Fondazione Bellora ONLUS

CARTA DEI SERVIZI
CASA DI RIPOSO BELLORA

Il presente documento è distribuito in forma non controllata, potrebbe quindi essere soggetto a variazioni.

INDICE

Fondazione Bellora - Una storia lunga ottant'anni	.....	Pag. 1
Mission	.....	Pag. 1
Carta dei diritti della persona anziana	.....	Pag. 1
Codice Etico	.....	Pag. 4
La Casa di Riposo Bellora	.....	Pag. 4
Destinatari del servizio	.....	Pag. 4
Domanda di accoglienza	.....	Pag. 4
Lista d'attesa	.....	Pag. 5
Organizzazione	.....	Pag. 5
Servizi offerti	.....	Pag. 6
Retta	.....	Pag. 7
Contatti	.....	Pag. 8
Figure di riferimento	.....	Pag. 9
Come raggiungerci	.....	Pag. 10

FONDAZIONE BELLORA
UNA STORIA LUNGA OTTANT'ANNI

1929 - I Bellora, industriali del tessile, finanziano la costruzione di uno stabile adibito a ricovero di persone indigenti, sole e abbandonate e lo donano alla Congregazione di Carità di Gallarate. Nasce così il "Ricovero di Mendicità e Vecchiaia Filippo e Pietro Bellora".

1950 - I discendenti della Famiglia Bellora donano alla cittadinanza di Gallarate uno stabile più moderno e funzionale nell'area attigua al ricovero. I due edifici collegati tra loro prendono il nome di "Casa di Riposo Bellora I.P.A.B." raggiungono la capienza di oltre cento posti letto a disposizione degli anziani del territorio.

2002 - È inaugurata a Gallarate la nuova Residenza Sanitaria Assistenziale denominata "Residenza Angelo Bellora".

2004 - In seguito a decreto regionale la Fondazione Bellora acquisisce la forma giuridica di Fondazione di Diritto Privato O.N.L.U.S. e, sempre dallo stesso anno, gestisce in proprio le due R.S.A. completamente ristrutturate.

DAL 1929 AL SERVIZIO DEGLI ANZIANI

La Fondazione Bellora è nata a Gallarate nel 1929 grazie al contributo di una famiglia di industriali del tessile sensibili ai bisogni degli anziani.

Oggi gestisce **due Residenze Sanitarie Assistenziali e un Centro Diurno Integrato**.

MISSION

La Fondazione Bellora dà risposte efficaci alla pluralità dei bisogni dell'anziano; opera avvalendosi di un'effettiva integrazione tra prestazioni sociali, assistenziali e sanitarie.
Il solo intervento sanitario, non suffragato dall'umanizzazione è da considerarsi inutile.

L'umanità e il rispetto per l'Ospite caratterizzano l'operato della Fondazione che **mira a salvaguardare la dignità dell'anziano, la sua identità e le sue origini** garantendo assistenza personalizzata.

La Fondazione Bellora opera nel rispetto della Carta dei diritti della persona anziana.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

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

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

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente 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 e al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

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

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (Ospedali, Residenze Sanitario-Assistenziali, scuole, servizi di trasporti e altri servizi alla persona sia pubblici che privati);

- Agenzie di informazione e, più in generale, mass media;

- Famiglie e formazioni sociali.

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

Richiamiamo in questo documento alcuni del principi fondamentali dell'Ordinamento Giuridico Italiano:

- Il principio **di giustizia sociale**, enunciato dall'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.
  La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- Il principio **di solidarietà**, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
  A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti alla persona;

- Il principio **di salute**, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.
  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 DEI DIRITTI E DEI DOVERI

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

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

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera 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.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire a ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in 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.	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.

CODICE ETICO

Il Codice Etico comportamentale ed il modello organizzativo sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione in data 21.11.2012.

Nella stessa sede è stato nominato il Comitato di Valutazione e Controllo.

Il Codice Etico è consultabile all'interno del sito della fondazione, nella sezione "Consiglio di Amministrazione".

LA CASA DI RIPOSO BELLORA

La struttura accoglie 90 Ospiti residenti e 20 Ospiti in Centro Diurno. Tutti i 90 posti della RSA sono accreditati e a contratto con l'ASL della Provincia di Varese

Si sviluppa su quattro piani: il piano terra è la sede del Centro Diurno mentre i piani superiori sono dedicati alla Residenza Sanitaria Assistita.

Ogni piano dispone di medicheria, di 15 camere da letto dotate di servizi igienici e allacciamenti tv, di sala da pranzo e di salone ricreativo.

Gli Ospiti della R.S.A. e del C.D.I. hanno inoltre a loro disposizione palestra, locale parrucchiere e salone polivalente dedicato alle attività comuni e al culto.

È presente l'impianto di raffrescamento dell'aria.

VISITE GUIDATE

Su richiesta, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si incarica di far effettuare visite guidate alla struttura.

Ufficio Relazioni con il Pubblico
tel. 0331/7546.11
info@fondazionebellora.it

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Gli anziani che possono accedere all'RSA sono persone con compromissione dell'auto-sufficienza:

- Affetti da pluripatologie cronico-degenerative;
- Di norma di età superiore ai 65 anni;
- Soli, anche con un discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione dalle cure, oppure inserite in un contesto familiare o solidale, per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa.

L'Ospite e i suoi familiari hanno la possibilità di chiedere l'intervento del **Difensore Civico Territoriale**, in tutti i casi sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità; hanno inoltre la possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela della ASL.

DOMANDA DI ACCOGLIENZA

La domanda di accoglienza è ritirabile presso la portineria della sede di Piazza Giovine Italia o scaricabile dal sito internet www.fondazione-bellora.it ed è così composta:

1. **PARTE AMMINISTRATIVA**
   - dati dell'Ospite;
   - dati del garante e dei familiari;
   - autorizzazione al trattamento dei dati sensibili ex D.Lgs. 196/2003;
2. **CERTIFICAZIONE DEL MEDICO CURANTE**

La domanda debitamente compilata deve essere fatta pervenire all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, preposto al controllo della stessa.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, accertata la corretta compilazione della domanda, rilascia un'attestazione di ricezione e fissa l'incontro con il Medico per la valutazione dell'anziano.

Eventuali variazioni nello stato socio-sanitario dell'anziano devono essere comunicate tempestivamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per l'aggiornamento della valutazione medica.

LISTA D'ATTESA

Una volta accettata la domanda di accoglienza, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede alla formazione della graduatoria provvisoria e a prenotare la valutazione socio-sanitaria da parte dei Medici della Fondazione.

I residenti nel Comune di Gallarate hanno la precedenza nella lista d'attesa.

Il Medico raccoglie, usando scale di valutazione convenzionali, i dati relativi alla situazione socio sanitaria dell'Anziano:

- viene attribuito un punteggio da 1 a 50 per individuare la **compromissione sanitaria**;
- viene attribuito un punteggio da 1 a 50 per individuare la **compromissione sociale**.

In entrambi i casi a compromissione maggiore corrisponde punteggio più basso.

A ogni mese di giacenza della domanda in lista d'attesa viene attribuito un punto.

L'anziano con il punteggio inferiore è il primo della lista d'attesa.

La Fondazione Bellora, nel convocare per l'ingresso, segue la lista d'attesa considerando le caratteristiche funzionali e cognitive della persona chiamata, al fine di garantirne l'inserimento armonico all'interno del nucleo e della stanza.

ORGANIZZAZIONE

La Fondazione Bellora, gestore della Casa di riposo Bellora, è una O.N.L.U.S. (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) amministrata da un Consiglio composto da cinque membri e presieduto da un rappresentante della famiglia Bellora.

Il Direttore Generale ha il compito di gestire la Fondazione e di curare i rapporti con altre realtà territoriali private e pubbliche e con gli Enti Istituzionali.

Cinque Medici, di cui due Medici Geriatri e un Medico Fisiatra, garantiscono l'assistenza medica sulle 24 ore, sia con la presenza, sia attraverso il servizio di reperibilità. Il Medico in reperibilità ha l'obbligo di intervenire entro i 30 minuti dalla segnalazione.

Il team di Infermieri Professionali, supervisionati dai Medici, garantisce la corretta attuazione del programma terapeutico.

Il personale assistenziale (A.S.A. - O.S.S.) supporta gli ospiti nello svolgimento delle attività quotidiane.

I Coordinatori curano l'organizzazione del nucleo e l'efficace erogazione del servizio.

I Terapisti della Riabilitazione, coordinati dal Medico Fisiatra, svolgono attività di riabilitazione neuro-motoria.

Lo staff socio-educativo, composto da Educatori Professionali e terapisti qualificati, garantisce una buona qualità di vita all'anziano, ne favorisce l'inserimento in comunità, lo affianca in modo individuale nei momenti di particolare necessità, collabora con lo staff riabilitativo e con il personale assistenziale al fine di ottimizzare le capacità funzionali e cognitive residue. Gestisce inoltre il servizio di estetica sociale.

Il personale dei Servizi Generali svolge attività di portineria e centralino; garantisce il servizio di lavanderia e guardaroba.

Il servizio di pulizia e ristorazione è in gestione a un'azienda specializzata nel settore.

Gli Uffici Amministrativi comprendono l'Ufficio Contabilità, l'Ufficio Acquisti, l'Ufficio Personale e l'Ufficio Segreteria.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) ha il compito di fornire tutte le informazioni sul funzionamento dell'Ente, sulle modalità di accesso in Struttura e gestire eventuali problematiche amministrative connesse al ricovero.

Il personale è adeguato al numero degli Ospiti, consente il buon funzionamento del servizio e non è mai inferiore al minimo previsto dalle vigenti disposizioni normative.

Tutto il personale opera nel rispetto di specifici progetti personalizzati (P.A.I.).

TUTTO IL PERSONALE È IDENTIFICABILE DAL CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO

SERVIZI OFFERTI

La Fondazione garantisce all'Ospite assistenza individualizzata, grazie al lavoro in équipe di personale specializzato.

I servizi offerti sono finalizzati al recupero e al mantenimento dell'autonomia funzionale e delle capacità cognitive e relazionali.

SERVIZIO SANITARIO

I Medici svolgono attività terapeutica, preventiva, diagnostica e di educazione sanitaria avvalendosi, quando necessario, di consulenze ed esami strumentali specialistici.

L'équipe infermieristica garantisce la applicazione delle prescrizioni terapeutiche ed è il primo riferimento per gli operatori assistenziali nella gestione dei problemi sanitari degli Ospiti.

L'Ente fornisce, senza oneri aggiuntivi alla retta:

- farmaci,
- presidi per l'incontinenza,
- ossigenoterapia,
- medicazioni,
- strumenti per l'alimentazione artificiale.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

Gli operatori socio-sanitari assistono l'Ospite nello svolgimento delle attività della vita quotidiana.

L'attività assistenziale segue un progetto individualizzato concordato in équipe, ed ha come obiettivi il mantenimento dell'autonomia e, quando possibile, il recupero delle abilità residue.

SERVIZIO RIABILITATIVO

I Fisioterapisti sviluppano progetti personalizzati individuali e di gruppo, prescritti dal Medico Fisiatra, mirati al recupero e al mantenimento delle abilità motorie e funzionali.

Si occupano della valutazione e del trattamento della disfagia e della prevenzione dei danni da immobilità.

Il servizio di fisioterapia provvede inoltre a fornire direttamente o tramite prescrizioni ASL, ausili idonei alla mobilità (carrozzine, deambulatori, calzature ortopediche) e presidi antidecubito.

SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO

Il Servizio promuove il benessere globale dell'Ospite con interventi di socializzazione e di supporto relazionale.

Gli Ospiti sono coinvolti in attività ludiche, laboratori di attività manuali ed espressive, attività culturali feste ed eventi.

Queste attività, mirate al mantenimento della dignità della persona e al vivere serenamente l'invecchiamento, favoriscono la fiducia e la stima in se stessi.

In particolare sono attivi i progetti di :

Aromaterapia

Attraverso l'uso degli olii essenziali, selezionati in base ai bisogni dell'ospite, si interviene con sedute di massaggio personalizzate per riattivare la circolazione, alleviare il dolore, contenere l'ansia e l'agitazione e stimolare le persone apatiche.

Estetica Sociale

Mediante le attività della cura di sé (parrucchiera, manicure), si stimolano le capacità sociali e l'autostima, aiutando la persona a riscrivere la propria identità e a trovare il proprio ruolo all'interno della vita di comunità della struttura.

STANZA SENSORIALE

UNO STRUMENTO
PER LA QUALITÀ DELLA VITA

Per il trattamento di persone con gravi compromissioni cognitive, comunicative e relazionali utilizziamo la Stanza Sensoriale. Uno spazio, neutro e interamente bianco, all'interno del quale, attraverso una serie di input luminosi, uditivi, olfattivi, gustativi e tattili, si cerca di indurre uno stato di benessere negli Ospiti coinvolti.
Questo permette all'Ospite stesso, sulla base di pochi stimoli, di rivestire l'ambiente di un significato personale che lo metta il più possibile a proprio agio: ciò significa ridurre fenomeni di ansia o paura che possono condurre a stati di agitazione e aggressività, o al contrario risvegliare la vitalità in coloro che mostrano segni di apatia o sindrome depressiva.

SERVIZI ALBERGHIERI
I servizi alberghieri comprendono:
- portineria e videosorveglianza;
- guardaroba e lavanderia;
- ristorazione.

SERVIZI DI CONSULENZA AMMINISTRATIVA
Gli uffici amministrativi aiutano le famiglie nella gestione delle pratiche amministrativo-burocratiche degli Ospiti, in particolare:
- pratiche ASL/INPS per invalidità e accompagnamento;
- variazione del medico di base all'ingresso;
- cambio di residenza e rinnovo documenti di identità;
- prenotazione e gestione di visite specialistiche esterne mutuabili;
- nomina dell'amministratore di sostegno e/o tutore legale.

VISITE ED ESAMI SPECIALISTICI
La Fondazione si fa carico di prenotare le visite specialistiche del S.S.N..

I familiari, salvo impedimenti, devono accompagnare il proprio congiunto alla visita.

Associazione di Volontariato
AMICI DEL BELLORA

L'Associazione di Volontariato "Amici del Bellora" si è liberamente costituita all'interno della Fondazione ed è composta da circa cinquanta volontari operanti.

Lo scopo dell'Associazione è di integrarsi nella realtà operativa della Fondazione per contribuire a migliorare la qualità di vita degli Ospiti.

Favorisce inoltre la sensibilizzazione della comunità Gallaratese alla realtà della Fondazione anche con iniziative finalizzate alla raccolta fondi.

RETTA

L'importo della retta viene stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione in sede di approvazione del bilancio previsionale.

La retta in vigore è riportata nella comunicazione allegata alla presente Carta dei Servizi (allegato DOC A05).

L'IMPORTO DELLA RETTA COMPRENDE:
- Assistenza socio-sanitaria garantita 24 ore:
  - Medici;
  - Infermieri Professionali;
  - Personale Assistenziale;
- Farmaci e ausili;
- Fisioterapia e terapia occupazionale;
- Servizi alberghieri:
  - Pasti;
  - Pulizia e sanificazione delle camere e degli spazi comuni;
  - Portineria;
- Attività socio-educativa;
- Parrucchiere - barbiere;
- Lavanderia.

L'IMPORTO DELLA RETTA NON COMPRENDE:
- Costo per il trasporto da e verso la struttura;
- Spese per visite ed esami specialistici in regime privatistico;
- Costi per l'acquisto di beni personali (occhiali, vestiti, apparecchi acustici, protesi dentarie, ecc. ecc.).

La retta è comunque dovuta in caso di ricovero ospedaliero.

Al termine di ogni anno solare viene rilasciata la dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21 marzo 1997, n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

5 PER MILLE
AIUTARCI NON VI COSTA
NEANCHE UN CENTESIMO

Con la dichiarazione dei redditi potrete destinarci il 5‰ dell'IRPEF; è sufficiente la Vostra firma e l'indicazione del **Codice Fiscale 82005470123**.

Le donazioni possono essere effettuate tramite bonifico intestato alla **Fondazione Bellora O.N.L.U.S. - IBAN IT15 B033 5901 6001 0000 0002 393** e possono essere dedotte dalla dichiarazione dei redditi delle persone fisiche e delle imprese fino a un massimo di 70.000 Euro.

Per qualsiasi chiarimento potete telefonare agli uffici della Fondazione (tel. 0331/7546.11), al Vostro commercialista o a un Caf.

CONTATTI

Casa di Riposo Bellora
piazza Giovine Italia n. 1 - 21013 Gallarate (VA)

Tel. 0331/7546.11 - Fax 0331/7546.00

Sito internet www.fondazionebellora.it

Email info@fondazionebellora.it

PORTINERIA
Tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 20:00

UFFICI AMMINISTRATIVI
Mattino - dalle ore 9:00 alle ore 12.00
Pomeriggio - dalle ore 14:00 alle ore 16:30

UFFICIO CONTABILITÀ E CONTROLLO DI GESTIONE
Patrizia Crespi
Email contabilita@fondazionebellora.it

UFFICIO ACQUISTI
Silvio Modolo
Email acquisti@fondazionebellora.it

UFFICIO PERSONALE
Marisa Crespi
Email personale@fondazionebellora.it

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Silvia Maria Perina
Email info@fondazionebellora.it

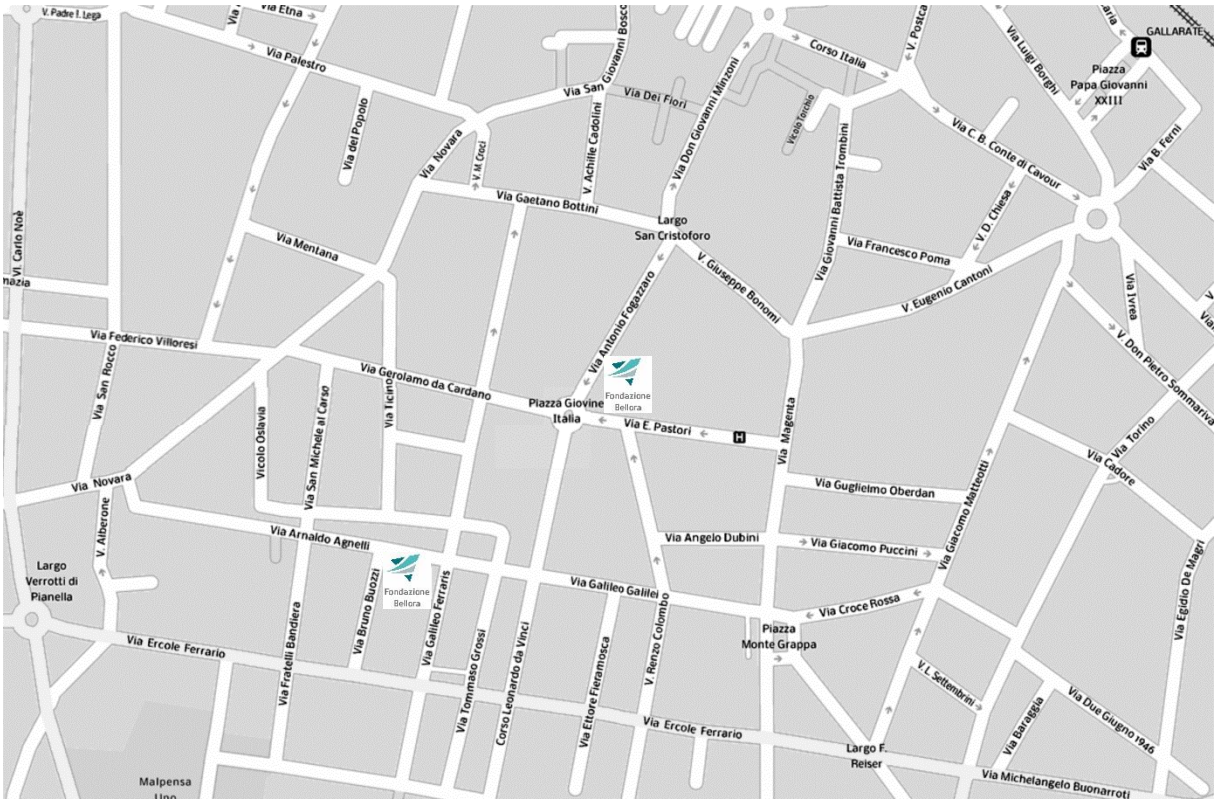
Su appuntamento:

Lunedi	dalle ore 8.30	alle ore 12.30
Martedì	dalle ore 8.30	alle ore 12.30
Mercoledì	dalle ore 13.30	alle ore 17.00
Giovedì	dalle ore 16.30	alle ore 18.30
Venerdì	dalle ore 8.30	alle ore 12.30

FIGURE DI RIFERIMENTO

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	
Presidente	Dott. Enrico Colombo
Consigliere	Dott. Filippo Crivelli
Consigliere	Dott. Alfredo Codecasa
Consigliere	Dott.ssa Luisa Montonati Borgo
Consigliere	Don Ivano Valagussa
DIRETTORE GENERALE	Dott.ssa Vanna Barca
COORDINATORE SANITARIO	Dott. Maurizio Tovaglieri Medico Geriatra- Medico Fisiatra
MEDICI	
Medico Chirurgo	Dott. Antonino Trimarchi
Medico Chirurgo	Dott. Augusto Canossa
Medico Chirurgo	Dott.ssa Sara Menandro
Medico Chirurgo	Dott.ssa Marjorie Vacacela
COORDINATORE AREA ASSISTENZIALE	Susanna Cortese
COORDINATORE AREA FISIOTERAPICA	Alessandra Tacchi
COORDINATORE AREA SOCIO-EDUCATIVA	Cristina Sbaglia

COME RAGGIUNGERCI



La Casa di Riposo Bellora si trova nei pressi dell'Ospedale di Gallarate.
L'ingresso principale si trova in Via Fogazzaro.

BUS
Linea A – Linea C – Linea E – fermata Ospedale/piazza Giovine Italia
www.amscimpiantieservizi.it

TRENO
Ferrovie dello Stato - Fermata Gallarate
Dal piazzale della Stazione: Bus Linea A – Linea C – Linea E – fermata Ospedale/piazza Giovine Italia
www.trenitalia.com

AUTOSTRADA
- A4 – Milano-Torino - uscita Mesero-Marcallo

SS336 della Malpensa - uscita Gallarate-Samarate
Direzione centro/Ospedale

- A8 – Milano-Varese - direzione Varese - uscita Busto Arsizio

SS336 della Malpensa - uscita Gallarate-Samarate
Direzione centro/Ospedale

- A8 – Milano-Varese – direzione Milano - uscita Gallarate

Direzione centro/Ospedale

Fondazione Bellora ONLUS

REGOLAMENTO
CASA DI RIPOSO BELLORA

INDICE

Accoglienza in R.S.A.	.....	Pag. 1
Presa in carico in R.S.A.	.....	Pag. 1
Impegni assunti dagli Ospiti e dai loro parenti	.....	Pag. 1
Modalità operative e impegni assunti dall'Ente	.....	Pag. 2
Giornata tipo dei residenti	.....	Pag. 2
Pasti	.....	Pag. 3
Camere	.....	Pag. 4
Spazi comuni	.....	Pag. 4
Beni dell'Ospite	.....	Pag. 4
Abbigliamento dell'Ospite	.....	Pag. 4
Ricovero ospedaliero e assenza temporanea	.....	Pag. 5
Assenza giornaliera	.....	Pag. 5
Dimissioni volontarie - decesso	.....	Pag. 5
Dimissioni d'ufficio	.....	Pag. 5
Rilevazione soddisfazione di Ospiti e familiari	.....	Pag. 6
Modalità di accesso alla documentazione socio sanitaria	.....	Pag. 6
Norme in materia di sicurezza	.....	Pag. 6
Elenco allegati	.....	Pag. 6

ACCOGLIENZA IN R.S.A.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) convoca l'Ospite per l'ingresso in struttura, di norma, tramite comunicazione telefonica.

Tra la convocazione e l'ingresso non deve intercorrere un periodo superiore a 72 ore.

Il trasporto per l'ingresso in struttura è a totale carico dell'Ospite.

L'Ospite, nel caso non sia rappresentato da Amministratore di Sostegno o Tutore, di norma è rappresentato da un familiare che agisce da Garante.

Al momento dell'ingresso il Garante deve firmare il **Contratto di assistenza e presa in carico** e consegnare all'U.R.P.:

- Tessera Sanitaria ed eventuali tessere di esenzione;
- Carta d'Identità o fotocopia;
- Copia dell'accertamento dell'invalidità da parte di Regione Lombardia.

La Direzione può autorizzare, dietro richiesta dei familiari, eventuali assistenze complementari, che comunque non dovranno in alcun modo interferire con il programma sanitario-assistenziale.

Nessun operatore esterno privo di autorizzazione sarà ammesso a svolgere attività di supporto assistenziale nei reparti della struttura.

PRESA IN CARICO IN R.S.A.

Gli operatori si adoperano per creare un contesto che rispetti il "progetto di vita" dell'Ospite e per favorirne l'ambientamento alla nuova realtà.

In fase di accoglienza viene predisposto un progetto individuale (P.I.) sulla base del quale viene redatta la pianificazione degli interventi multidisciplinari.
Il progetto viene proposto alla famiglia o all'Ospite per la condivisione.

Il giorno dell'ingresso l'anziano deve essere accompagnato da almeno un familiare con lo scopo di fornire all'équipe multi-professionale tutte le informazioni utili e necessarie.

L'équipe esegue la valutazione obiettiva dell'Ospite anche con la somministrazione di test.

Le informazioni raccolte permettono di definire gli obiettivi e gli interventi del progetto assistenziale.

IMPEGNI ASSUNTI DAGLI OSPITI E DAI LORO PARENTI

1. L'Ospite (compatibilmente con le sue capacità cognitive e con il quadro clinico) e i suoi parenti sono tenuti ad avere un comportamento responsabile, rispettoso dei diritti degli altri e collaborativo con il personale;
2. L'ospite e i suoi parenti esprimono, con l'accettazione all'ingresso, piena fiducia verso l'operato del personale socio-sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale;
3. L'Ospite e i suoi visitatori sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi della residenza;
4. I visitatori devono rispettare gli orari di libero accesso alla struttura;
5. I visitatori non devono interferire con lo svolgimento della normale attività assistenziale e terapeutica all'Ospite;
6. I visitatori non devono disturbare la quiete e il riposo degli altri Ospiti;
7. Non sono ammesse mance, compensi o regali di alcun genere al personale.

MODALITÀ OPERATIVE E IMPEGNI ASSUNTI DALL'ENTE

1. La Fondazione si impegna a garantire all'Ospite l'erogazione dei servizi necessari al mantenimento e al recupero delle autonomie funzionali e cognitivo-relazionali;
2. La Fondazione opera secondo un sistema di procedure, protocolli e linee guida che garantisce l'assistenza all'Ospite nel rispetto della dignità e della privacy;
3. Il personale è tenuto al rispetto degli obblighi previsti dal Contratto, dal proprio mansionario, da procedure, protocolli e linee guida in uso;
4. Il personale deve mantenere i rapporti con gli Ospiti e i loro parenti improntati al reciproco rispetto in un clima di serena e cordiale collaborazione;
5. Il personale deve rapportarsi agli Ospiti evitando qualsiasi tipo di discriminazione;
6. Il personale ha il divieto di accettare mance, compensi o regali di alcun genere e ha l'obbligo di segnalare alla Direzione Generale eventuali violazioni;
7. Il personale Medico è tenuto al puntuale aggiornamento dei familiari riguardo la situazione clinica e assistenziale dell'Ospite;
8. Il personale è tenuto a far rispettare ai visitatori le norme per il buon andamento del nucleo e per il benessere degli Ospiti.

Il Codice Etico definisce le regole comportamentali fatte proprie dall'organizzazione della Fondazione Bellora.

GIORNATA TIPO DEI RESIDENTI

MATTINA

dalle ore 6.30
- gli Ospiti vengono svegliati in base alle loro necessità assistenziali;
- viene eseguita l'igiene personale;
- gli Ospiti vengono vestiti e curati nell'aspetto;
- viene servita la colazione;

dalle ore 9.00
- gli Ospiti vengono coinvolti in attività si socializzazione, riabilitazione e di estetica sociale secondo la programmazione settimanale esposta;

dalle ore 11.45
- viene servito il pranzo.

Ogni domenica, alle ore 10.15, presso la sala polivalente della struttura viene celebrata la Santa Messa.

POMERIGGIO

dalle ore 13.00
- gli Ospiti che ne avessero l'esigenza vengono allettati per il riposo pomeridiano;

dalle ore 14.00
- gli Ospiti vengono coinvolti in attività si socializzazione, riabilitazione e di estetica sociale secondo la programmazione settimanale esposta;
- viene servita la merenda con la collaborazione dell'Associazione di Volontariato;

dalle ore 18.00
- viene servita la cena;
- gli Ospiti vengono accompagnati nelle loro camere e preparati per il riposo notturno in base alle loro necessità assistenziali.

ORARI DI VISITA

Le visite agli Ospiti sono libere dalle ore 08.00 alle ore 20.00.
Eventuali deroghe possono essere concesse dalla Direzione Generale.

PASTI

Il menù, caratterizzato secondo le stagioni, è definito con frequenza settimanale.

I pasti sono serviti
ai seguenti orari:

ore 8.30-9.00
colazione

ore 11.45-12.30
pranzo

ore 15.00
merenda

ore 18.00-18.30
cena

L'orario dei pasti può essere
flessibile in considerazione delle abitudini e dei bisogni degli Ospiti.

Colazione:
Latte, caffelatte, caffè d'orzo, the, yogurt, fette biscottate e biscotti.

Pranzo:
Primo;
Secondo (carne o pesce);
Contorno (verdura e purea di patate);
Frutta;
Pane, vino, acqua e caffè d'orzo;
Dolce la domenica.

Cena:
Primo;
Secondo (affettati, formaggi o carne bollita);
Contorno (verdura e purea di patate);
Frutta;
Pane, vino e acqua.

Agli ospiti che lo gradissero, prima del riposo notturno, è servita la camomilla.

Per le festività è offerto un menù speciale.

Durante i pasti è consentita la presenza di un solo visitatore per Ospite che non deve in alcun modo interferire con la distribuzione degli alimenti e con la gestione degli altri pazienti.

L'introduzione di generi alimentari all'interno della Residenza deve essere precedentemente concordata con i Medici della Residenza.

La dieta dell'Ospite può essere modificata a seguito di eventuali necessità cliniche e funzionali anche con l'eventuale prescrizione di integratori alimentari.

Indicazioni dietetiche standard:

FRULLATO	comprende un pasto completo
DIABETE	pane 1/2 porzione, non aggiungere zucchero nelle bevande e negli alimenti
STIPSI	almeno due litri di acqua al giorno, doppia porzione di verdure
DIARREA	evitare verdure (tranne patate e carote), evitare frutta (tranne mela e banana), evitare latticini (latte, formaggi di ogni tipo)
ULCERA GASTRICA	evitare vino e caffè
IPERPIRESSIA	idratazione (almeno due litri al giorno)
ULCERA DA PRESSIONE	dieta iperproteica (doppia porzione di secondo, mezza porzione di primo)

CAMERE

La Casa di Riposo Bellora dispone di:

- 6 camere singole,
- 36 camere doppie,
- 3 camere quadruple.

La Fondazione attribuisce il posto letto in base alla disponibilità garantendo un inserimento armonico dell'Ospite all'interno del Nucleo e della camera.

Si riserva inoltre il diritto di decidere, previa comunicazione ai parenti, il trasferimento dell'Ospite ad altro nucleo o ad altra stanza qualora, in sede di valutazione multidisciplinare, le condizioni socio-sanitarie non siano più ritenute confacenti alla stanza di appartenenza.

Nelle stanze multiple ciascun Ospite deve conciliare le proprie esigenze con quelle dei compagni di camera e rispettarne gli oggetti personali.

L'uso di apparecchi radiotelevisivi è consentito purché non disturbi la quiete e il riposo degli altri Ospiti.

SPAZI COMUNI

La Fondazione mette a disposizione degli Ospiti degli spazi comuni di libero accesso adibiti a saloni polifunzionali, a sale da pranzo e a salotti.

Nelle sale comuni gli Ospiti hanno la possibilità di effettuare le varie attività proposte dallo staff socio-educativo o di trascorrere del tempo con i propri familiari.

L'utilizzo degli apparecchi televisivi comuni avviene con la supervisione del personale di Nucleo nel rispetto delle esigenze di tutti gli Ospiti.

Il giardino dell'Istituto può essere liberamente utilizzato dagli Ospiti e dai loro visitatori.

Nella Casa di Riposo Bellora è presente una cappella per la pratica del culto religioso.

Ogni domenica nel salone polifunzionale del piano terra è celebrata la Santa Messa.

BENI DELL'OSPITE

La Fondazione consiglia ai familiari di non lasciare agli Ospiti beni di particolare valore e declina ogni responsabilità in caso di furto, smarrimento o danno.

In caso di necessità la Casa di Riposo mette a disposizione una cassaforte per la custodia temporanea dei beni.

ABBIGLIAMENTO DELL'OSPITE

L'Ospite all'ingresso deve essere dotato di corredo personale adeguato.

Gli indumenti devono essere consegnati al Servizio di Lavanderia e Guardaroba della Casa di Riposo.

Il Servizio di Lavanderia e Guardaroba provvede a compilare con i familiari la specifica scheda di carico e a contrassegnare i capi con il nome dell'Ospite e il Nucleo di appartenenza.

Si consiglia di dotare l'ospite dei seguenti indumenti:
n. 6 camicie da notte o pigiami,
n. 8 maglie di lana,
n. 8 maglie di cotone a mezze maniche,
n. 8 paia di calze anche di filanca,
n. 8 paia di mutande,
n. 6 golfini,
n. 6 camicie,
n. 6 vestiti o completi,
n. 6 tute (casacca e pantalone),
un paio di ciabatte,
un paio di pantofole,
un paio di scarpe,
fazzoletti.
L'elenco è indicativo.

Gli indumenti devono poter essere lavati in lavatrice.

Si consiglia ai parenti di rispettare, anche nell'abbigliamento, le abitudini e lo stile di vita dell'Ospite.

Dotazione necessaria per la toilette:

- Pettine;
- Spazzola;
- Spazzolino e dentifricio;
- Rasoio elettrico;
- Porta dentiera;
- Acqua di colonia senza alcool.

In caso di necessità, eventuale richiesta di capi aggiuntivi viene comunicata ai parenti dal Coordinatore Assistenziale.

RICOVERO OSPEDALIERO E ASSENZA TEMPORANEA

In caso di assenza per ricovero ospedaliero la retta è comunque dovuta per l'intero importo.

Ricoveri ospedalieri di durata superiore ai 30 giorni comportano le dimissioni dell'Ospite, salvo casi particolari concordati con la Direzione Generale.

L'assenza volontaria per più giorni deve essere preventivamente richiesta e autorizzata dalla Direzione Generale.

I familiari devono compilare apposito registro d'uscita e firmare la liberatoria.

La Fondazione provvede a fornire ai familiari farmaci, presidi e relative indicazioni terapeutiche per la corretta gestione dell'Ospite.

L'assenza volontaria non deve mai superare i 30 giorni consecutivi; la retta deve essere corrisposta in ogni caso per intero per tutto il periodo.

La Fondazione s'impegna a riservare il posto per un periodo di 30 giorni, trascorsi i quali verrà considerato libero, salvo diversi accordi con la Direzione Generale.

ASSENZA GIORNALIERA

L'assenza dell'Ospite durante il giorno deve avvenire nel rispetto degli orari della Casa di Riposo.

I familiari devono compilare apposito registro d'uscita e firmare la liberatoria.

L'autorizzazione all'uscita è subordinata alla preventiva autorizzazione del Medico.

La Fondazione provvede a fornire ai familiari eventuali farmaci e relative indicazioni assistenziali per la corretta gestione dell'Ospite.

DIMISSIONI VOLONTARIE – DECESSO

In caso di dimissione volontaria dell'Ospite i familiari devono darne preavviso non inferiore ai 15 giorni alla Direzione Generale.

Qualora la comunicazione non rispetti i tempi sopra stabiliti, la retta deve essere corrisposta per i giorni di mancato preavviso.

Gli eventuali costi di trasporto sono a carico dell'Ospite.

In caso di decesso dell'Ospite la comunicazione viene data alla famiglia dal personale Medico. Gli averi vengono riconsegnati ai familiari entro 24 ore dal decesso.

La salma viene custodita senza oneri aggiuntivi presso la Camera Mortuaria della Fondazione, salvo diversa volontà dei familiari.

Le pratiche ASL conseguenti al decesso vengono espletate direttamente dal personale della struttura.

Si ricorda inoltre il rispetto della vigente normativa che prevede:

Art. 8 – Comma 4 – L.R. 22/03
"Il conferimento di incarico o la negoziazione di affari inerenti all'attività funebre avviene nella sede indicata nell'atto autorizzativi o, su preventiva richiesta scritta dell'interessato, in altro luogo. Le medesime attività sono vietate all'interno della Fondazione."
Regolamento regionale 06/04
"Il conferimento dell'incarico per il disbrigo delle pratiche amministrative, la vendita di casse ed articoli funebri e ogni altra attività connessa al funerale, si svolge unicamente nella sede autorizzata o, eccezionalmente, su richiesta degli interessati, presso altro luogo, purché non all'interno della struttura."

In caso di necessità, lamentele o segnalazioni i familiari possono rivolgersi direttamente alla Direzione Generale.

DIMISSIONI D'UFFICIO

La Direzione Generale può disporre le dimissioni d'ufficio:

- qualora l'Ospite costituisca motivo di pericolo o disagio per sé o per gli altri, con riferimento a specifica documentazione o relazione di servizio;
- qualora l'Ospite detenga strumenti atti a pregiudicare l'incolumità altrui;
- qualora l'Ospite si assenti dalla struttura senza darne preavviso;
- nel caso di mancato pagamento della retta per due mesi consecutivi.

Il giorno della dimissione viene rilasciata all'Ospite relazione sanitaria completa delle indicazioni cliniche, riabilitative e farmacologiche utili per assicurare la continuità delle cure al domicilio o presso altra struttura.

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DI OSPITI E FAMILIARI

La Fondazione Bellora rileva annualmente il grado di soddisfazione di Ospiti, familiari e operatori attraverso la somministrazione di questionari.

I dati raccolti vengono elaborati, presentati e condivisi durante gli specifici incontri con i familiari.

La Fondazione Bellora mette a disposizione un modello per la segnalazione dei reclami che può essere inoltrato utilizzando l'apposita casella posizionata all'ingresso della struttura.

Alla segnalazione viene dato riscontro entro una settimana. I reclami vengono trattati seguendo specifiche procedure che ne definiscono le modalità per la gestione e l'analisi.

MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

La richiesta di accesso alla documentazione socio sanitaria dell'Ospite può essere effettuata solo nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

La richiesta di presa visione della documentazione socio sanitaria deve essere effettuata alla Direzione Generale della Fondazione che, entro 15 giorni, provvede a fissare incontro tra il richiedente avente diritto ed il personale Medico per la completa illustrazione dei dati.

La documentazione socio sanitaria può altresì essere rilasciata in copia a fronte di richiesta scritta motivata da inoltrarsi alla Direzione Generale; alla richiesta verrà dato riscontro entro i 15 giorni successivi alla ricezione in struttura.

NORME IN MATERIA DI SICUREZZA

È VIETATO IN TUTTI GLI AMBIENTI

- Fumare.
- Utilizzare apparecchi elettrici senza la preventiva autorizzazione scritta del Responsabile per la Sicurezza.
- Manomettere l'impianto elettrico, installare prolunghe o raccordi.
- Ingombrare i punti di passaggio con cavi elettrici o fili.
- Tenere e fare uso di fornelli di qualsiasi genere, tostapane, scaldini, stufette o qualsiasi altro apparecchio provvisto di resistenza elettrica.
- Utilizzare coperte collegate all'impianto elettrico.
- Utilizzare ferri da stiro o altri oggetti similari.
- Utilizzare nei servizi igienici asciugacapelli, rasoi elettrici e ogni altra apparecchiatura elettrica senza la presenza del personale dell'Istituto.
- Lasciare accesi apparecchi elettrici non utilizzati.
- Conservare recipienti con liquidi o gas tossici e infiammabili.
- Collocare arredi personali senza specifica autorizzazione del Responsabile per la Sicurezza.
- Conservare in camera biancheria o effetti personali in quantità maggiore rispetto alle necessità concordate con il personale del nucleo.
- Posizionare oggetti sopra gli armadi o sui davanzali delle finestre, salva autorizzazione del Responsabile per la Sicurezza.

Il personale dipendente controlla l'ottem-peranza alle disposizioni e segnala al Responsabile per la Sicurezza ogni comportamento contrario.

ELENCO ALLEGATI

- Contratto di ammissione
- Importo rette anno 2016
- Organigramma
- Modello di segnalazione del reclamo
- Customer satisfaction

Fondazione
Bellora
ONLUS

ALLEGATI

CASA DI RIPOSO BELLORA

CONTRATTO DI INGRESSO

Tra

- la Residenza Angelo Bellora, di seguito per brevità indicata come **Ente**, sita in Gallarate (VA) – Via Agnelli n° 7 – gestita dalla Fondazione Bellora O.N.L.U.S. con Sede Legale in Gallarate (VA) – Piazza Giovine Italia n° 1 – Codice Fiscale 8200547 012 3 – Partita I.V.A. 0183712 012 8 – qui rappresentata dal Direttore Generale, Dottoressa Vanna BARCA, domiciliata per la carica ove sopra,

e

- Il/La Sig./Sig.ra _____ nata/o a _____ il _____ - Codice Fiscale _____ - Codice Sanitario _____ di seguito per brevità indicato/a come "**Ospite**";

e/o

- *Il/La Sig./Sig.ra _____ nata/o a _____ il _____ - Codice Fiscale _____ in qualità di _____ dell'Ospite, di seguito per brevità indicato/a come "**Terzo**"*

SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE

1. – A seguito dell'accettazione della domanda di ammissione, con il presente atto il/la sottoscritto/a **Ospite** e/o il **Terzo** per esso richiede il ricovero presso la Residenza Angelo Bellora dichiarando che l'obbligazione economica viene assunta in via solidale dal **Terzo** che sottoscrive il presente contratto di ingresso per accettazione e assunzione solidale delle correlate obbligazioni.

L'ingresso in Casa di Riposo è fissato in data _____.

Il presente contratto ha durata annuale, tacitamente rinnovata di anno in anno salvo i casi previsti di cui agli artt. 8 e 9.

L'**Ente** ha verificato al momento dell'ingresso che l'**Ospite** ha le caratteristiche e manifesta le condizioni di bisogno previste per le Residenze Sanitarie Assistenziali, assicurando per l'inserimento in struttura che la presa in carico avviene secondo criteri di appropriatezza, favorendo la continuità assistenziale e precisando che eventuali situazioni complesse saranno comunicate all'ASL o al Comune.

2. – L'**Ospite** e/o il **Terzo** si obbliga/obbligano ad effettuare il pagamento della retta in rate mensili scadenti il giorno venticinque del mese in corso. L'**Ospite** e/o il **Terzo** dichiarano di farsi carico inoltre delle eventuali spese sanitarie non comprese nella retta (visite specialistiche ed esami non riconosciuti dal SSR), delle spese personali (abbigliamento, generi voluttuari, ecc.ecc.) e delle spese di trasporto da e verso la struttura.

3. - L'**Ospite** e/o il **Terzo** si impegna/impegnano altresì al rispetto del regolamento di ospitalità che si intende parte integrante del presente contratto.

4. - L'**Ospite** e/o il **Terzo** prende/prendono atto del fatto che nel corso del ricovero la retta possa subire delle variazioni. L'**Ente** si riserva la facoltà di aumentare la retta sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali. Dette variazioni devono essere comunicate per iscritto almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe, dando quindi allo stesso/agli stessi la facoltà di recedere dal presente contratto nei termini di cui all'art. 8.

5. - La retta giornaliera a carico dell'**Ospite** e/o del **Terzo** è di **€ 55,00 (euro cinquantacinque)** al netto del contributo sanitario regionale e con l'applicazione del bollo previsto dalla normativa vigente in materia.

Nella retta sono compresi i seguenti servizi:

- Assistenza socio-sanitaria garantita 24 ore:
  - Medici;
  - Infermieri Professionali;
  - Personale Assistenziale;
- Farmaci e ausili;
- Fisioterapia e terapia occupazionale;
- Servizi alberghieri:
  - Pasti;
  - Pulizia e sanificazione delle camere e degli spazi comuni;
  - Portineria;
- Attività socio-educativa;
- Parrucchiere - barbiere;
- Lavanderia.

Nella retta sono esclusi i seguenti servizi, che restano a carico dell'**Ospite** e/o del **Terzo**.

- Costo per il trasporto da e verso la struttura;
- Spese per visite ed esami specialistici in regime privatistico;
- Costi per l'acquisto di beni personali (occhiali, vestiti, apparecchi acustici, protesi dentarie, ecc. ecc.).

In caso di assenza per ricovero ospedaliero la retta è comunque dovuta per l'intero importo.

Ricoveri ospedalieri di durata superiore ai 30 giorni comportano le dimissioni dell'Ospite, salvo casi particolari concordati con la Direzione Generale.

L'assenza volontaria per più giorni deve essere preventivamente richiesta e autorizzata dalla Direzione Generale.

I familiari devono compilare apposito registro d'uscita e firmare la liberatoria.

L'**Ente** provvede a fornire ai familiari farmaci, presidi e relative indicazioni terapeutiche per la corretta gestione dell'**Ospite**.

L'assenza volontaria superiore non deve mai superare i 30 giorni consecutivi; la retta deve essere corrisposta in ogni caso per intero per tutto il periodo.

L'**Ente** s'impegna a riservare il posto per un periodo di 30 giorni, trascorsi i quali verrà considerato libero, salvo diversi accordi con la Direzione Generale.

A fronte del pagamento della retta l'**Ente** si impegna, ai sensi della normativa vigente, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Alla stipula e al mantenimento dell'assicurazione per la responsabilità civile conforme alla normativa vigente nazionale e regionale;
- Al rispetto della privacy dell'Ospite ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.;
- Alla predisposizione e aggiornamento della documentazione sanitaria e socio sanitaria;
- Alla diffusione della Carta dei Servizi.

L'**Ente** consiglia ai Terzi di non lasciare agli Ospiti beni di particolare valore e declina ogni responsabilità in caso di furto, smarrimento o danno.

In caso di necessità l'**Ente** mette a disposizione una cassaforte per la custodia temporanea dei beni.

Ai sensi dell'art. 1783-1786 c.c. l'**Ente** risponde:

- Quando le cose dell'**Ospite** gli sono state consegnate in custodia;
- Quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva, ai sensi degli artt. 1783/1786 c.c., l'Obbligo di accettare.

L'**Ente** ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il denaro contante e gli oggetti di valore che può rifiutarsi di ricevere soltanto se si tratti di oggetti pericolosi o che, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione dell'RSA, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. L'**Ente** può esigere che la cosa consegnatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato.

L'**Ente** si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che comprendono al compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

L'**Ente** si impegna altresì ad assolvere a tutti gli obblighi che, a prescindere dal richiamo nel presente contratto, derivano dalla D.L. 3/2008 s.m.i. e/o dalla normativa vigente.

6. – Il pagamento della retta dovrà avvenire entro e non oltre il giorno 25 del mese in corso, tramite RID, bonifico o bollettino postale. Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'**Ente**.

7. – In caso di mancato pagamento nei termini stabiliti sopra, l'**Ente** può richiedere la corresponsione di interessi di ritardato pagamento in relazione al tasso bancario vigente e comunque, in caso di mancato pagamento della retta per due mesi consecutivi, il contratto si intende risolto di diritto e l'Ospite ha l'obbligo di lasciare l'RSA entro 3 giorni. L'**Ente** si riserva di agire presso le competenti sedi per il recupero dei crediti vantati.

L'**Ente** si riserva inoltre la possibilità di revocare la risoluzione del contratto qualora con l'**Ospite** e/o il **Terzo** si addivenga a piano di recupero del dovuto, tale piano venga rispettato e non si verifichino ulteriori morosità.

Qualora l'**Ospite** venga dimesso per ritardato o mancato pagamento, in ottemperanza alla normativa vigente, l'**Ente** si attiva affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune o dalla ASL.

8. – Qualora L'**Ospite** e/o il **Terzo** intenda/intendano recedere dal presente contratto, dovrà/dovranno dare preavviso all'**Ente** con comunicazione scritta almeno **15** giorni prima della data determinata ed entro il medesimo termine l'**Ospite** deve lasciare la RSA.

L'**Ente** si riserva, in caso di mancato rispetto del termine di preavviso, di richiedere all'**Ospite** e/o al **Terzo** la corresponsione della retta nel suo intero per i **15 giorni** successivi alla data di ricevimento da parte dell'**Ente** della comunicazione di rescissione dal presente contratto.

In caso di decesso dell'**Ospite**, la retta mensile viene stornata e/o ricalcolata sui giorni di effettiva presenza dell'**Ospite**.

Resta fermo l'obbligo da parte dell'**Ospite** e/o del **Terzo** di corrispondere le eventuali rette arretrate e maturate fino alla data indicata nella disdetta come termine del ricovero o, in caso di ritardo nell'allontanamento dell'**Ospite**, fino al giorno della dimissione dello stesso.

9. – L'**Ente** ha la facoltà di recedere dal presente contratto e di dimettere l'**Ospite**:

- qualora l'**Ospite** costituisca motivo di pericolo o disagio per sé o per gli altri, con riferimento a specifica documentazione o relazione di servizio;
- qualora l'**Ospite** detenga strumenti atti a pregiudicare l'incolumità altrui;
- qualora l'**Ospite** si assenti dalla struttura senza darne preavviso;
- nel caso di mancato pagamento della retta per due mesi consecutivi.

10. – Il calcolo della retta decorre dalla data di ingresso dell'**Ospite** in RSA.

11. – Eventuali modifiche al presente contratto hanno efficacia solo ove apportate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti. Resta inteso che eventuali modifiche alla normativa vigente devono intendersi immediatamente recepite la presente contratto.

12. – Il presente non può essere ceduto dalle parti salvo che con il consenso scritto delle stesse parti.

13. – In caso di controversie sul contenuto, sull'esecuzione e sull'eventuale risoluzione del presente contratto, ivi compresi i rapporti di natura economica, è competente al Foro di Busto Arsizio (VA).

14. – Si intendono parte integrante del presente contratto:

- la Carta dei Servizi;
- il Regolamento Ospiti;
- la Domanda di Ammissione con specifico riferimento all'informativa e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/2003 in essa contenuti.

Letto, confermato e sottoscritto in duplice copia originale

Gallarate, lì _____

_____ _____

_____ _____

Dott.ssa Vanna BARCA _____

Direttore Generale

Fondazione Bellora ONLUS

IMPORTO RETTE ANNO 2016

Il Consiglio di Amministrazione in data 20 novembre 2015 ha deliberato la retta in vigore presso la Casa di Riposo Bellora per l'anno 2016:

- la retta ammonta a Euro 55,00 al giorno per ogni giorno di degenza;
- la retta è unica e indipendente dalla situazione socio sanitaria dell'Ospite;
- la retta è unica e indipendente dalla camera in cui alloggerà l'Ospite;

Non sono dovuti depositi, acconti o cauzioni all'ingresso dell'Ospite in struttura.

L'emissione della fattura avviene il giorno 15 del mese di competenza.

Il pagamento si effettua a partire dal giorno 15 sino al giorno 25 tramite addebito automatico o bonifico bancario alla Banca Prossima S.p.A. (Gruppo IntesaSanpaolo) - ABI 03359 CAB 01600 C/C 2393 – IBAN IT15 B033 5901 6001 0000 0002 393.

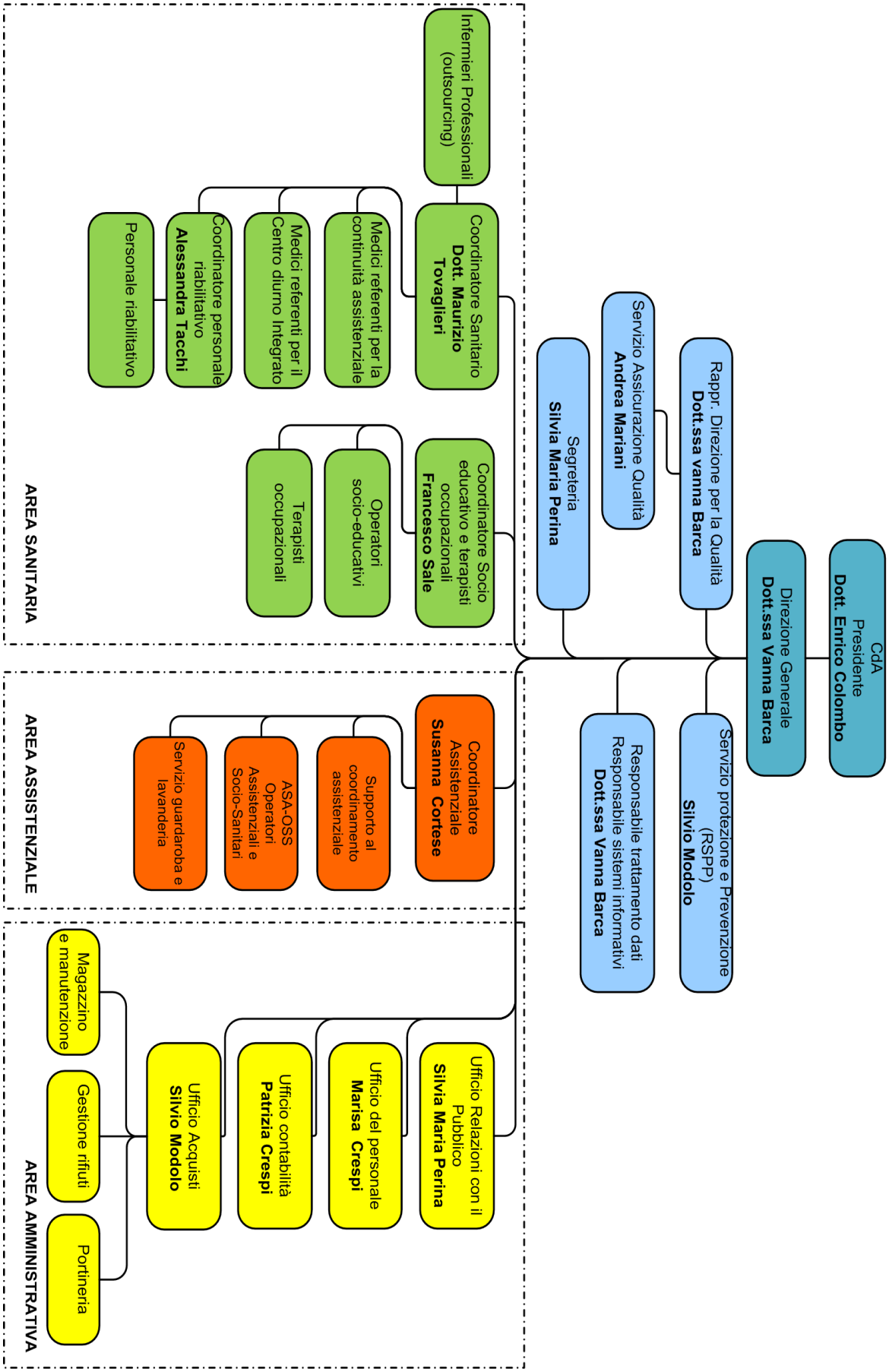
Nel caso d'ingresso dell'Ospite dopo il giorno 15, la prima fatturazione avviene il mese successivo e comprende l'addebito dei giorni di presenza dalla data del ricovero.

Il ritardo nel pagamento della retta comporta l'applicazione di interessi in relazione al tasso bancario vigente.

Il mancato pagamento della retta per due mesi consecutivi comporta la dimissione d'Ufficio dell'Ospite, fatto salvo il pagamento di quanto dovuto.

La retta è esente da IVA ai sensi dell'art. 10 della vigente normativa.

La retta è al netto del contributo regionale percepito dalla Fondazione per ciascun ospite.


CdA
Presidente
Dott. Enrico Colombo
Direzione Generale
Dott.ssa Vanna Barca
Rappr. Direzione per la Qualità
Dott.ssa vanna Barca
Servizio Assicurazione Qualità
Andrea Mariani
Segreteria
Silvia Maria Perina
Servizio protezione e Prevenzione (RSPP)
Silvio Modolo
Responsabile trattamento dati
Responsabile sistemi informativi
Dott.ssa Vanna Barca
Coordinatore Sanitario
Dott. Maurizio Tovaglieri
Infermieri Professionali (outsourcing)
Medici referenti per la continuità assistenziale
Medici referenti per il Centro diurno Integrato
Coordinatore personale riabilitativo
Alessandra Tacchi
Personale riabilitativo
Coordinatore Socio educativo e terapisti occupazionali
Francesco Sale
Operatori socio-educativi
Terapisti occupazionali
AREA SANITARIA
Coordinatore Assistenziale
Susanna Cortese
Supporto al coordinamento assistenziale
ASA-OSS
Operatori Assistenziali e Socio-Sanitari
Servizio guardaroba e lavanderia
AREA ASSISTENZIALE
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Silvia Maria Perina
Ufficio del personale
Marisa Crespi
Ufficio contabilità
Patrizia Crespi
Ufficio Acquisti
Silvio Modolo
Magazzino e manutenzione
Gestione rifiuti
Portineria
AREA AMMINISTRATIVA

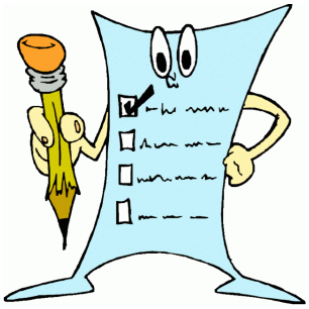
SEGNALAZIONE RECLAMO	
Descrizione:	
Nucleo di appartenenza Ospite	
Nome e Cognome di chi effettua la segnalazione (facoltativo)	
Firma	
Data	

RISPOSTA AL RECLAMO (spazio riservato alla Fondazione Bellora)	
Codice reclamo	
Interventi effettuati:	
Firma	
Data	

La Fondazione si impegna a farsi carico del reclamo entro un tempo massimo di dieci giorni.

Fondazione Bellora ONLUS	**CUSTOMER SATISFACTION** Mod. Q1 – Rev. 02	*NUCLEO*	*ANNO*

Come si compila il questionario:



☹ 1 2 3 4 ☺

Barrate un numero da 1 a 4 sapendo che:

1 = poco **2** = abbastanza **3** = molto **4** = sempre

AREA ASSISTENZIALE - A.S.A. - O.S.S.

1	Il personale assistenziale si rapporta con Lei e l'Ospite in modo educato, disponibile e cordiale?	☹ 1 2 3 4 ☺
2	L'Ospite viene adeguatamente assistito nella quotidianità? (igiene, abbigliamento, alimentazione)	☹ 1 2 3 4 ☺
3	Trova in ordine la camera, gli armadi ed i capi di abbigliamento?	☹ 1 2 3 4 ☺
4	L'assistenza fornita all'Ospite risponde alle sue personali esigenze?	☹ 1 2 3 4 ☺

AREA ASSISTENZIALE - COORDINAMENTO

5	Si è mai rivolto al Coordinatore per richiedere chiarimenti sull'operato assistenziale?	□ SI □ NO
	Rispondere alla domanda 6 solo se alla domanda 5 avete risposto SI	
6	Se si, ha trovato risposte adeguate?	☹ 1 2 3 4 ☺

□ NO

AREA MEDICA

1	I Medici si rivolgono a Lei ed all'Ospite con professionalità, competenza e disponibilità?	☹ 1 2 3 4 ☺
2	I Medici le hanno spiegato in modo chiaro ed esaustivo il progetto assistenziale individualizzato (PAI) predisposto per l'Ospite?	☹ 1 2 3 4 ☺
3	Quando ha richiesto ai Medici informazioni sullo stato di salute dell'Ospite, ha ricevuto risposte chiare e esaustive?	☹ 1 2 3 4 ☺

AREA INFERMIERISTICA

1	Gli Infermieri Professionali si rivolgono a Lei ed all'Ospite con educazione e disponibilità?	☹ 1 2 3 4 ☺
2	In assenza del Medico, il personale infermieristico è stato in grado di fornirle informazioni adeguate circa lo stato di salute dell'Ospite?	☹ 1 2 3 4 ☺
3	Il personale infermieristico l'ha indirizzata ai Medici per informazioni più specifiche?	☹ 1 2 3 4 ☺

AREA RIABILITATIVA

1	L'Ospite ha usufruito del servizio (intervento individuale o di gruppo)?	□ SI □ NO
2	Se NO, le sono state comunicate le motivazioni?	□ SI □ NO
	Rispondere alle successive domande solo se alla domanda 1 avete risposto SI	
3	I Fisioterapisti si rivolgono a Lei ed all'Ospite con educazione e disponibilità?	☹ 1 2 3 4 ☺
4	Qualora abbia richiesto informazioni sul quadro motorio-funzionale dell'Ospite, ha ricevuto risposte chiare e esaustive?	☹ 1 2 3 4 ☺
5	Gli ausili in dotazione all'Ospite (carrozzine, deambulatori, calzature ortopediche, ecc..) sono sempre presenti e in buono stato di manutenzione?	☹ 1 2 3 4 ☺

Fondazione Bellora ONLUS	**CUSTOMER SATISFACTION** Mod. Q1 – Rev. 02	*NUCLEO*	*ANNO*

AREA SOCIO EDUCATIVA

1	Ci sono attività socio educative che coinvolgono l'Ospite? (intervento individuale o di gruppo)	□ SI □ NO
2	Se NO, le sono state comunicate le motivazioni?	□ SI □ NO
Rispondere alle successive domande solo se alla domanda 1 avete risposto SI		
3	Le informazioni fornite l'hanno aiutata a meglio comprendere la situazione di disagio o di benessere all'interno della struttura dell'Ospite?	☹ 1 2 3 4 ☺
4	Gli Educatori si rivolgono a Lei ed all'Ospite con cordialità e disponibilità?	☹ 1 2 3 4 ☺
5	Ritiene che gli interventi educativi attuati abbiano migliorato la qualità di vita dell'Ospite?	☹ 1 2 3 4 ☺

RISTORAZIONE

1	L'Ospite ha usufruito del servizio?	□ SI □ NO
Rispondere alle successive domande solo se alla domanda 1 avete risposto SI		
2	Vengono rispettati gli orari previsti per la somministrazione di colazione, pranzo e cena?	☹ 1 2 3 4 ☺
3	L'Ospite è soddisfatto dei pasti?	□ SI □ NO
Se **NO** perchè:		

AREA AMMINISTRATIVA

1	Il personale amministrativo si rapporta nei suoi confronti in modo educato e disponibile?	☹ 1 2 3 4 ☺
2	È soddisfatto della disponibilità oraria del servizio amministrativo?	☹ 1 2 3 4 ☺
3	È soddisfatto dei servizi offerti a supporto delle famiglie?	□ SI □ NO
Se **NO** specifichi quali altri servizi vorrebbe:		

SERVIZI GENERALI – LAVANDERIA E GUARDAROBA

1	L'Ospite usufruisce del servizio?	□ SI □ NO
Rispondere alle successive domande solo se alla domanda 1 avete risposto SI		
2	Il vestiario dell'Ospite viene restituito dalla lavanderia pulito e stirato?	☹ 1 2 3 4 ☺
3	Sono mai stati danneggiati o smarriti dei capi?	□ SI □ NO

SERVIZI GENERALI – CENTRALINO E PORTINERIA

1	Il personale si rapporta nei suoi confronti in modo educato e professionale?	☹ 1 2 3 4 ☺
2	Quando contatta telefonicamente la Fondazione, Le viene sempre risposto in tempi adeguati?	☹ 1 2 3 4 ☺
3	Quando entra ed esce dalla Fondazione il personale è sempre presente e attento?	☹ 1 2 3 4 ☺

AMBIENTI: COMFORT, PULIZIA E OSPITALITÀ

1	Presenza e adeguatezza di aree comuni di socializzazione	□ SI □ NO
2	Gli ambienti comuni (ingresso, servizi igienici, sala da pranzo, palestra, etc.) sono puliti?	☹ 1 2 3 4 ☺
3	Gli ambienti e degli arredi hanno una manutenzione sufficiente	☹ 1 2 3 4 ☺

È soddisfatto della cura rivolta all'Ospite in Fondazione Bellora?	☹ 1 2 3 4 ☺