



# CARTA DEI SERVIZI

FONDAZIONE CASA DI RIPOSO "BRAMBILLA NAVA" ETS  
Via Cerscera, 3 – 23862 Civate (LC)

## INDICE

|  |         |
|--|---------|
| <u>PREMESSA</u>  | Pag. 2  |
| <u>LA NOSTRA STORIA</u>  | Pag. 3  |
| <u>LA MISSION</u>  | Pag. 4  |
| <u>LA POLITICA</u>   | Pag. 4  |
| <u>CERTIFICAZIONE QUALITÀ</u>  | Pag. 5  |
| <u>LA STRUTTURA</u><br>1 - Orari di accesso e visite alla struttura<br>2 - Contatti<br>3 - Servizio Amministrativo - URP | Pag. 6  |
| <u>ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA</u>  | Pag. 9  |
| <u>MODALITÀ DI INGRESSO</u><br>1 - Gestione Lista d'attesa<br>2 - Accoglienza  | Pag. 10 |
| <u>RETTA DI RICOVERO</u>   | Pag. 11 |
| <u>SERVIZI EROGATI</u>   | Pag. 12 |
| <u>GIORNATA TIPO</u>   | Pag. 14 |
| <u>MODALITÀ DI DIMISSIONE</u>  | Pag. 15 |
| <u>DECESSO DELL'OSPITE</u>   | Pag. 15 |
| <u>INFORMAZIONI UTILI</u>  | Pag. 16 |

### ALLEGATI:

1. Scheda economica
2. Scheda menù
3. Scheda questionario rilevazione grado soddisfazione Ospiti
4. Scheda segnalazioni e reclami
5. Carta dei diritti della persona anziana

## PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è rivolta al cittadino che intende essere ospitato nella Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) di proprietà della Fondazione Casa di Riposo "Brambilla Nava" ETS di Civate e si prefigge lo scopo di fornire informazioni inerenti i servizi offerti e le modalità che regolano i rapporti tra la Fondazione stessa e gli Ospiti/Familiari/Caregiver.

La Fondazione Casa di Riposo "Brambilla Nava" ETS intende creare un rapporto di fiducia, dialogo e collaborazione sempre più stretto con l'Ospite e i suoi famigliari, per migliorare la qualità dei servizi erogati, rendendoli più efficienti, tempestivi e vicini alle esigenze di quanti ne usufruiscono.

Per la gestione della RSA, la Fondazione si ispira ai principi fondamentali indicati nella Direttiva del Presidente Del Consiglio Dei Ministri del 27 gennaio 1994, di seguito riportati:

- **Eguaglianza** - Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- **Imparzialità** - I comportamenti di tutti gli Operatori della Fondazione, verso gli Ospiti, sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Continuità** - La Fondazione nel rispetto delle condizioni psicofisiche degli Ospiti, assicura la continuità e la regolarità delle cure e dell'assistenza fornendo servizi alberghieri, sanitari e socio assistenziali in regime residenziale.
- **Diritto di scelta** - Ove sia consentito dalle normative vigenti, il singolo Ospite ha il diritto di scegliere il soggetto o la struttura sanitaria che ritiene possa meglio rispondere alle proprie necessità.
- **Partecipazione** - La Fondazione garantisce agli Ospiti la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta, chiara e completa, la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni ricevute e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- **Efficacia ed efficienza** - La Fondazione persegue i propri obiettivi garantendo l'equilibrio tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

Nella speranza che la Carta dei Servizi possa rispondere in modo esauriente alle esigenze informative dei cittadini interessati, la Fondazione assicura il proprio sforzo continuo per migliorare i servizi offerti e garantire sempre la qualità delle prestazioni.

Il Presidente e il Direttore della Fondazione sono disponibili a fornire ulteriori informazioni, integrazioni e chiarimenti rispetto a quanto illustrato nel presente documento.

**Il Presidente**  
**Marialuisa Brizzolari**

## LA NOSTRA STORIA



La denominazione Fondazione Casa di Riposo “BRAMBILLA NAVA” ETS costituisce la forma attuale di un percorso caratterizzato nel tempo da diversi passaggi giuridici avvenuti in adempimento a specifiche normative nazionali.

L’Ente richiama le sue origini al legato disposto dalla Signora Emilia Nava Brambilla con testamento olografo del 4 dicembre 1928, con il quale lasciava parte del suo patrimonio per la istituzione di una casa d’ospitalità per signore anziane e sole.

Nel 1942, sotto il controllo dell’Ente Comunale di Assistenza, nel centro di Civate, in Piazza Garibaldi 1, apriva la prima casa chiamata “Pia Casa di Ricovero Brambilla Nava” affidata alla gestione delle Suore Figlie della Carità.



Il 26 agosto 1947, la Pia Casa con Regio Decreto veniva eretta Ente Morale e, nel 1966 assumeva il nome di Casa di Riposo Brambilla Nava.

Nel 1994, per effetto della Delibera della Giunta Regionale della Lombardia n. 51583 del 27.04.1994, l’Ente è stato depubblicizzato con la relativa attribuzione della personalità giuridica di diritto privato ai sensi dell’art. 12 del Codice Civile, passando da IPAB a Associazione; con successivo Decreto n. 11218 del 04.05.2000 della Giunta Regionale della Lombardia) è stata assunta la veste di Fondazione Casa di Riposo “Brambilla Nava” Onlus.

Da ultimo, in data 02.03.2026, a seguito di iscrizione al Registro Unico Nazionale Terzo Settore (RUNTS) con determinazione della Provincia di Lecco n. 274 del 02.03.2026, la Fondazione ha acquisito la qualifica di Ente del Terzo settore assumendo l’attuale denominazione di Fondazione Casa di Riposo “Brambilla Nava” ETS.

## LA MISSION

La Fondazione persegue, senza scopo di lucro, finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, attraverso lo svolgimento delle attività di interesse generale in conformità alle disposizioni contenute nello Statuto e nel Codice del Terzo Settore.

In particolare, la Fondazione ha per scopo di provvedere, secondo i propri mezzi, con le rendite del proprio patrimonio e con quelle che potessero comunque pervenirle altrimenti, esclusivamente per fini di solidarietà sociale, ad offrire assistenza socio-sanitaria nei confronti di persone adulte e/o anziane di ambo i sessi, disabili, fragili non autosufficienti totalmente o parzialmente, sofferenti di limitazioni nell'esercizio delle comuni funzioni psichiche o fisiche.

La Fondazione svolge la propria attività nei settori della beneficenza, dell'assistenza sociale e socio sanitaria, con particolare riferimento alla tutela dei soggetti svantaggiati in ragione di condizioni fisiche, psichiche e familiari, esclusivamente nel territorio della Regione Lombardia.

La Fondazione persegue le proprie finalità senza distinzione di nazionalità, cultura, razza, religione, sesso, censo, condizione sociale e politica.

La Fondazione, nell'attuazione del proprio scopo statutario, darà precedenza agli anziani svantaggiati aventi domicilio a Civate.

## LA POLITICA

La Fondazione ha adottato un sistema di gestione che ha come scopo quello di definire e applicare in modo semplice e continuativo regole e procedure operative documentate, che permettono di garantire l'organizzazione e la gestione dei processi aziendali.

La definizione e la pianificazione del sistema si basa sulla mappatura e sull'ottimizzazione dei processi, con una accurata assegnazione di compiti e responsabilità in relazione alle discipline della Qualità, della Salute e Sicurezza nonché della Responsabilità Amministrativa. Efficacia ed efficienza sono i principali criteri di giudizio del sistema, pertanto la documentazione e le attività della Fondazione sono focalizzate sugli obiettivi e sull'ottimizzazione delle risorse aziendali e sono sostenute da azioni di miglioramento continuo.

Le attività di audit, analisi dei dati, gestione delle problematiche, l'attenzione alla soddisfazione degli Ospiti, l'attenzione ai suggerimenti degli operatori, il mantenimento dell'erogazione di servizi socio-sanitario-assistenziali in regime residenziale di primo livello, in combinazione con le linee strategiche, sono gli elementi che alimentano il periodico riesame da parte della Direzione.

Nello specifico gli obiettivi che la Fondazione pone al centro della propria politica e che persegue costantemente nelle scelte gestionali, sono:

### ***Servizi agli ospiti***

- Qualità della vita e benessere psico-fisico dell'Ospite
- Tutela dei diritti dell'anziano e personalizzazione dei servizi e degli interventi
- Rispetto della persona, della sua cultura e delle sue abitudini
- Qualità dei servizi socio-assistenziali
- Appropriatelyzza e continuità dei servizi sanitari e del percorso di cura delineato per l'Ospite
- Accoglienza e mantenimento di un clima sociale rispettoso e stimolante

- Partecipazione degli Ospiti e delle loro famiglie nella definizione delle attività
- Trasparenza e comunicazione periodica con tutte le parti interessate (stakeholder)

### **Organizzazione e infrastrutture**

- Qualità della struttura residenziale
- Qualità e l'adeguatezza delle strutture terapeutiche e sanitarie
- Cura e valorizzazione del patrimonio della Fondazione
- Efficacia ed efficienza in ciascun processo organizzativo
- Rispetto dei requisiti normativi e di accreditamento
- Rispetto dei requisiti delle normative ISO 9001:2015

### **Risorse umane**

- Adeguatezza e qualificazione professionale del personale dedicato agli Ospiti
- Formazione e coinvolgimento continuo su obiettivi di qualità, sicurezza e servizio agli Ospiti
- Rispetto della normativa per la Salute e la Sicurezza dei lavoratori
- Rispetto della Privacy
- Adesione alla Missione, ai principi e ai valori della Fondazione

### **Salute e sicurezza**

- Attenzione e cura della salute e della sicurezza sul lavoro nella pianificazione e nella gestione dei servizi
- Messa in atto di azioni tese a minimizzare i rischi di incidente e di danneggiamento della salute dei lavoratori e degli Ospiti
- Identificazione e rispetto della normativa e delle leggi in merito a salute e sicurezza
- Informazione e formazione continua dei lavoratori sui rischi e sulle misure di prevenzione e protezione
- Identificazione e utilizzo di dispositivi di protezione individuale adeguati a ciascuna mansione
- Coinvolgimento attivo del personale nella messa in atto delle misure di protezione e prevenzione, nella gestione del primo soccorso, dell'antincendio e delle emergenze in generale
- Promozione della cultura della salute e della sicurezza in tutte le attività.

## CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

L'interno processo di gestione della RSA è certificato secondo la norma ISO 9001:2015 da parte dell'Ente Certificatore "Certiquality" di Milano (certificato n° 21433).



CERTIFICATO n°  
CERTIFICATE n° **21433**



## LA STRUTTURA



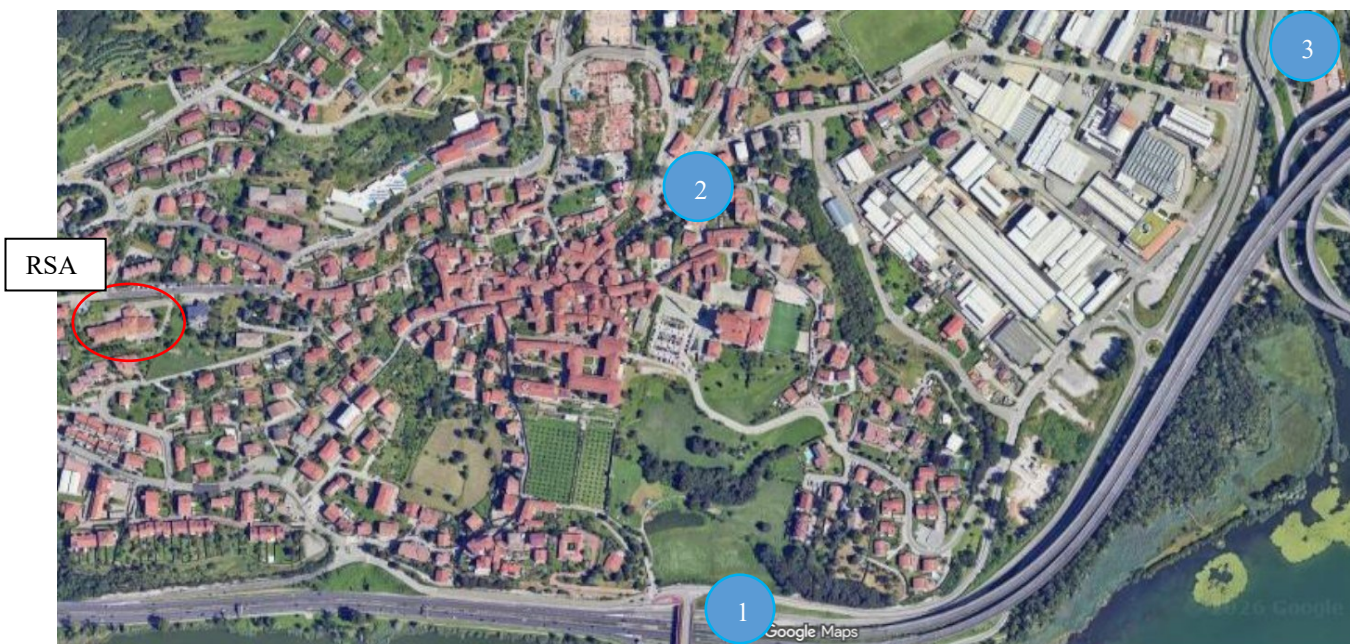
Nel giugno del 1999 l'attività della Fondazione si è trasferita nell'attuale sede della Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) sita in Civate, Via Cerscera, 3.

La RSA si trova nella parte alta di Civate, in un'area prettamente residenziale a metà tra il lago di Annone e il Monte Cornizzolo.

Il paese di Civate e la RSA sono facilmente raggiungibili:

- con mezzi privati (collegamento con SS. 36), una volta giunti a Civate, seguire le indicazioni stradali "Casa di Riposo". In prossimità della Struttura sono a disposizione diverse aree di parcheggio sia gratuite che a pagamento.
- che con mezzi pubblici
  1. autobus linea Lecco/Erba/Como, fermata Civate paese, seguire le indicazioni stradali "Casa di Riposo", distanza circa 700 metri;
  2. autobus linea Lecco/Erba/Como, fermata Civate Isella, seguire le indicazioni stradali "Casa di Riposo", distanza circa 1,1 km;
  3. treno linee Como-Lecco e Monza-Molteno-Lecco, fermata Stazione di Civate, seguire le indicazioni stradali "Municipio" e poi "Casa di Riposo", distanza circa 2,2 km.

*La RSA non dispone di un servizio trasporto organizzato dalla struttura.*



La RSA è in possesso dell'autorizzazione permanente al funzionamento rilasciata dalla Provincia di Lecco con provvedimento n. 27797 del 13.09.1999 e dispone di 40 posti letto, accreditati e contrattualizzati da Regione Lombardia.

La RSA è costituita da un unico immobile di tre piani suddivisa internamente come segue:

Seminterrato: Servizi generali: cucina, lavanderia, magazzini, locali tecnici, spogliatoi personale, camera ardente, palestra, salone parrucchiere, salone polivalente.

Piano Terra: Ingresso, aree ricreative, Direzione e uffici amministrativi, Reparto abitativo per 20 posti letto costituito da n. 9 camere doppie e n. 2 camere singole, soggiorno, sala da pranzo, locale infermieristico di piano, bagno attrezzato oltre ai locali accessori.

Piano Superiore: Reparto abitativo per 20 posti letto costituito da n. 9 camere doppie e n. 2 camere singole, soggiorno, sala da pranzo, locale infermieristico di piano, ufficio servizio animazione, bagno attrezzato oltre ai locali accessori.

Le camere da letto sono tutte dotate di servizio igienico interno, predisposizione impianto TV, sistema di trattamento dell'aria primaria e impianto di ossigeno centralizzato. L'arredo delle camere è funzionale all'accoglienza e all'assistenza dell'Ospite.

L'installazione della TV personale nelle camere deve avvenire previa autorizzazione della Direzione.



La RSA è circondata da un caratteristico e panoramico giardino piantumato.



## 1 - Orari di accesso e visite alla struttura

L'accesso alla struttura per le visite agli Ospiti, è disciplinato come segue:

- negli spazi comuni del Piano Terra (zona bar) nonché nelle pertinenze esterne, è libero e possibile tutti i giorni della settimana dalle ore 8.00 alle ore 20.00.
- nei reparti abitativi, al fine di garantire la continuità delle attività e dei servizi erogati agli Ospiti oltre che per tutelarne la privacy, è consentito, tutti i giorni della settimana, nelle seguenti fasce orarie:
  - mattino, dalle 9.30 alle 11.30;
  - pomeriggio dalle 14.30 alla 18.00.

Previo accordo con il coordinatore infermieristico o l'infermiere in turno, viene sempre garantita la possibilità di visita per Ospiti in situazione di particolare fragilità o di terminalità.

Al fine di mantenere le misure di prevenzione e protezione, ogni visitatore è tenuto al rispetto delle seguenti disposizioni:

- attenersi alle regole di igiene e di comportamento per la prevenzione delle infezioni per tempo assunte dalla Direzione Sanitaria della RSA;
- è vietato introdurre e distribuire bevande e alimenti;
- è vietato introdurre e somministrare medicinali;
- ai sensi delle disposizioni di legge vigenti, in tutti i locali della struttura è vietato fumare.

## 2 - Contatti

|           |                                       |
|-----------|---------------------------------------|
| telefono  | 0341 550351                           |
| e-mail    | info@rsabrambillanava.it              |
| PEC       | pec@pec.rsabrambillanava.it           |
| sito web  | www.rsabrambillanava.it               |
| indirizzo | Via Cerscera n. 3 – 23862 Civate (LC) |

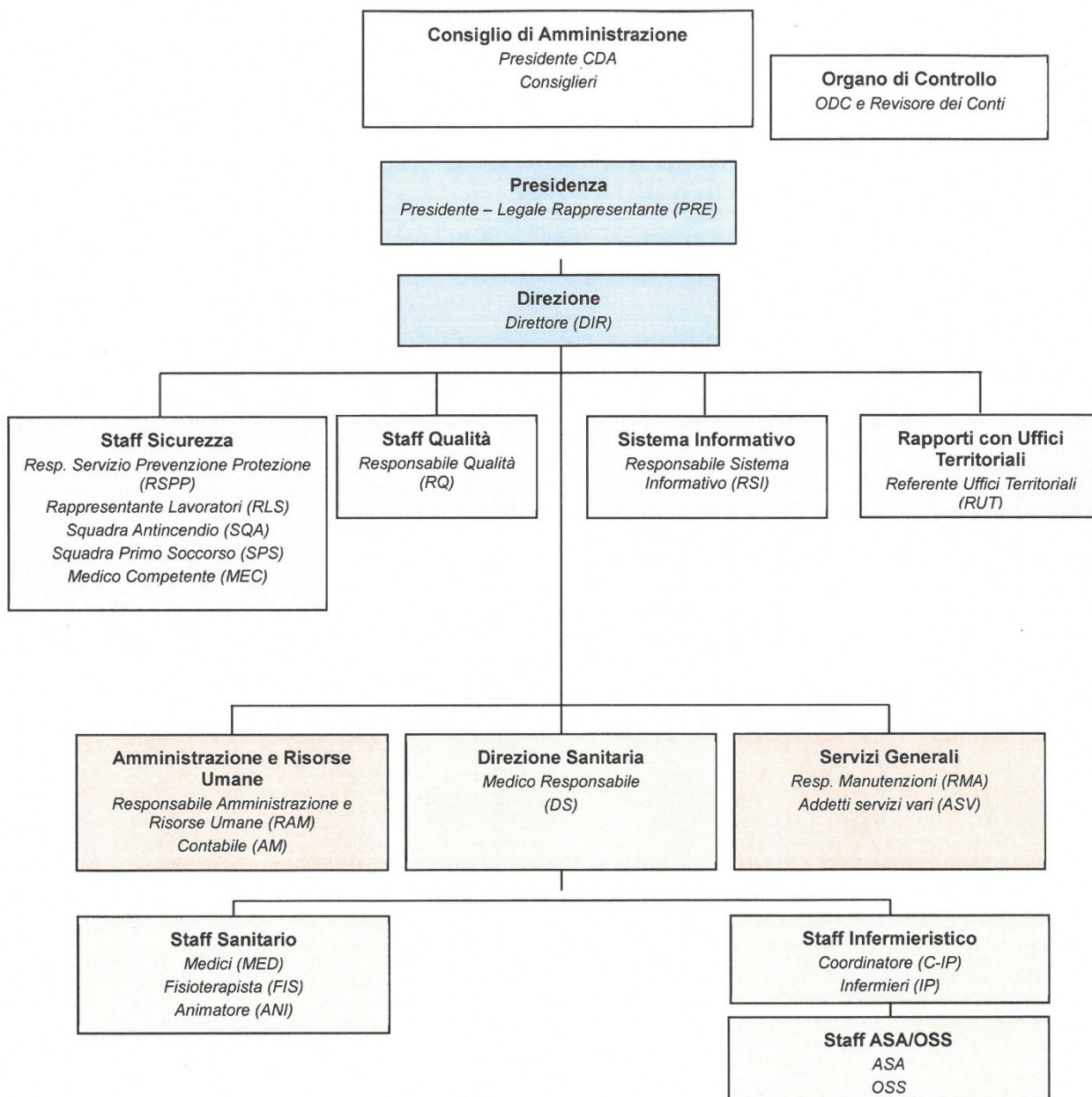
## 3 - Servizio Amministrativo - URP

L'Ufficio Amministrativo è aperto al pubblico il lunedì, martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30 e il mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 (festivi esclusi); al di fuori degli orari indicati, il ricevimento avviene su appuntamento. Il personale del Servizio Amministrativo è a disposizione per fornire agli interessati informazioni sulla RSA, illustrare le procedure di ingresso e, previo appuntamento, fare effettuare una visita guidata per conoscere la struttura, i servizi proposti e l'organizzazione complessiva della RSA.

## ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

La Fondazione Casa di Riposo “Brambilla Nava” ETS è governata da un Consiglio di Amministrazione tra i cui componenti è nominato il Presidente che assume la legale rappresentanza della Fondazione.

La gestione delle attività è affidata al Direttore, al quale spetta l'adozione di tutti gli atti finalizzati alla realizzazione delle attività stabilite dal CDA, esercitando poteri di spesa e di organizzazione delle risorse umane e strumentali secondo il seguente Organigramma:



## MODALITÀ DI INGRESSO

### 1 - Gestione Lista d'attesa

La Fondazione, in conformità ai propri fini istituzionali ed in attuazione delle vigenti disposizioni di legge in materia, provvede all'erogazione di servizi a valenza sanitaria, assistenziale, sociale ed alberghiera in regime residenziale, a utenti di ambo i sessi, prevalentemente anziani, non autosufficienti, non curabili a domicilio e bisognosi di trattamenti continui, nonché a utenti non autosufficienti aventi gravi disabilità fisiche e/o cognitive se compatibili con le dotazioni strutturali ed impiantistiche della RSA.

Il servizio di RSA è rivolto ai cittadini residenti in Regione Lombardia.

Il modulo per la richiesta di ammissione ("*Domanda Unica di inserimento in R.S.A.*"), costituito da una parte anagrafica e da una relazione sanitaria (da compilarsi a cura del Medico di Medicina Generale ovvero del medico ospedaliero in caso di ricovero), può essere ritirato presso l'Ufficio Amministrativo della RSA o scaricato dal sito internet istituzionale [www.rsabrambillanava.it](http://www.rsabrambillanava.it).

Il modulo, debitamente compilato, datato, sottoscritto e corredato dalla documentazione richiesta (documento identità, tessera sanitaria, eventuale documentazione sanitaria), può essere consegnato da parte dell'interessato o suo caregiver direttamente a mano presso l'Ufficio Amministrativo oppure inoltrato via mail all'indirizzo [info@rsabrambillanava.it](mailto:info@rsabrambillanava.it).

La domanda di inserimento viene protocollata e trasmessa al Servizio Medico per valutare la compatibilità dei bisogni del richiedente con i servizi erogati dalla Fondazione. Qualora nella fase di valutazione emergesse la necessità di acquisire ulteriore documentazione utile a definire l'inquadramento socio-sanitario-assistenziale, il Servizio Amministrativo provvederà a contattare la persona di riferimento indicata nella domanda di presentazione. L'eventuale mancata accettazione della domanda sarà comunicata all'interessato o alla persona di riferimento individuata.

A seguito di valutazione medica positiva, la domanda viene inserita in Lista d'attesa che è tenuta, distinta per sesso, in ordine cronologico di ricezione, con precedenza "agli anziani aventi residenza in Civate" da almeno 5 anni.

Sarà cura dell'interessato o della persona di riferimento rinnovare la certificazione sanitaria entro sei mesi dalla data di presentazione della domanda, pena la cancellazione dalla Lista d'attesa.

La Lista d'attesa viene gestita dal Servizio Amministrativo e periodicamente aggiornata secondo i criteri indicati da Regione Lombardia.

Alla disponibilità di posto letto, il Servizio Amministrativo provvede a contattare il primo interessato (ovvero la persona di riferimento indicata nella domanda) in Lista d'attesa proponendo l'ingresso in RSA, comunicando modalità e tempistiche per l'inserimento in struttura.

Se l'interessato o suo caregiver accettano la proposta d'ingresso, il Servizio Amministrativo in collaborazione con il Servizio Medico attivano la fase di accoglienza secondo lo specifico protocollo interno.

In caso di rinuncia definitiva all'ingresso, la domanda viene cancellata dalla Lista d'attesa e archiviata. In caso di rinuncia temporanea, la domanda viene rimessa in Lista d'attesa con la data del giorno in cui è stata manifestata la rinuncia; la domanda, in caso di seconda rinuncia, viene cancellata dalla Lista d'attesa e archiviata. Resta salva per l'interessato la possibilità di ripresentare una nuova domanda.

## 2 - Accoglienza

### *Pre-Ingresso*

All'accettazione della proposta di ingresso, il Direttore e l'Ufficio Amministrativo provvedono a organizzare con il "futuro Ospite" o suo caregiver, nei giorni precedenti alla data d'ingresso, un incontro conoscitivo nel quale vengono fornite tutte le informazioni propedeutiche all'inserimento in struttura e vengono consegnati e illustrati lo schema di Contratto d'Ingresso, l'informativa per il trattamento dei dati personali e sensibili, il Regolamento di Ospitalità, la presente Carta dei Servizi e la scheda economica. Nel medesimo incontro, il medico responsabile (o altro medico delegato) e/o il coordinatore infermieristico raccolgono informazioni di carattere sanitario, assistenziale e sociale utili all'organizzazione del setting assistenziale ottimale per il "futuro Ospite".

### *Ingresso e presa in carico*

In giorno dell'ingresso, all'arrivo dell'Ospite, il coordinatore infermieristico (in sua assenza l'infermiere in turno) e il medico in servizio, una volta effettuate le operazioni di triage e anamnestiche disposte per l'Ospite, accompagnano lo stesso e i suoi caregiver nella camera assegnata procedendo alla descrizione di arredi, accessori e impianti presenti oltre che presentando le diverse figure professionali operanti in struttura.

Il Direttore e il Servizio Amministrativo si occupano della stipula del Contratto d'Ingresso e della raccolta della documentazione necessaria per la presa in carico dell'Ospite. Il Direttore illustra all'Ospite e/o al caregiver l'organizzazione della RSA, presentando l'organigramma e le figure di riferimento (responsabili di funzione).

Gli Operatori socio-sanitari/assistenziali provvedono alla rilevazione delle informazioni utili per predisporre il piano di assistenza iniziale che verrà successivamente sviluppato nel Progetto Individuale e Progetto Assistenziale Individualizzato (PI-PAI).

Il giorno dell'ingresso il Servizio Amministrativo, conformemente alle disposizioni regionali, provvede a effettuare la variazione del medico curante con la conseguente cancellazione dagli elenchi del MMG e a inviare al comune di residenza dell'Ospite la comunicazione dell'avvenuto inserimento in struttura.

## RETTE DI RICOVERO

La retta di ricovero e le altre condizioni economiche vengono stabilite dal Consiglio di Amministrazione all'atto della deliberazione del Budget economico-finanziario previsionale di ogni esercizio (cfr. Allegato 1 - Scheda Economica).

L'obbligazione al pagamento della retta di ricovero da parte dell'Ospite o avente causa, decorre dalla data stabilita per l'ingresso; la retta di ricovero deve essere corrisposta mensilmente alla Fondazione, in forma anticipata, entro il giorno 5 del mese di riferimento. Esclusivamente in caso di assenza temporanea dell'Ospite a causa di ricovero in strutture ospedaliere, verrà corrisposto all'Ospite a partire dal 16° giorno di assenza un rimborso giornaliero nella misura annualmente stabilita dal Consiglio di Amministrazione.

All'ingresso viene richiesto il pagamento di un deposito cauzionale infruttifero di importo pari a una mensilità oltre la corresponsione di una quota tantum per spese amministrative di istruttoria e presa in carico complessiva dell'Ospite, nella misura stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione; il deposito cauzionale viene restituito al momento delle dimissioni decurtato delle eventuali prestazioni non ancora fatturate e/o pagate.

Nella retta di ricovero sono inclusi i seguenti servizi:

- medico (con reperibilità 24 ore su 24);
- infermieristico (presenza in turno attivo 24 ore su 24);
- socio sanitario e socio assistenziale;
- riabilitativo;
- educativo e animativo;
- pulizia e sanificazione degli ambienti;
- ristorazione;
- lavaggio, piccole riparazioni e stiratura della biancheria personale;
- parrucchiere (assicurato ogni due mesi con prestazioni di shampoo, taglio e piega);
- pedicurista;
- amministrativo/URP.

La retta di ricovero include i costi per la fornitura di farmaci, dispositivi medici e presidi sanitari secondo quanto definito nel Piano assistenziale individuale.

Eventuali prestazioni specialistiche e accertamenti diagnostici vengono garantiti attraverso i servizi offerti dalle strutture convenzionate con il SSN.

La retta di ricovero non comprende i seguenti servizi (non erogati dalla Fondazione):

- prestazioni specialistiche e accertamenti diagnostici eventualmente richieste dall'Ospite o suo caregiver, non prescritte dai medici della RSA e/o in regime non convenzionato con il SSN;
- trasporti sanitari semplici;
- l'accompagnamento per visite e accertamenti effettuati al di fuori della RSA;
- prestazioni di parrucchiere con frequenza inferiore ai due mesi e/o aggiuntive rispetto a taglio e piega.

Le spese sanitarie relative al ricovero in RSA sono fiscalmente deducibili (DGR Lombardia n° 26316 del 21.03.1997).

Il beneficiario della deduzione fiscale è l'intestatario delle fatture emesse, al quale ogni anno viene rilasciata idonea certificazione.

## SERVIZI EROGATI

Per l'erogazione e la gestione dei diversi servizi necessari al corretto funzionamento della RSA, la Fondazione intende avvalersi prioritariamente di personale dipendente, integrando all'occorrenza l'organico dei servizi sanitario/assistenziali con operatori contrattualizzati in regime di libera professione.

Gli operatori, in possesso dei titoli professionali oltre all'eventuale iscrizione ai relativi albi/ordini professionali richiesti per il ruolo, sono identificabili tramite cartellino di riconoscimento che riporta l'intestazione della RSA, cognome, nome e fotografia dell'operatore oltre alla funzione ricoperta.

### **1 - Servizio medico**

Il servizio medico garantisce l'assistenza di medicina di base agli Ospiti mediante la presenza in reparto, dal lunedì al venerdì, in una fascia oraria mattutina o pomeridiana.

Il servizio prevede la copertura della reperibilità h 24, 7 giorni su 7.

A coordinare l'equipe medica e l'insieme delle attività a valenza sanitaria erogate in RSA, è preposto il Medico Responsabile.

## **2 - Servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico è garantito 24 ore su 24 mediante la presenza in turno di almeno un operatore. Il servizio garantisce le prestazioni igienico-sanitarie, la preparazione e somministrazione delle terapie, la gestione delle medicazioni e l'effettuazione dei prelievi ematici.

A coordinare l'equipe infermieristica è preposto il Coordinatore Infermieristico.

## **3 - Servizio socio sanitario e socio assistenziale**

Il servizio, attivo 24 ore su 24, garantisce all'Ospite, in funzione del livello e del grado di autonomia e fragilità, le prestazioni assistenziali di supporto durante l'igiene, l'alimentazione e l'idratazione, la deambulazione e/o i passaggi posturali e la vestizione.

L'organizzazione del servizio è posta in capo al Coordinatore Infermieristico.

## **4 - Servizio riabilitativo**

Il servizio riabilitativo, garantito nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, effettua trattamenti fisioterapici e di rieducazione funzionale.

L'organizzazione del servizio è posta in capo al Medico Responsabile.

## **5 - Servizio educativo e animativo**

Il servizio educativo e animativo, attivo dal lunedì al sabato e durante particolari giorni festivi, attraverso attività individuali o di gruppo, favorisce la socializzazione, il benessere psicofisico e il recupero/mantenimento degli interessi del singolo Ospite.

Per l'effettuazione delle attività previste nel Progetto Animativo, agli operatori professionali, possono essere affiancati operatori volontari.

L'organizzazione del servizio è posta in capo al Medico Responsabile.

## **6 - Servizio parrucchiere**

La RSA dispone di un locale dedicato in cui il parrucchiere incaricato dalla Fondazione fornisce agli Ospiti prestazioni di shampoo, taglio e piega, indicativamente con una frequenza di due mesi.

L'organizzazione del servizio è posta in capo al Coordinatore Infermieristico.

## **7 - Servizio di pedicure**

Il servizio, di tipo curativo, effettuato da un professionista, è attivato al bisogno direttamente dal Coordinatore Infermieristico.

## **8 - Servizio lavanderia**

La RSA dispone di una lavanderia interna che si occupa del lavaggio, della stiratura e dell'eventuale rammendo degli indumenti e della biancheria delle Ospiti. Il rifornimento della biancheria piana è garantito tramite un servizio lava-nolo affidato a una società esterna.

A coordinare il servizio è il Direttore.

## **9 - Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti**

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto dipendente della Fondazione.

A coordinare il servizio è il Direttore.

## **10 - Servizio ristorazione**

Il servizio di ristorazione è affidato a un'azienda specializzata nel settore che provvede a produrre i pasti direttamente presso il centro cottura della RSA, secondo il regime dietetico definito per ogni Ospite.

I menù sono elaborati nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti degli Ospiti e tenendo in considerazione le linee guida nutrizionali di riferimento; i menù, proposti con una rotazione di quattro settimane, sono presentati in una versione autunno/inverno e in una primavera/estate; oltre al piatto del giorno sono sempre disponibili varianti (cfr. Allegato 2 – Scheda menù).

I menù sono esposti settimanalmente alla bacheca “Animazione”.

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- colazione dalle ore 07,00;
- pranzo ore 12,00;
- distribuzione tè ore 16,00;
- cena ore 18,00.

Per una migliore assistenza agli Ospiti bisognosi di supporto nell'alimentazione, pranzo e cena sono serviti circa 30 minuti in anticipo rispetto agli orari indicati.

A coordinare il servizio è il Direttore.

### **11 - Servizio amministrativo/URP**

Il servizio si occupa della gestione amministrativa e contabile della Fondazione, del Servizio Qualità, dell'Ufficio URP a favore di Ospiti, familiari e utenti in genere. Inoltre il servizio attiva e coordina gli interventi di manutenzione alla struttura e agli impianti.

A coordinare il servizio è il Direttore.

### **12 - Assistenza religiosa**

La Fondazione garantisce ad ogni Ospite libertà di culto.

Per chi professa la religione Cattolica, grazie all'attenzione del Parroco della comunità parrocchiale di Civate viene offerta la possibilità di partecipare alla S. Messa celebrata presso la Cappella della RSA almeno con cadenza settimanale, la celebrazione del Sacramento della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi, la recita del Rosario in caso di decesso in struttura.



## **GIORNATA TIPO**

L'organizzazione della giornata in RSA tiene conto delle esigenze del singolo Ospite e delle dinamiche della vita di comunità.

Le attività sanitarie e assistenziali sono intervallate da momenti di riposo e da attività ricreative dedicate e proposte agli Ospiti che le gradiscono o possono trarne beneficio.

Di seguito si riporta lo schema di giornata tipo:

Ore 6.30 - 10.30 risveglio, igiene personale e vestizione;

Ore 7.00 - 8.00 colazione;

Ore 9.00 - 11.45 attività educative/animative, sanitarie, riabilitative e attività libere;

Ore 12.00 - 12.45 pranzo;

Ore 13.00 - 15.00 riposo pomeridiano e attività libere;

Ore 15.00 - 18.00 merenda, attività educative/animative, sanitarie, riabilitative e attività libere;

Ore 18.00 - 18.45 cena;

Ore 19.00 - 21.00 attività libere, preparazione per il riposo notturno.

## MODALITÀ DI DIMISSIONE

Il rapporto di ospitalità costituito con la sottoscrizione del Contratto d'Ingresso può essere risolto per volontà dell'Ospite o suo caregiver oppure per iniziativa della Fondazione.

In caso di dimissioni volontarie, l'Ospite o suo caregiver devono presentare alla Direzione della RSA una comunicazione scritta con un preavviso di almeno 10 giorni. In caso di rispetto del preavviso indicato la retta sarà addebitata fino al giorno di uscita compreso; nel caso contrario verranno comunque addebitati 10 giorni di assistenza a partire dalla data di ricezione della richiesta di dimissione. Si specifica che in caso di richiesta di dimissioni nei primi 30 giorni di degenza, al netto del periodo di preavviso fornito, sarà comunque addebitata una retta pari a una mensilità.

La Fondazione, attraverso il Direttore, può dimettere l'Ospite fornendo un preavviso di almeno 30 giorni per le seguenti motivazioni:

- mancato pagamento della retta di ricovero per due mensilità consecutive;
- mutate condizioni fisiche e/o cognitive dell'Ospite tali da non consentire la compatibilità tra i bisogni dell'Ospite stesso e i servizi erogati e/o le dotazioni strutturali e impiantistiche della RSA;
- netto rifiuto dell'Ospite a rimanere presso la RSA con l'impossibilità di erogare le prestazioni elencate nella Carta dei Servizi;
- nel caso in cui il comportamento dell'Ospite sia reiteratamente e palesemente in contrasto con le regole di convivenza in RSA.

In caso di dimissioni disposte dalla Fondazione, Direttore e Medico Responsabile si attiveranno affinché le dimissioni stesse avvengano in forma assistita e protetta attraverso il coinvolgimento diretto del Comune di residenza dell'Ospite prima dell'ingresso in struttura oltre che dei competenti dipartimenti di ATS Brianza.

In caso di dimissioni su istanza della Fondazione, la retta di ricovero sarà addebitata fino al giorno di uscita compreso.

Al fine di garantire la necessaria continuità delle cure, al momento della dimissione, all'Ospite e/o suo caregiver, oltre alla restituzione di eventuale documentazione sanitaria depositata all'atto dell'ingresso, verrà rilasciata una relazione sanitaria contenente le principali informazioni registrate nel periodo di ricovero (relazione medica, infermieristica, psicosociale e riabilitativa) utile al MMG in caso di rientro al domicilio ovvero al responsabile sanitario in caso di trasferimento presso altra unità d'offerta sanitario/assistenziale.

## DECESSO DELL'OSPITE

In caso di decesso dell'Ospite, il medico in servizio provvede a constatare il decesso e a avvisare il caregiver. La salma viene trasferita presso la camera mortuaria della RSA; spetta al caregiver contattare l'impresa di onoranze funebri a cui affidare le esequie del proprio caro.

La rimozione degli effetti personali dell'Ospite è di competenza del caregiver o suo delegato e deve avvenire entro il giorno successivo al decesso. In caso di inerzia, gli effetti personali dell'Ospite verranno rimossi dal personale della struttura e mantenuti presso i magazzini della RSA fino al ritiro da parte del caregiver.

La retta verrà addebitata per gli effettivi giorni di presenza dell'Ospite (giorno del decesso compreso).

## INFORMAZIONI UTILI

Di seguito si forniscono alcune informazioni integrative utili a una piena conoscenza del servizio di RSA proposto dalla Fondazione:

### **Telefonate e corrispondenza personale**

Le camere di degenza non sono dotate di impianto telefonico. È possibile contattare telefonicamente l'Ospite chiamando direttamente il centralino (risponditore automatico attivo 24 ore su 24); il personale assistenziale porterà all'Ospite richiesto il telefono portatile in dotazione al reparto.

La corrispondenza indirizzata agli Ospiti, recapitata presso la cassetta postale centrale, sarà quotidianamente raccolta dal Servizio Amministrativo che procederà alla consegna all'Ospite destinatario o suo caregiver.

### **Oggetti personali**

La Fondazione, ai sensi dell'art. 1783-1786 del Codice Civile, si impegna alla custodia dei beni personali degli Ospiti.

La Fondazione ha l'obbligo di accettare le carte-valori, il denaro contante e altri 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 della RSA, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante. In caso di richiesta di custodia, il bene consegnato sarà contenuto in un involucro chiuso e sigillato e verrà rilasciata apposita ricevuta.

### **Copertura assicurativa**

L'attività erogata dalla Fondazione è coperta da una polizza di Responsabilità Civile e garanzia dei rischi RCT – RCO, specifica per le Residenze Sanitarie, che comprende i danni involontariamente cagionati a terzi nell'esercizio dell'attività proprie della Fondazione nonché i danni imputabili a fatto colposo o doloso di tutto il personale, dipendente e non, a qualunque titolo operante presso la struttura.

Eventuali franchigie previste in polizza vengono coperte direttamente dalla Fondazione.

### **Accesso alla documentazione sociosanitaria e rilascio di copia**

La richiesta di accesso al Fascicolo socio-assistenziale e sanitario (FASAS) o estrazione di copia, è disciplinato da specifico protocollo interno, nel rispetto del GDPR 679/2016.

L'istanza di accesso al FASAS, può essere effettuata dall'Ospite o suo rappresentante legale, direttamente presso l'infermeria di reparto oppure presso il Servizio Amministrativo; entro sette giorni dalla richiesta viene fissato un appuntamento con il medico in turno per la consultazione della documentazione di interesse.

La richiesta di copia (parziale o integrale) del FASAS deve avvenire su apposito modulo, disponibile presso il Servizio Amministrativo, compilato dall'Ospite o suo rappresentante legale. La documentazione richiesta sarà consegnata entro sette giorni lavorativi dalla data di presentazione dell'istanza. Il rilascio di copia del FASAS è gratuito fino a 30 fogli mentre, per un volume di pagine maggiore, è richiesto un contributo di €.30,00.

### **Consenso informato**

L'Ospite e/o il suo rappresentante legale, in ottemperanza alla Legge 219/2017, sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo al processo assistenziale e di cura messo in atto dalla RSA in funzione del PAI. Eventuali pratiche terapeutiche prescritte dal medico di struttura saranno effettuate previa acquisizione scritta del consenso informato.

## **Tutela**

Nel caso in cui le condizioni psico-fisiche dell'Ospite lo richiedano, il Medico Responsabile o suo delegato fornisce al caregiver tutte le informazioni utili per l'avvio delle pratiche per la nomina dell'amministratore di sostegno.

La nomina dell'amministratore di sostegno consente di tutelare le persone prive, in tutto o in parte, di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana e garantisce la possibilità di esprimere correttamente i consensi informati alla cura.

## **Privacy**

La Fondazione assicura la raccolta dei dati personali e sensibili nel rispetto del GDPR 679/2016. I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione al personale della RSA esclusivamente per le finalità di servizio.

## **Segnalazione reclami e disservizi**

La Fondazione garantisce agli Ospiti e ai caregiver la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti comunque considerati negativi e lesivi della dignità della persona.

I reclami potranno essere presentati alla Direzione della RSA utilizzando l'apposito modulo disponibile anche presso la bacheca posizionata all'ingresso degli Uffici Amministrativi e allegato alla presente Carta dei Servizi (vedi Allegato 4).

La Direzione della RSA si riserva di procedere alle verifiche del caso e di risolvere nel più breve tempo possibile il problema prospettato, dandone comunicazione a chi ha esposto il reclamo non oltre 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

Altra possibilità di esporre reclamo è quella di rivolgersi al Responsabile dell'UPT (Ufficio di Pubblica Tutela) che ha sede a Lecco in Via XI Febbraio, telefono 0341/482438.

## **Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti**

Al fine di rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato, in conformità alle disposizioni regionali, con cadenza almeno annuale viene somministrato agli Ospiti e loro caregiver il "Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti" (Vedi Allegato 3). Il questionario è compilato e restituito liberamente in forma anonima.

I risultati del questionario elaborati dalla Direzione della RSA e valutati dal Consiglio di Amministrazione vengono messi a disposizione degli Ospiti e dei loro caregiver mediante apposita relazione esposta e consultabile presso la bacheca posizionata all'ingresso degli Uffici Amministrativi.

## SCHEDA ECONOMICA ANNO 2026

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione, riunitosi in data 4 dicembre 2025, ha deliberato l'importo della retta di ricovero a partire dal 1° gennaio 2026 nella seguente misura:

|                                    |             |                 |
|------------------------------------|-------------|-----------------|
| <b>IMPORTO RETTA MENSILE</b>       | <b>€uro</b> | <b>2.600,00</b> |
| (retta giornaliera pari ad €85,48) |             |                 |

La retta sopra indicata è onnicomprensiva dei servizi descritti nella Carta dei Servizi.

Il pagamento della retta deve essere effettuato anticipatamente, entro il giorno 5 di ogni mese a mezzo bonifico bancario sulla banca indicata dalla Direzione della Fondazione.

### 1. Per nuovi ingressi:

Al momento dell'ingresso in RSA verranno addebitati i seguenti importi:

- €2.600,00                      come Deposito cauzionale.
- €250,00                        per spese di ingresso.
- €85,48                         giornalieri per i giorni di effettiva presenza nel mese di ingresso.

### 2. Rimborso per assenza in caso di ricovero ospedaliero (art. 6 Regolamento di Ospitalità):

- €9,00                            giornalieri a partire dal 16° giorno di assenza

## MENU' PRIMAVERA-ESTATE 2026 Casa di Riposo "BRAMBILLA NAVA"

Menù standard; per gli eventuali pazienti con dichiarate patologie e particolari esigenze nutrizionali sono previsti menù personalizzati richiesti direttamente dalla direzione sanitaria della struttura.

Quotidianamente sono previste alternative fisse:

Primo piatto Pranzo: pasta o riso in bianco, pasta o riso al pomodoro, pastina, 1° piatto frullato

Secondo piatto: affettati/formaggi a rotazione, 2° piatto macinato o frullato

Verdura: purea di patate, patate/verdura cotta al vapore, verdura cruda e verdura frullata

Frutta: frutta fresca di stagione, frutta cotta, frutta frullata, crema/mousse di frutta preconfezionata

La domenica a pranzo è previsto un dolce da forno o il gelato nel periodo estivo

Si avvisa la gentile clientela che negli alimenti e nelle bevande preparati e somministrati in questo esercizio, possono essere contenuti ingredienti o coadiuvanti considerati allergeni; saranno indicati nel menù con il numero ad essi corrispondente. Si comunica tuttavia che durante la fase di preparazione degli alimenti vengono utilizzati prodotti che possono contenere anche altri allergeni.

Elenco delle sostanze o prodotti che provocano allergie o intolleranze utilizzati in questo esercizio e presenti nell'allegato II del Reg. UE n. 1169/2011

|   |   |    |  |
|---|---|----|--|
| 1 | Cereali contenenti glutine, cioè grano, segale, orzo, avena, farro, kamut o i loro ceppi derivati e prodotti derivati | 8  | Frutta a guscio, vale a dire mandorle, nocciole, noci, noci di acagiù, noci di pecan, noci del Brasile, pistacchi, noci macadamia o noci del Queensland, e i loro prodotti |
| 2 | Crostacei e prodotti a base di crostacei  | 9  | Sedano e prodotti a base di sedano   |
| 3 | Uova e prodotti a base di uova  | 10 | Senape e prodotti a base di senape   |
| 4 | Pesce e prodotti a base di pesce  | 11 | Semi di sesamo e prodotti a base di semi di sesamo   |
| 5 | Arachidi e prodotti a base di arachidi  | 12 | Anidride solforosa e solfiti in concentrazioni superiori a 10 mg/kg  |
| 6 | Soia e prodotti a base di soia  | 13 | Lupini e prodotti a base di lupini   |
| 7 | Latte e prodotti a base di latte (incluso lattosio)   | 14 | Molluschi e prodotti a base di molluschi   |

\* I piatti contrassegnati con asterisco possono essere preparati con materie prime congelate/surgelate all'origine.

## MENU' PRIMAVERA-ESTATE 2026

|                   | <b>PRANZO PRIMA SETTIMANA</b> | <b>ALLERGENI</b> | <b>CENA PRIMA SETTIMANA</b>     | <b>ALLERGENI</b> |
|-------------------|-------------------------------|------------------|---------------------------------|------------------|
| <b>LUNEDI'</b>    | PASTA AL POMODORO             | 1,6,9            | MINISTRONE* CON PASTA           | 1,6,9,10         |
|                   | FESA DI TACCHINO* AGLI AROMI  | 1                | ROTOLO DI FRITTATA AL FORMAGGIO | 3,7              |
|                   | CAROTE*                       |                  | CAVOLFIORI*                     |                  |
| <b>MARTEDI'</b>   | RISOTTO ALLA PARMIGIANA       | 3,6,7,9,12       | ZUPPA DI PORRI E PATATE         | 1,6,9            |
|                   | SCALOPPINE AL VINO BIANCO     | 1,6,9,12         | BRESAOLA                        |                  |
|                   | SPINACI*                      |                  | FAGIOLINI*                      |                  |
| <b>MERCOLEDI'</b> | PASTA AL PESTO                | 1,3,6,7,8,10     | VELLUTATA DI LEGUMI E CEREALI   | 1,6,9            |
|                   | FILETTO PESCE* IMPANATO       | 1,3,4,6          | FORMAGGI MISTI                  | 7                |
|                   | PATATE* AL VAPORE             |                  | BROCCOLI*                       |                  |
| <b>GIOVEDI'</b>   | PASTA POMODORO E BASILICO     | 1,6,9            | RISO E PISELLI                  | 6,9              |
|                   | PETTO DI POLLO* IMPANATO      | 1,3              | CAPRESE                         | 7                |
|                   | ZUCCHINE* TRIFOLATE           |                  | PURE' DI PATATE                 | 1,3,6,7,12       |
| <b>VENERDI'</b>   | POLENTA                       | 1                | SEMOLINO                        | 1,6,7,9          |
|                   | POLPETTE IN UMIDO             | 1,6,7,9          | TACCHINO AFFETTATO              |                  |
|                   | PISELLI*                      |                  | LENTICCHIE                      | 9                |
| <b>SABATO</b>     | GNOCCHI AL RAGU'              | 1,3,6,7,9        | ZUPPA DI VERDURE                | 6,9              |
|                   | SCALOPPINE AL LIMONE          | 1,6,9            | PIZZA MARGHERITA                | 1,7              |
|                   | FAGIOLINI ALL'OLIO            | 6                | CAROTE                          | 6                |
| <b>DOMENICA</b>   | RISOTTO AL RADICCHIO          | 3,6,7,9,12       | TORTELLINI IN BRODO             | 1,3,6,7,9        |
|                   | ARISTA* AL FORNO              | 1,6,9            | CRESCENZA                       | 7                |
|                   | PATATE* AL FORNO              |                  | COSTE* ALL'OLIO                 |                  |

## MENU' PRIMAVERA-ESTATE 2026

|                   | <b>PRANZO SECONDA SETTIMANA</b>         | <b>ALLERGENI</b> | <b>CENA SECONDA SETTIMANA</b> | <b>ALLERGENI</b> |
|-------------------|---|------------------|-------------------------------|------------------|
| <b>LUNEDI'</b>    | PASTA CON ZUCCHINE                      | 1,6,9,10         | MINISTRONE* ALLA GENOVESE     | 1,3,6,7,8,9      |
|                   | FESA DI TACCHINO PANATA                 | 1,3              | UOVA STRAPAZZATE              | 3,6              |
|                   | FAGIOLINI*                              |                  | ERBETTE*                      |                  |
| <b>MARTEDI'</b>   | RISOTTO AL POMODORO                     | 3,6,7,9,12       | SEMOLINO                      | 1,6,9,7          |
|                   | ARROSTO DI MAIALE CON CREMA DI VERDURE  | 1,6,9,12         | CRESCENZA                     | 7                |
|                   | CAROTE* SPADELLATE                      |                  | PATATE* PREZZEMOLATE          |                  |
| <b>MERCOLEDI'</b> | PASTA INTEGRALE AI BROCCOLI* E ACCIUGHE | 1,4,6,9,10       | TORTELLINI IN BRODO           | 1,3,6,7,9        |
|                   | SCALOPPINE AL MARSALA                   | 1,3,12           | AFFETTATI MISTI               |                  |
|                   | FINOCCHI* ALL'OLIO*                     |                  | CAVOLFIORI*                   |                  |
| <b>GIOVEDI'</b>   | GNOCCHI DI PATATE ALLA BOLOGNESE*       | 1,3,6,7,9        | MINISTRA DI RISI E BISI*      | 6,9,10           |
|                   | PETTO DI POLLO* AL LIMONE               | 1,6,9            | FORMAGGI MISTI                | 7                |
|                   | SPINACI*                                |                  | FAGIOLINI                     |                  |
| <b>VENERDI'</b>   | PASTA ALLE VONGOLE*                     | 1,6,9,10,14      | VELLUTATA DI ZUCCHINE*        | 6,9              |
|                   | POLPETTE DI TONNO                       | 1,4,7            | RICOTTA AL FORNO              | 7                |
|                   | PISELLI*                                |                  | TRIS DI VERDURE               |                  |
| <b>SABATO</b>     | POLENTA                                 | 1                | ZUPPA DI VERDURE*             | 6,9              |
|                   | BRASATO                                 | 1,6,9            | PORCHETTA                     | 3,7              |
|                   | CAROTE ALL'OLIO                         |                  | ZUCCHINE                      |                  |
| <b>DOMENICA</b>   | RAVIOLI ALLA BERGAMASCA                 | 1,3,6,7,9        | PASTINA IN BRODO              | 1,6,9,10         |
|                   | SCALOPPINE ALLA PIZZAIOLA               | 1,6,9            | MOZZARELLA                    | 7                |
|                   | PATATE* AL FORNO                        |                  | SPINACI*                      |                  |

## MENU' PRIMAVERA-ESTATE 2026

|                   | <b>PRANZO TERZA SETTIMANA</b>       | <b>ALLERGENI</b> | <b>CENA TERZA SETTIMANA</b>     | <b>ALLERGENI</b> |
|-------------------|-------------------------------------|------------------|---------------------------------|------------------|
| <b>LUNEDI'</b>    | PASTA AL RAGU' DI VERDURE           | 1,3,6,7          | ZUPPA DI VERDURE CON CROSTINI   | 6,9              |
|                   | FILETTO DI MERLUZZO ALLA MUGNAIA    | 1,4,6,9          | MORTADELLA                      |                  |
|                   | BROCCOLETTI*                        |                  | MACEDONIA DI VERDURE*           |                  |
| <b>MARTEDI'</b>   | RISOTTO ALLA PARMIGIANA             | 3,6,7,9,12       | PASTA E FAGIOLI                 | 1,6,9,10         |
|                   | BOLLITO                             | 9                | TORTA SALATA RICOTTA E SPINACI* | 1,3,6,7,9,12     |
|                   | CAROTE PREZZEMOLATE                 |                  | FAGIOLINI**                     |                  |
| <b>MERCOLEDI'</b> | PASTA INTERGRALE POMODORO E PESTO   | 1,3,6,7,8,10     | PASSATO DI LEGUMI CON RISO      | 6,9              |
|                   | SCALOPPINE AL VINO BIANCO           | 1                | PROSCIUTTO DI PRAGA             |                  |
|                   | ZUCCHINE* ALL'OLIO                  |                  | PISELLI IN UMIDO                |                  |
| <b>GIOVEDI'</b>   | PASTA PANNA E FUNGHI                | 1,7,6,10         | MINISTRA D'ORZO                 | 1,6,9            |
|                   | COTOLETTA DI POLLO                  | 1,3,6,7          | CRESCENZA                       | 7                |
|                   | FAGIOLINI ALL'OLIO                  |                  | CAVOLFIORI*                     |                  |
| <b>VENERDI'</b>   | TORTELLI DI MAGRO AL BURRO E SALVIA | 1,3,6,7,8        | SEMOLINO                        | 1,6,7,9          |
|                   | FILETTO DI PLATESSA IMPANATO        | 1,3,4,6          | PIZZA AL PROSCIUTTO             | 1,7              |
|                   | ERBETTE*                            |                  | POMODORI                        |                  |
| <b>SABATO</b>     | RISOTTO CON SALSICCIA               | 3,6,7,9,12       | CREMA DI PISELLI                | 6,9              |
|                   | POLPETTONE AGLI AROMI               | 1,3,6,7,9        | BRESAOLA                        |                  |
|                   | VERDURE MISTE AL FORNO              |                  | CAROTE SPADELLATE               |                  |
| <b>DOMENICA</b>   | LASAGNE* ALLA BOLOGNESE             | 1,3,6,7,9        | TORTELLINI IN BRODO             | 1,3,6,7,9        |
|                   | COSCE DI POLLO* AL FORNO            | 1,6,9            | FORMAGGI MISTI                  | 7                |
|                   | PATATE* AL FORNO                    |                  | SPINACI *                       |                  |

## MENU' PRIMAVERA-ESTATE 2026

|                   | <b>PRANZO QUARTA SETTIMANA</b>     | <b>ALLERGENI</b> | <b>CENA QUARTA SETTIMANA</b>   | <b>ALLERGENI</b> |
|-------------------|------------------------------------|------------------|--------------------------------|------------------|
| <b>LUNEDI'</b>    | PASTA INTEGRALE POMODORO E RICOTTA | 1,6,9,10         | MINESTRA DI RISO E PREZZEMOLO  | 6,9              |
|                   | PETTO DI POLLO AL VINO BIANCO      | 1,6,9,12         | PROSCIUTTO CRUDO               |                  |
|                   | ZUCCHINE*                          |                  | CAROTE LESSATE                 |                  |
| <b>MARTEDI'</b>   | PASTA AI 4 FORMAGGI                | 1,6,7,10         | VELLUTATA DI ZUCCHINE          | 9                |
|                   | FETTINE AL VINO BIANCO             | 1,6,9,12         | CAPRESE                        | 7                |
|                   | FAGIOLINI* AL'OLIO                 |                  | PATATE* ALL'OLIO               |                  |
| <b>MERCOLEDI'</b> | RISOTTO ALLA MILANESE              | 3,6,7,9,12       | SEMOLINO                       | 1,6,9            |
|                   | PLATESSA* GRATINATA                | 1,4,6            | HAMBURGER                      | 1,3,7            |
|                   | CAVOLFIORI*                        |                  | SPINACI*                       |                  |
| <b>GIOVEDI'</b>   | PASTA ALLA PUTTANESCA              | 1,6,9,10         | CREMA DI LEGUMI                | 6,9              |
|                   | COSCE DI POLLO AL FORNO            | 6,12             | TORTINO DI PATATE E PROSCIUTTO | 1,3,6,7          |
|                   | PISELLI* STUFATI                   |                  | FAGIOLINI* AL VAPORE*          |                  |
| <b>VENERDI'</b>   | CRESPELLE RICOTTA E SPINACI        | 1,3,6,7          | ZUPPA DI VERDURE*              | 6,9              |
|                   | MERLUZZO* IMPANATO                 | 1,3,4,6          | CRESCENZA                      | 7                |
|                   | ZUCCHINE                           |                  | ERBETTE*                       |                  |
| <b>SABATO</b>     | POLENTA                            | 1                | VELLUTATA DI CAROTE            | 6,9              |
|                   | SPEZZATINO AI FUNGHI*              | 1,6,9            | POLPETTE DI CARNE              | 1,6,7,9          |
|                   | CAROTE*                            |                  | LENTICCHIE                     | 9                |
| <b>DOMENICA</b>   | PASTA ALLA BOSCAIOLA               | 1,6,9            | RAVIOLI IN BRODO               | 1,3,6,7,9        |
|                   | ARISTA AL ROSMARINO                | 1,6,9            | TONNO                          | 4                |
|                   | PATATE* AL FORNO                   |                  | FAGIOLINI                      |                  |

ALLEGATO 3

## RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Gent.le Sig.ra/Egr. Sig.re

Il questionario anonimo che le chiediamo di compilare ha lo scopo di raccogliere il Suo grado di soddisfazione in merito ai servizi offerti dalla struttura.

Le Sue indicazioni ci aiuteranno a definire ed impostare azioni di miglioramento sui servizi offerti, a vantaggio anche di utenti che usufruiranno in futuro dell'assistenza presso la RSA.

Le chiediamo di barrare con una **X** la risposta che Le sembra più adatta. Le ricordiamo di barrare solo una risposta.

Il questionario dovrà essere compilato entro il \_\_\_\_\_ ed inserito nell'apposita cassetta di raccolta collocata a piano terra in prossimità degli uffici amministrativi.

La ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire.

|  |   |   |  |   |
|--|---|---|--|---|
| Sesso  | <input type="checkbox"/><br>maschio           | <input type="checkbox"/><br>femmina               |  |   |
| Vive nella residenza da:                                 | <input type="checkbox"/><br>meno di<br>6 mesi | <input type="checkbox"/><br>da 6 mesi a 2<br>anni | <input type="checkbox"/><br>più di<br>2 anni | <input type="checkbox"/><br>più di 4 anni |
| Indicare la persona che compila il presente questionario | <input type="checkbox"/><br>ospite            | <input type="checkbox"/><br>familiare             |  |   |

*Per ognuno dei quesiti è possibile indicare il livello di gradimento assegnando un punteggio da 0 a 4 (0= non so; 1= insufficiente; 2= sufficiente; 3= buono; 4= ottimo)*

|    |  |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1  | È soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute all'arrivo in RSA?                        | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2  | È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale medico?                    | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3  | È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale infermieristico?           | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4  | È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale fisioterapico?             | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5  | È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale educativo?                 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6  | È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale assistenziale (oss)?       | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7  | È soddisfatto della cortesia, professionalità e sollecitudine del personale amministrativo?            | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8  | È soddisfatto del servizio ristorazione?   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9  | È soddisfatto del servizio lavanderia/guardaroba?  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10 | È soddisfatto della pulizia degli ambienti?  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11 | È soddisfatto degli spazi, degli ambienti e delle attrezzature presenti in RSA?                        | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12 | È soddisfatto del rispetto dell'intimità e della privacy?  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13 | Ritiene di ricevere tutte le informazioni necessarie in merito alle sue condizioni/ del suo familiare? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

ALLEGATO 3

|    |  |    |   |    |   |        |
|----|--|----|---|----|---|--------|
| 14 | Ritiene proporzionato il rapporto tra la retta di degenza e la qualità complessiva dell'assistenza ricevuta? | 0  | 1 | 2  | 3 | 4      |
| 15 | Consiglierebbe ad un familiare, amico o conoscente l'RSA?  | SI |   | NO |   | NON SO |

Indicare eventuali suggerimenti/osservazioni: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**ASSICURAZIONE QUALITA'  
SEGNALAZIONI E RECLAMI  
RECLAMO / SEGNALAZIONE  
ESTERNA**



ALLEGATO 4

| RQ | NUMERO | DATA |
|----|--------|------|
|    |        |      |

**Gentile Ospite / Familiare,**

La presente scheda è messa a disposizione di Ospiti e familiari, per poter esprimere **consigli**, segnalare **problematiche** o fare **richieste** attinenti ai diversi servizi della RSA, contribuendo in tal modo al miglioramento degli stessi.

Il modulo può essere consegnato direttamente all'Ufficio Amministrativo o "inserito" nell'apposita cassetta situata presso l'ingresso di tale Ufficio.

**Alla Direzione della RSA**

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Ospite / Parente / Altro \_\_\_\_\_

*(I dati forniti verranno utilizzati al solo fine di permettere la gestione della segnalazione)*

Oggetto e motivi della segnalazione/richiesta \_\_\_\_\_

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Suggerimenti per la risoluzione: \_\_\_\_\_

-----  
-----  
-----  
-----

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**LATO RISERVATO ALLA RSA: NON COMPILARE**

| PRESA IN CARICO                       |                                    |                                  |
|---------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| SEGNALAZIONE <input type="checkbox"/> | RICHIESTA <input type="checkbox"/> | RECLAMO <input type="checkbox"/> |
| Descrizione                           |                                    |                                  |
| Necessità di azioni correttive        | SI <input type="checkbox"/>        | NO <input type="checkbox"/>      |
| FIRMA (DIR)                           |                                    | DATA                             |
| _____                                 |                                    | ___ / ___ / ___                  |
| <i>DIR</i>                            |                                    |                                  |

| AZIONE CORRETTIVA                                   |                         |                        |
|---|-------------------------|------------------------|
| Descrizione/Risultati attesi/Tempi di realizzazione |                         |                        |
|   |                         | DATA CHIUSURA PREVISTA |
|   |                         | ___ / ___ / ___        |
| FIRMA (RF)  | FIRMA DI VERIFICA (DIR) | DATA                   |
| _____   | _____                   | ___ / ___ / ___        |
| <i>RF + DIR</i>                                     |                         |                        |

| VERIFICA EFFICACIA AZIONE CORRETTIVA E CHIUSURA SEGNALAZIONE |   |
|--|---|
| Attività svolta e Commenti                                   | RISOLUZIONE   |
|  | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| FIRMA DI VERIFICA (DIR)                                      | DATA  |
| _____  | ___ / ___ / ___   |
| <i>RQ</i>  |   |

| <u>RISCONTRO AL SEGNALANTE</u> |       |                 |
|--------------------------------|-------|-----------------|
| FIRMA (SEGNALANTE)             | _____ | DATA            |
| FIRMA (DIR)                    | _____ | ___ / ___ / ___ |
| <i>DIR</i>                     |       |                 |

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

### Allegato 5 alla Carta dei Servizi

#### Introduzione

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

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

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

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

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

- Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- Agenzie di informazione e, più ingenerale, mass media;
- Famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della 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 circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;
- Il principio "di solidarietà enunciato nell'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

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

- Il principio "di salute" enunciato nell'art. 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 di diritti e doveri.

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

| La 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.<br><br>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, 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.<br><br>Di rispettare la 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 parte lesa.  | Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.   |
| Di vivere con chi 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 abitudini personali, la propria originalità e creatività.  | Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.   |
| Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.   | Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.   |
| Di essere messa in 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.   |

### La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di 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 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 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.

**Fondazione Casa di Riposo “Brambilla Nava” ETS**

via Cerscera n. 3 – 23862 Civate (LC)

Codice Fiscale 83007810134  
Partita IVA 01595690130

telefono 0341 550351  
mail [info@rsabrambillanava.it](mailto:info@rsabrambillanava.it)  
mail PEC [pec@pec.rsabrambillanava](mailto:pec@pec.rsabrambillanava)