzate a facilitare l'adattamento dell'Anziano nel nuovo ambiente di vita, a stimolare le funzioni cognitivo-comportamentali, a potenziare il grado di autostima e sicurezza psicologica;
- b) interventi sugli Operatori professionali nell'ambito della formazione, della supervisione e del miglioramento della qualità lavorativa;
- c) interventi su familiari degli Anziani residenti della R.S.A. e del Centro Diurno Integrato che necessitano di orientamento nella fase precedente all'inserimento o supporto psicologico per particolari problemi, soprattutto in caso di parenti con patologia di Alzheimer.

2.5 Servizio Religioso

La Parrocchia di Appiano Gentile, nell'ambito delle sue attività, si occupa del Servizio Religioso nelle due strutture residenziali per Anziani presenti sul territorio.

Il supporto religioso, liberamente scelto, costituisce un aspetto molto importante per le persone anziane residenti nella Struttura: l'età avanzata, la situazione di fragilità e di malattia configurano una delicata "stagione" della fede che necessita di un'assistenza particolare.

❖ Strutture e Operatori pastorali

La Fondazione Bellaria ha fra le sue strutture una Cappella accogliente e officiata.

La Parrocchia di Appiano offre il Servizio Religioso attraverso la collaborazione di Sacerdoti, Religiose, Ministri straordinari dell'Eucaristia e laici.

❖ Preghiera quotidiana

Ogni giorno alle ore 16.30 alcuni Volontari animano la recita comunitaria del S. Rosario.

❖ Celebrazioni Eucaristiche

La S. Messa viene celebrata in Cappella con cadenza settimanale ogni Martedì e Venerdì alle ore 17.00 (nei Venerdì di Quaresima è sostituita dalla Via Crucis).

Nelle principali feste cristiane la S. Messa viene celebrata nella Cappella alle ore 10.15.

La Domenica gli Ospiti vengono invitati in Cappella per seguire via radio la S. Messa parrocchiale delle ore 10.00, al termine della quale un Ministro distribuisce l'Eucaristia.



❖ Confessione

In preparazione alle solennità annuali alcuni Sacerdoti si mettono a disposizione per le SS. Confessioni in Cappella e – per coloro che ne fanno richiesta - nelle camere.

❖ Assistenza Religiosa

Su richiesta dei Residenti, dei familiari o su segnalazione degli Operatori, è possibile richiedere l'Unzione degli Infermi.

In accordo con il Parroco è possibile concordare la funzione funebre presso la nostra Cappella.

La Struttura è inoltre dotata di una camera mortuaria.



Qualora i Residenti professino un credo diverso da quello "Cattolico" c'è la possibilità di mettere loro a disposizione uno spazio per il culto.

3. SERVIZI ALBERGHIERI

3.1 Servizio Pasti

Presso la Fondazione è attivo il Servizio di Ristorazione gestito internamente ed integralmente dal nostro personale dipendente di cucina.

Il Menù, approvato dalla Direzione Sanitaria e preparato direttamente dai nostri cuochi, prevede un'ampia possibilità di scelta, tenendo conto della stagionalità, della cultura culinaria e gastronomica locale. È proposto con ciclicità mensile e varia quattro volte l'anno.

In ogni Nucleo sono esposti giornalmente, nelle apposite bacheche, il menù settimanale e giornaliero così da consentire ai Residenti una più ampia scelta, sia nel rispetto dei loro gusti che delle specifiche esigenze alimentari dei singoli.

La freschezza del cibo è garantita dalla scelta selezionata dei nostri fornitori e dallo scrupoloso rispetto delle normative vigenti.

Gli operatori sono in grado di assicurare l'imboccamento ai Residenti che lo necessitano somministrando loro cibi frullati e/o omogeneizzati.

Al fine di mantenere opportune relazioni con la rete familiare e amicale, il Residente ha la possibilità di invitare a pranzo persone a lui gradite, previa prenotazione presso l'Ufficio amministrativo.

A titolo esemplificativo riportiamo due tipologie di menù proposti nella stagione estiva/invernale:

Fondazione Bellaria - ONLUS MENU' D'ESTATE IN VIGORE DAL 18/06/2012 AL 23/09/2012						
1 ^a settimana dal 10/09/2012 al 16/09/2012						
Lunedì 10/09/12	Martedì 11/09/12	Mercoledì 12/09/12	Giovedì 13/09/12	Venerdì 14/09/12	Sabato 15/09/12	Domenica 16/09/12
Pranzo Penne con melanzane Passato di verdura Riso in bianco Pastina Pollo al forno Lingua bollita Polpette # Manzotin Catalogna all'olio # Piselli al prosciutto Insalata di pomodori Purè Frutta mista fresca # Mele prugne cotte frullate Caffè	Pranzo Pasta al pomodoro # Pasta al burro Riso in bianco Pastina Merluzzo in umido Polpettone # Zola Wurstel al formaggio Polenta Carote burro e salvia # Insalata verde Purè Frutta mista fresca # Mele prugne cotte frullate Yogurt - Caffè	Pranzo Lasagne # Pasta in bianco Riso in bianco Pastina Cordon bleu Trita cruda Bollito di vitellone # Grana Cannellini all'olio Coste # Insalata Purè Frutta mista fresca # Mele prugne cotte frullate Caffè	Pranzo Riso in insalata Pasta in bianco Crema di patate e carote Pastina Vitello tonnato Manzotin Polpettone # Provola dolce Peperonata Erbette all'olio # Insalata verde Purè Frutta mista fresca # Mele prugne cotte frullate Dolce - Caffè	Pranzo Pasta prosciutto e piselli # Pasta in bianco Riso in bianco Pastina Sogliola impanata Frittata Arista al forno # Robiola Finocchi al forno # Fagiolini in insalata Insalata di pomodori Purè Pesca sciropata Frutta mista fresca # Mele prugne cotte frullate Caffè	Pranzo Gnocchi allo zola Pasta in bianco Crema di funghi Pastina Insalata di pollo Salamino ai ferri Polpette # Trita cruda Carote al limone Spinaci con olive # Insalata verde Purè Frutta mista fresca # Mele prugne cotte frullate Caffè	Pranzo Crespelle al prosciutto Pasta in bianco # Riso al burro Pastina Roastbeef Filetto di maiale Trita in umido # Prosciutto cotto Fagiolini al burro # Patate duchessa Insalata di pomodori Purè Macedonia Mele prugne cotte frullate Dolce - Caffè
Cena Minestra di riso Pastina Crema di asparagi Taleggio Crescenza Formaggini Mousse di carne # Bresaola Cavoletti bruxelles olio # Insalata Purè Frutta mista fresca # Mele prugne cotte frullate Camomilla/Tisana	Cena Minestra di pasta Semolino Pastina Asiago Philadelphia Formaggini Prosciutto cotto # Salame cotto Fagiolini in insalata # Insalata Purè Mela al forno Frutta mista fresca # Mele prugne cotte frullate Camomilla/Tisana	Cena Pasta e piselli Pastina Crema di funghi Emmenthal Mozzarella Formaggini Polpette e salsa piselli # Prosciutto crudo Spinaci al burro # Insalata di pomodori Purè Frutta mista fresca # Mele prugne cotte frullate Camomilla/Tisana	Cena Passato verdure Pastina Fontina Formaggio alle erbe Formaggini Prosciutto cotto # Coppa Fagioli in umido # Insalata Purè Mela al forno Frutta mista fresca # Mele prugne cotte frullate Camomilla/Tisana	Cena Ravioli in brodo Pastina Crema porri e patate Grogonzola Philadelphia Formaggini Polpette di ricotta # Pancetta Piselli e prosciutto # Insalata Purè Frutta mista fresca # Mele prugne cotte frullate Camomilla/Tisana	Cena Minestra d'orzo # Pastina Grana Crescenza Formaggini Prosciutto cotto # Mortadella Coste al forno # Insalata Purè Mela al forno Frutta mista fresca # Mele prugne cotte frullate Camomilla/Tisana	Cena Minestra di patate Pastina Pancotto Latteria Ricotta Formaggini Mousse di carne # Salame crudo Cavolfiori gratinati # Insalata Purè Frutta mista fresca # Mele prugne cotte frullate Camomilla/Tisana

I CIBI CONTRASSEGNA TI CON # SONO DISPONIBILI IN CUCINA ANCHE TRITATI



Fondazione Bellaria - ONLUS

MENU' D'INVERNO IN VIGORE DAL 24/12/2012 AL 24/03/2013

1^ settimana dal 18/03/2013 al 24/03/2013

Lunedì 18/03/2013	Martedì 19/03/2013	Mercoledì 20/03/2013	Giovedì 21/03/2013	Venerdì 22/03/2013	Sabato 23/03/2013	Domenica 24/03/2013
Pranzo Risotto ai funghi # Pasta in bianco Riso in bianco Pastina Salamino bollito Zucchine ripiene Carne trita in umido # Carne in gelatina Patate al forno Lenticchie in umido # Insalata verde Purè Frutta mista fresca Mele prugne cotte frullate Caffè	Pranzo Spaghetti al pesto Riso in bianco Crema di zucca # Pastina Bastoncini di pesce Polpettone # Wurstel al formaggio Tonno all'olio Erbette all'olio # Carote al burro Insalata di crauti Purè Frutta mista fresca Mele prugne cotte frullate Yogurt - Caffè	Pranzo Risotto alla contadina # Pasta in bianco Riso in bianco Pastina Brasato # Gorgonzola Frittata al prosciutto Roast-beef Crauti al vino bianco # Polenta Insalata mista Purè Pesche sciroppate Mele prugne cotte frullate Caffè	Pranzo Penne alla carbonara # Pasta in bianco Riso in bianco Pastina Spalla vitello al forno Torta pasqualina Polpettone # Philadelphia Fagiolini all'olio # Peperonata Carote in insalata Purè Frutta mista fresca Mele prugne cotte frullate Dolce - Caffè	Pranzo Risotto giallo Pasta in bianco Crema di funghi # Pastina Trota al forno Uova sode Polpette in umido # Provola dolce Cipolle in agrodolce Cavolfiori gratinati # Insalata di finocchi Purè Frutta mista fresca Mele prugne cotte frullate Caffè	Pranzo Ravioli di ricotta burro salvia # Pasta in bianco Riso in bianco Pastina Pollo al vapore Polpettone # Prosciutto cotto Fontina Broccoletti all'olio Spinaci al burro # Pomodori Purè Frutta mista fresca Mele prugne cotte frullate Caffè	Pranzo Gnocchi alla romana Pasta in bianco # Riso in bianco Pastina Punta di vitello ripiena # Controfiletto ai ferri Sofficini Salame crudo Patate in insalata # Barbabietole Insalata mista Purè di zucca Macedonia Mele prugne cotte frullate Dolce - Caffè
Cena Ravioli in brodo Pastina Pancotto # Prosciutto crudo Provola dolce Philadelphia Formaggi Mousse di pollo # Fagioli in umido # Barbabietole Purè Frutta mista fresca Mele prugne cotte frullate Camomilla	Cena Riso e prezzemolo Pastina Semolino # Salame cotto Brie Tomino Formaggi Mousse di mortadella # Cavolfiori al forno # Insalata Purè Mela al forno Frutta mista fresca Mele prugne cotte frullate Camomilla	Cena Minestra cavolo e riso # Pastina Bologna Fontina Ricotta Formaggi Prosciutto cotto # Piselli e prosciutto # Insalata Purè Frutta mista fresca Mele prugne cotte frullate Camomilla	Cena Passato di verdure # Pastina Lingua bollita Caprino Speck Formaggi Mousse di carne # Spinaci al vapore # Insalata Purè Mela al forno Frutta mista fresca Mele prugne cotte frullate Camomilla	Cena Polenta e latte Pastina Semolino # Porchetta Grana Primo sale Formaggi Bocconcini di pollo # Carote al burro # Patate in insalata Purè Frutta mista fresca Mele prugne cotte frullate Camomilla	Cena Minestra di riso Pastina Crema di asparagi # Torta salata Emmenthal Crescenza Formaggi Prosciutto cotto # Coste lessate # Insalata Purè Mela al forno Frutta mista fresca Mele prugne cotte frullate Camomilla	Cena Pasta e ceci Pastina Semolino # Involtino di prosciutto Crosta nera Philadelphia Formaggi Polpette # Finocchi al forno # Insalata Purè Frutta mista fresca Mele prugne cotte frullate Camomilla

I CIBI CONTRASSEGNA TI CON # SONO DISPONIBILI PER CHI HA DIFFICOLTA' DI MASTICAZIONE E DEGLUTIZIONE

3.2 Servizio Lavanderia e Guardaroba

Il servizio di lavanderia si occupa del lavaggio, stiratura e rammendo dei capi di uso comune ad eccezione dei capi delicati. Viene predisposta apposita scheda all'ingresso dei Residenti nella quale vengono indicati i capi consegnati e il loro stato di conservazione. All'ingresso il Personale della Struttura provvede ad assegnare un codice identificativo e a dare un particolare contrassegno a tutta la biancheria per facilitarne l'identificazione. Ogni capo aggiuntivo portato in Struttura deve essere consegnato al servizio di lavanderia per essere contrassegnato e registrato sulla scheda personale.



3.3 Servizio Pulizie

Il servizio garantisce, attraverso Personale formato ed aggiornato, il mantenimento di un ambiente ordinato ed igienizzato.





4. ALTRI SERVIZI

4.1 Servizio Amministrativo

Il personale dell'Ufficio Amministrativo è a disposizione degli Utenti dal:

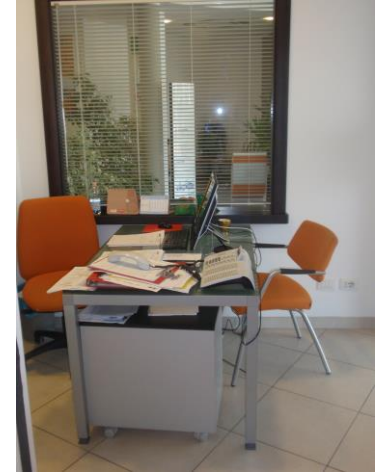
MATTINO dal lunedì al sabato dalle ore 10:00 alle ore 12:00

POMERIGGIO dal lunedì al venerdì dalle ore 15:30 alle ore 18:00

Per richieste particolari è possibile fissare apposito appuntamento.

Il servizio opera a supporto dello staff dirigenziale su diverse linee operative:

- servizio informazioni, contatto con l'utenza;
- servizio centralino, protocollo;
- servizio Residenti, finalizzato a offrire supporto nelle pratiche di pensione, gestione di piccole spese, predisposizione delle rette, contatti con i Comuni e con A.S.L.;
- servizio ragioneria, contabilità e economato, finalizzato a mantenere i contatti con i fornitori, a gestire le procedure d'appalto, alla predisposizione del bilancio, degli impegni di spesa e di liquidazione;
- servizio personale, finalizzato alla gestione tecnico-amministrativa del personale;
- predisposizione degli atti finalizzati al funzionamento della R.S.A.



4.2 Servizio Parrucchiere

La Fondazione assicura un servizio trimestrale di parrucchiere a tutti gli Anziani della R.S.A.; tale servizio prevede un taglio e piega gratuito ogni tre mesi. Eventuali ed ulteriori trattamenti saranno a carico del Residente.

Il servizio potrà essere prenotato direttamente rivolgendosi al parrucchiere, durante le giornate di presenza in Struttura.

Il servizio viene effettuato di norma ogni lunedì e giovedì.

4.3 Servizio Pedicure

La Struttura assicura il servizio di pedicure attraverso la presenza di Personale esperto, appositamente preparato.

Il servizio viene offerto a tutti i Residenti su segnalazione del Personale sanitario della R.S.A.

4.4 Servizio Trasporti

Il trasferimento del Residente all'esterno della R.S.A. è generalmente a carico dei familiari ad accezione delle urgenze sanitarie.

È invece garantito dalla R.S.A. il Servizio di Trasporto Assistito per visite specialistiche, richieste dai Medici della Struttura.



CAPITOLO 5: TUTELA E PARTECIPAZIONE





1. TUTELA DELLA PRIVACY

I dati forniti, i referti clinici e le notizie anamnestiche vengono conservati presso la nostra R.S.A. in archivi cartacei ed informatici, nel pieno e totale rispetto della L. 196/03.

Tutti gli Operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dei Residenti; i medici forniscono notizie esclusivamente al Residente o ai familiari più stretti se ed in quanto 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).

È necessario che eventuali figure quali “Tutori legali”, “Amministratori di Sostegno”, “Curatori” notifichino il loro incarico agli Uffici amministrativi ed a Medici di Nucleo in quanto referenti particolari di informative riguardanti i Residenti.

Il consenso al trattamento dei dati personali viene richiesto ad ogni nuovo ingresso in Struttura.

2. CONSENSO INFORMATO

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 R.S.A.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari viene richiesto, da parte del Medico, il consenso scritto a procedere.

3. CARTA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ANZIANE

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 de quale una società può avvalersi.

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 sia 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 Sanitarie Assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona, sia pubblici sia 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'uguaglianza 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 ed alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- il principio “di salute”, enunciato dall'articolo 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 di doveri

Non vi è contraddizione tra asserire della 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 delle politiche sociali come si è auspicato nell'introduzione.



La persona ha il diritto

di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

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 conservare la libertà di scegliere dove vivere.

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

di vivere con chi desidera.

di avere una vita di relazione.

di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

La società e le Istituzioni hanno il dovere

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 rispettare credenze, opinioni e sentimenti della persona anziana 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 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 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 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 favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

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 fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie



di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani.

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 dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico, alla effettività del loro esercizio nella vita della 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.

4. STANDARD DI QUALITÀ

In accordo con la normativa nazionale e regionale Fondazione Bellaria persegue i seguenti obiettivi che costituiscono i parametri del nostro standard qualitativo:

<i>OBIETTIVI</i>	<i>STANDARD</i>
I. Garantire una sistemazione residenziale che sia il più possibile assimilabile all'ambiente domestico dell'Utente, concependo gli spazi come luoghi accoglienti, ospitali, sicuri, in cui siano favoriti e stimolati rapporti umani e di socializzazione nel rispetto della riservatezza e della privacy di ciascun Ospite.	<p>- <i>Servizio di igiene ambientale:</i> il Personale dipendente si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e del comodino, perché considerati attrezzature di diretto utilizzo dell'Anziano.</p> <p>- <i>Servizio in camera:</i> è consentito l'utilizzo di apparecchi audiovisivi corredati di cuffie o auricolari per le ore del silenzio, nel rispetto delle norme vigenti CE.</p>



- Parrucchiere:

è garantito un servizio trimestrale di parrucchiere direttamente prenotabile dal lunedì al giovedì.

- Pedicure:

è garantito un servizio di pedicure gestito da Personale esperto.

- Lavanderia:

è garantito un servizio di lavanderia per la biancheria degli Anziani residenti. Tale servizio comprende lavaggio, stiratura e rammendo dei capi di uso comune con apposita segnatura identificativa.

- Biblioteca:

è disponibile una libreria accessibile ad ogni Ospite; sono inoltre forniti, tramite abbonamento, quotidiani e riviste di vario genere.

- Telefono:

è garantito una capillare rete interna di telefoni portatili gestiti dalle Responsabili presenti nella Struttura.

- Bar e TV:

sono accessibili spazi in comune che prevedono la presenza di un distributore di bevande calde, fredde, snack dolci e salati, e gelati e di un apparecchio televisivo, quest'ultimo presente in ogni Nucleo.

- Assistenza Religiosa:

la Struttura dispone di una Cappella interna in cui si svolgono le funzioni religiose e le attività proposte durante l'anno liturgico.

- Orario delle visite:

le visite agli Ospiti da parte dei Parenti sono possibili dalle 6.00 alle 20.30.

- Permessi di uscita:

l'Ospite può assentarsi comunicando l'intenzione al Personale sanitario.

- Servizio Amministrativo:

il Personale dell'Ufficio è a disposizione degli Ospiti e dei Familiari dal lunedì al sabato ed eroga servizi di front-office, rapporti con i Familiari e Utenti, protocollo e tutta l'attività ordinaria amministrativo-generale della Struttura.

- Volontariato:

la Fondazione promuove e valorizza le attività di volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale a supporto dei programmi di animazione organizzati dalla Struttura, previo accordo disciplinato da apposita convenzione.



<p>2. Garantire tutti gli interventi medici, infermieristici e riabilitativi necessari a prevenire e curare le malattie croniche nonchè gli interventi volti a mantenere o recuperare l'autonomia degli Ospiti.</p>	<p>- Servizio Infermieristico: il Personale infermieristico è garantito 24 ore su 24 in tutti i Nuclei ed in un numero adeguato alle esigenze e grandezza della Struttura.</p> <p>- Servizio Medico: il Personale medico è corresponsabile della qualità di vita e di cura del residente nella Struttura attraverso gli strumenti del Fascicolo Sanitario e della stesura di linee operative riguardanti i principali problemi di salute dei residenti.</p> <p>La presenza di Personale medico è garantita in media 6 ore al giorno con reperibilità nelle altre restanti ore.</p> <p>- Servizio Assistenziale: è attivo un servizio assistenziale 24 ore su 24, 7 giorni su 7.</p> <p>- Servizio Fisioterapico (FKT): il servizio è volto al recupero e mantenimento dell'autonomia o delle funzionalità motorie residue degli Ospiti attraverso un programma di trattamenti fisioterapici che si svolgono singolarmente o tramite sedute di gruppo.</p>
<p>3. Garantire un'assistenza orientata al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali ed alla promozione del benessere. Questo obiettivo si declina attraverso la valorizzazione del patrimonio storico, culturale ed esperienziale di cui ciascun Ospite è portatore, individuandone ed attivandone le risorse al fine di favorirne l'autopromozione, intesa come capacità di attivarsi autonomamente.</p>	<p>- Servizio di Animazione: la Struttura dispone di un'equipe di animatori ed educatori che utilizza modalità relazionali e ricreative improntate all'ascolto ed all'individuazione delle esigenze personali degli Ospiti partendo dall'analisi dei bisogni, degli interessi e delle abilità degli stessi nell'ambito di un progetto annuale sottoposto a verifiche semestrali.</p>
<p>4. Garantire modalità elastiche di ricovero attraverso l'attivazione di ricoveri temporanei, ricoveri notturni e centro diurno.</p>	<p>- Servizio Notturno: il servizio è attivo dalle ore 18.00 alle ore 8.30, per 365 giorni l'anno. A seconda del programma concordato è possibile una frequenza con orari e giorni differenziati. La Struttura dispone di 5 posti letto.</p> <p>- Servizio di Sollievo: il servizio è destinato ad Anziani che necessitano di un periodo di soggiorno limitato. Durante la permanenza l'Anziano rimane a carico del proprio Medico di Medicina Generale.</p>
<p>5. Garantire assistenza e cure di tipo specifico attivando unità speciali per dementi (Alzheimer)</p>	<p>- Nucleo Alzheimer: la Struttura dispone di un nucleo protetto di 20 posti letto dedicato agli Ospiti affetti da questa</p>



	forma di demenza. Le attività proposte sono tese al miglioramento del benessere psico-fisico della persona.
6. Garantire supporto al "caregiver" attraverso l'attivazione di servizi domiciliari e semi-residenziali	<p>- Servizio di preparazione e consegna Pasti a domicilio: il servizio è disponibile 365 giorni l'anno ed attivabile attraverso il Servizio Sociale Comunale.</p> <p>- Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD): il servizio è rivolto alle persone anziane e disabili con modico grado di autosufficienza fisica, psichica, socio-relazionale ed economica residenti nei Comuni convenzionati. Il servizio eroga le seguenti prestazioni: 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.</p> <p>- Servizio Domiciliare privato Infermieristico e Fisioterapico: il servizio garantisce interventi infermieristici e fisioterapici domiciliari a pagamento attivabili su richiesta.</p>

Le caratteristiche gestionali della Struttura devono corrispondere a standard di qualità ed efficienza, sia per soddisfare le esigenze della buona cura sia per le aspettative dei Residenti e delle loro famiglie.

Quindi, oltre alle segnalazioni, è stato predisposto un questionario, di semplice compilazione, che è distribuito e spiegato ai familiari referenti, ai Residenti ed al personale. Con questo strumento, che si aggiunge ad altri, intendiamo misurare il nostro operato grazie al livello di soddisfazione degli Anziani, dei loro parenti e dei lavoratori rispetto ai servizi offerti. I questionari, somministrati una volta l'anno, vengono raccolti in un apposito contenitore (come per le segnalazioni), ed elaborati dall'Ufficio addetto.

I risultati sono condivisi con gli interessati al fine di attivare, qualora se ne renda necessario, azioni di miglioramento.

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti rimane un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini.

5. MODALITÀ di PRESENTAZIONE di RECLAMI, SEGNALAZIONI e SUGGERIMENTI

Reclami

Gli utenti e/o familiari possono esercitare questo diritto secondo le seguenti modalità:

- compilando e sottoscrivendo la “scheda di segnalazione dei disservizi”, inserendola nelle apposite cassette ben identificabili in Struttura;
- scrivendo una lettera in carta semplice, indirizzandola e inviandola alla Direzione della Fondazione o consegnandola presso l'Ufficio Amministrativo;



- attraverso segnalazione telefonica o mezzo fax, all'Ufficio Amministrativo;
- fissando un colloquio con la Direzione;
- a mezzo posta elettronica

L'Ufficio Amministrativo provvede a protocollare i richiami pervenuti, nel rispetto della riservatezza degli utenti.

Per i disservizi facilmente risolvibili, la Direzione garantisce una risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo.

Ai reclami viene data risposta, come previsto dalla normativa vigente, entro 30 giorni dalla ricezione e registrazione degli stessi.

Per i casi più complessi che necessitano un approfondimento d'istruttoria, l'utente riceverà una risposta informativa, entro 30 giorni, nella quale si indicheranno le motivazioni relative. La risposta conclusiva verrà trasmessa al completamento del percorso di valutazione e verifica da parte della Direzione.

Suggerimenti

Le segnalazioni 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.

Le segnalazioni, suggerimenti, 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.





CAPITOLO 6: PRESTAZIONI DOMICILIARI





1. SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.)

La Fondazione è accreditata a svolgere prestazioni A.D.I. (Assistenza Domiciliare Socio-Sanitaria Integrata), con l'utilizzo del **voucher socio-sanitario** nel Distretto Sud-Ovest (A.S.L. di Como) e di Tradate (A.S.L. di Varese).

La Carta dei Servizi dell'A.D.I. è consultabile sul sito: www.bellaria.org

2. SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

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

Il servizio è rivolto alle persone anziane e disabili non autosufficienti residenti nei Comuni convenzionati. Tale Servizio viene effettuato con Personale dipendente appositamente formato.

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

2.1 Servizio di Assistenza Domiciliare attraverso l'accreditamento con ASCI di Lomazzo

I cittadini residenti nel distretto di Lomazzo potranno scegliere tra le strutture accreditate dall'ASCI (Azienda Sociale Comuni Insieme) l'organizzazione che preferiscono.



3. SERVIZIO 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 sceglierà, tra le proposte inserite nel menù settimanale, le pietanze gradite. Le richieste dovranno pervenire attraverso il Servizio Sociale comunale di residenza.

4. SERVIZI DI 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 attività occasionali o continuative di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e sociale attivabili su richiesta e rivolte a bambini, anziani, persone non autosufficienti o portatori di patologie croniche.



CAPITOLO 7: CONTATTI





Indirizzo: Via Monte Carmelo, 22

Tel: 031.93.06.75

Fax: 031.89.07.33

E-mail: rsabellaria@bellaria.org

PEC: fondazionebellaria@legalmail.it

Web: www.bellaria.org

ORARIO RECEPTION

MATTINO

POMERIGGIO

Dal Lunedì al Sabato

Dal Lunedì al Venerdì

dalle ore 10:00 alle ore 12:00

dalle ore 15:30 alle ore 18:00

VISITE GUIDATE

La Struttura, previo appuntamento anche telefonico, è aperta a coloro che intendono visitarla.



CAPITOLO 8: DOVE SIAMO





La nostra sede è: Via Monte Carmelo, 22 – Appiano Gentile

Distanza dal centro di Appiano: 600 m

Autostrada A9 uscita di Lomazzo a 7 km

Con automobile: disponibilità di parcheggio interno

Servizi di trasporto pubblico extraurbano:

C70 Como-Appiano

C62 Como-Mozzate

C63 Como-Luisago-Appiano

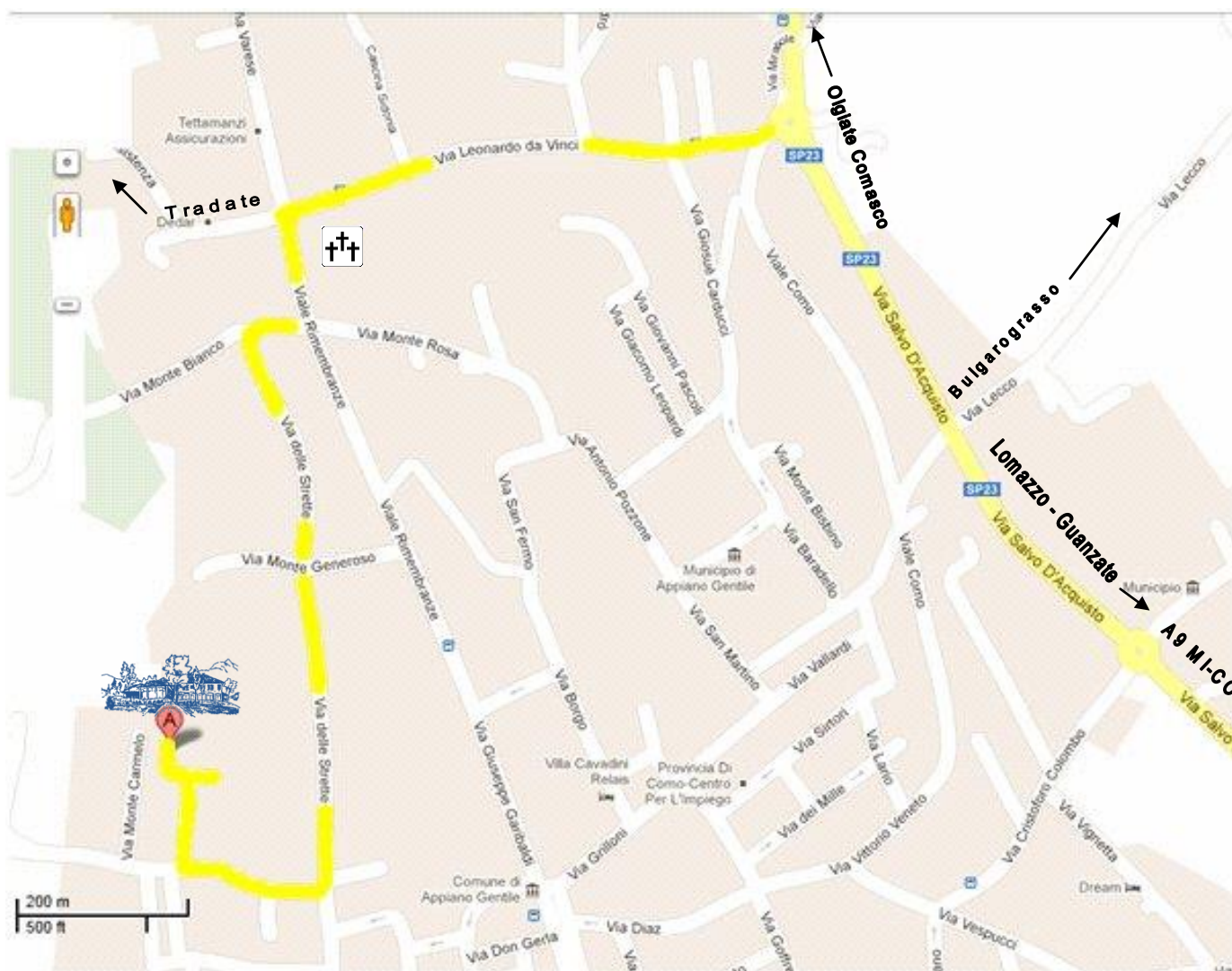
C64 Olgiate Comasco-Appiano-Lomazzo

C66 Lomazzo-Lurago Marinone-Appiano

Per informazioni sui servizi e sugli orari delle corse rivolgersi a:

SPT – Società Pubblici Trasporti – Tel. 031/24.72.47

Fondazione Bellaria – ONLUS – Tel. 031/93.06.75





Scheda di segnalazione dei disservizi

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

In data _____ il sottoscritto _____

parente _____ (indicare il grado di parentela) del Sig./Sig.ra _____

Residente presso la vostra R.S.A., al fine di contribuire al miglioramento delle prestazioni erogate dal vostro Ente, informa di non essere soddisfatto del seguente servizio:

- Personale medico
- Personale infermieristico
- Personale di assistenza
- Personale riabilitativo
- Personale di animazione
- Personale di segreteria
- Direzione
- Pulizie
- Lavanderia/Guardaroba
- Cucina

per i seguenti motivi:

La prego gentilmente di intervenire nel merito, autorizzandola a segnalare quanto esposto ad eventuali terzi soggetti competenti.

Distinti saluti.



ALLEGATI

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo, quindi in continua evoluzione:

- Il nostro Consiglio di Amministrazione (C.D.A.)
- Il nostro Comitato di Gestione
- I nostri Responsabili
- Prospetto delle tariffe vigenti

Fondazione Bellaria - Onlus
Via Monte Carmelo, 22
22070 Appiano Gentile (Co)
Telefono: 031 93 06 75
Fax: 031 89 07 33
Sito: www.bellaria.org
Mail: rsabellaria@bellaria.org
Ente accreditato

Servizio A.D.I.
Telefono: 031.35.29.223
Mail: servizioadi@bellaria.org