

**Fondazione Casa di Riposo "Brambilla Nava" Onlus  
Villa Sacro Cuore - via Cerscera, 3  
23862 CIVATE (LC)**

***CARTA DEI SERVIZI***



## **INDICE**

<u>LETTERA DEL PRESIDENTE</u>	Pag. 2
<u>CARTA DEI SERVIZI</u>	Pag. 3
<u>LA NOSTRA STORIA</u>	Pag. 4
<u>STRUTTURA</u>	Pag. 5
<u>IMPIANTI</u>	Pag. 6
<u>CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ</u>	Pag. 6
<u>MODALITÀ DI INGRESSO</u>	Pag. 7
<u>SERVIZI OFFERTI COMPRESI NELLA RETTA</u>	Pag. 11
1. <u>Servizio Sanitario</u>	
2. <u>Servizio Assistenziale</u>	
3. <u>Servizio Alberghiero</u>	
4. <u>Servizio Religioso</u>	
5. <u>Servizio di Animazione</u>	
6. <u>Servizio di Volontariato</u>	
<u>SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA</u>	Pag. 14
<u>GIORNATA TIPO</u>	Pag. 14
<u>MODALITÀ DI DIMISSIONE</u>	Pag. 15
<u>INFORMAZIONI UTILI</u>	Pag. 16
<u>TUTELA DELL'UTENTE</u>	Pag. 18

### ALLEGATI:

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

Gentile Signora, Egregio Signore,

La Casa di Riposo "BRAMBILLA NAVA" è lieta di augurarLe il benvenuto presso la propria struttura e mediante questa "Carta dei Servizi" intende offrirLe tutte le informazioni utili sull'organizzazione con l'obiettivo di farLe conoscere il nuovo ambiente che La ospita.

La Casa di Riposo "BRAMBILLA NAVA" è una R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) nella quale vengono accolte persone anziane Non Autosufficienti.

Sappiamo che l'ingresso di una persona anziana in una residenza sanitaria rappresenta un evento traumatico al diretto interessato, in quanto, anche se in condizioni precarie di salute e di autonomia, significa lasciare la propria casa, le proprie cose e le proprie abitudini.

E' per aiutare questo passaggio e le difficoltà inevitabili che il trasferimento in un nuovo ambiente comporta, che riteniamo utile informarLa che l'obiettivo della Casa di Riposo "BRAMBILLA NAVA" è fare sentire la persona ospitata come a casa propria.

Per fare questo, tutto il personale della Casa è impegnato a mantenere e creare sempre più un clima familiare e sereno, rispettoso della dignità della persona (Ospite), dei suoi diritti civili, religiosi e politici.

Consapevoli che la convivenza non è facile, riteniamo essenziale la collaborazione dei familiari ai quali chiediamo di contribuire, con serenità e spirito di collaborazione, ad integrare il lavoro di inserimento nella struttura svolto dal nostro personale e dai volontari.

La carta dei servizi vuole essere, come inizialmente richiamato, lo strumento trasparente che permette di conoscere i servizi offerti dalla Casa e offrire la possibilità all'ospite ed ai suoi familiari di dare i suggerimenti utili al fine di migliorare il servizio offerto.

A conclusione della carta troverà allegata la scheda con la quale potrà indicare gli aspetti che ritiene più problematici.

La Direzione della Casa, il Presidente ed i membri del Consiglio di Amministrazione sono disponibili a fornire informazioni e chiarimenti, ed a prendere in considerazione eventuali reclami, suggerimenti e proposte relative al servizio, per un costante miglioramento della qualità dell'assistenza.

**Il Presidente**

## CARTA DEI SERVIZI

La legge quadro di riforma dei servizi sociali (L. 8 novembre 2000 n. 328) all'art. 13 prevede la Carta dei Servizi sociali quale strumento atto a tutelare le posizioni soggettive degli utenti che fruiscono di un servizio. In tale documento devono essere *“definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti”*. Inoltre il comma 3 dell'art. 13 sopra citato ritiene la Carta dei Servizi *requisito necessario ai fini dell'accreditamento, il quale comporta il diritto ai contributi di Legge*.

L'introduzione della Carta dei Servizi rappresenta un elemento fortemente innovativo che impegna l'ente erogatore di servizi a ragionare anche in un'ottica di *soddisfazione dell'utente sulla qualità delle prestazioni ricevute*, spostando quindi l'attenzione, oltre che alla fornitura di servizi, anche sul miglioramento continuo della qualità dell'assistenza.

Le funzioni di informazione tradizionali sono oggi affiancate da meccanismi di misurazione del servizio, di individuazione degli standard di qualità e definizione degli obiettivi di miglioramento.

In altre parole attraverso la Carta dei Servizi il legislatore punta a realizzare un sistema di promozione e gestione della qualità dei servizi, i cui elementi primari sono:

- Completa informazione dei servizi offerti.
- Valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante relazioni annuali, riunioni pubbliche, indagini sulla soddisfazione degli utenti.
- Applicazione di forme di tutela dei diritti dei cittadini.

La Carta dei Servizi della Fondazione Casa di Riposo “BRAMBILLA NAVA” Onlus, intende pertanto perseguire tre obiettivi:

1. Informare i cittadini presentando i servizi offerti all'interno della struttura che rappresentano buona parte della vita quotidiana della Casa di Riposo Brambilla e Nava.
2. Incrementare un processo già avviato, teso al miglioramento della qualità delle prestazioni offerte.
3. Offrire il diritto di partecipazione inteso come “il diritto della persona di venire a conoscenza delle prestazioni disponibili e la possibilità di esprimere il proprio consenso davanti ad ogni prestazione proposta”.



# LA NOSTRA STORIA



La Casa di Riposo Brambilla Nava richiama le sue origini al legato disposto dalla Sig.ra Brambilla Nava 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 apriva la sua attività, nel centro di Civate Piazza Garibaldi 1, la prima casa chiamata "Pia Casa di Ricovero Brambilla Nava"; con la denominazione di Ente Comunale di Assistenza, affidando la gestione alle Suore Figlie della Carità.

Il 26 agosto 1947 veniva eretta con Regio Decreto Ente Morale che ha approvato il primo statuto dell'Ente.

Nel 1966 assumeva il nome di Casa di Riposo Brambilla Nava.

Con delibera n. 51583 del 27 aprile 1994 della Giunta Regionale Lombardia l'Ente Pubblico è stato depubblicizzato con la relativa attribuzione allo stesso della personalità giuridica.

A seguito dell'assemblea straordinaria dei soci del 19.10.1999 e con successiva delibera n. 11218 del 4 maggio 2000 della Giunta Regione Lombardia pubblicata sul BURL del 27.09.2000 è stata assunta la veste attuale di Fondazione Casa di Riposo "BRAMBILLA NAVA" Onlus (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale).

Nello Statuto così riformulato, all'art. 3 si legge che: "La Fondazione svolge la propria attività nei settori della beneficenza, dell'assistenza sociale e socio-sanitaria, esclusivamente nel territorio della Regione Lombardia.

La Fondazione ha per scopo di provvedere, con le rendite del proprio patrimonio e con quelle che potessero comunque provenirle altrimenti, all'assistenza a persone anziane in stato di bisogno per ragioni di ordine economico, fisico o relazionale.

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

La nuova e attuale sede della Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani sita in Via Cerscera, 3 ha avviato la sua attività nel giugno 1999, con autorizzazione permanente al funzionamento rilasciata dalla Provincia di Lecco n. 27797 del 13 settembre 1999 e accreditata dalla Regione Lombardia con una capacità ricettiva di n. 40 posti letto a contratto con l'ATS Brianza sede territoriale di Lecco.

## STRUTTURA

La struttura a livello edilizio è articolata su tre piani di cui uno seminterrato con una capacità di accoglienza massima di n. 40 Ospiti.

Seminterrato: Servizi generali: cucina, lavanderia, depositi sanitari e non, spogliatoi dipendenti, camera ardente, studio fisioterapia, palestra, salone parrucchiere, locale polivalente da impiegare per spettacoli, intrattenimenti e attività varie di animazione,

Piano Terra: Ingresso, Direzione e uffici amministrativi, appartamento custode, ambulatorio medico e cappella.  
Reparto abitativo per n. 20 ospiti costituito da n. 9 camere doppie e n. 2 camere singole, soggiorno, sala da pranzo con ampio terrazzo dotato di tendone parasole, locale guardaroba e ambulatorio infermieristico di piano.

Piano Superiore: Reparto abitativo per n. 20 ospiti costituito da n. 9 camere doppie e n. 2 camere singole, soggiorno e sala da pranzo, locale guardaroba e ambulatorio infermieristico di piano, locale animazione.  
Le camere da letto sono tutte predisposte con il proprio servizio igienico.  
Ogni nucleo abitativo dispone di un bagno assistito per la corretta igiene dell'ospite non autosufficiente.

Esterno: Lo stabile prospiciente il lago di Annone Brianza è circondato da mq. 3.500 di giardino dotato di aiuole fiorite, panchine, ampio gazebo, fontanelle e piccola grotta della Madonna di Lourdes.



## IMPIANTI

- Impianto elettrico di illuminazione a forza motrice, di illuminazione di emergenza e di illuminazione esterna.
- Impianto chiamate nelle camere con visualizzazione in corridoio e su quadro di segnalazione per il personale.
- Impianto diffusione sonora nelle camere, nei corridoi, nei locali soggiorno, pranzo e in cappella.
- Impianto di allarme e rilevazione fumi facente capo a luogo presidiato.
- Impianto di equalizzazione del potenziale elettrico.
- Impianto TV nelle camere e nei locali di soggiorno.
- Impianti elevatori costituiti da un ascensore, un montalettighe, un impianto discesa biancheria, un impianto montavivande.
- Impianto di riscaldamento a radiatori in ghisa dotati di valvole termostatiche per la regolazione autonoma degli ambienti.
- Impianto di condizionamento ad aria primaria (riscaldamento invernale e raffrescamento estivo) previsto per un ricambio di aria a tutti i locali di 2,5 volte ogni ora, senza ricircolo.
- Impianto aspirazione cucine con cappe.
- Impianto idrico-sanitario con rete di ricircolo dell'acqua calda.
- Impianto antincendio con rete esterna di alimentazione idranti e gruppo motopompa e rete interna per cassette antincendio e naspi.
- Impianto di erogazione Ossigeno (O2) terapeutico a tutte le camere.

## CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

La Casa di Riposo ha ottenuto nel mese di dicembre 2020 il rinnovo della Certificazione di Qualità secondo la norma ISO 9001:2015 da parte dell'Ente Certificatore "Certiquality" di Milano.

Un traguardo importante per la Casa che permette di avere una organizzazione ben codificata capace di monitorare ogni processo ed ogni servizio erogato per un'assistenza all'Ospite in continuo miglioramento.

## **Indicazioni aggiuntive alla Carta dei Servizi connesse alla gestione del contenimento del SARS-CoV-2**

Quanto descritto nella presente Carta dei Servizi è riferito ad una situazione non di pandemia e/o emergenziale.

Le persone anziane e le persone gravemente disabili costituiscono la fascia più vulnerabile della popolazione, quella per la quale il distanziamento fisico si è reso, durante l'emergenza pandemica da Covid-19, maggiormente necessario e stringente a tutela della salute dei singoli (ospiti e operatori) e della comunità.

In ottemperanza delle diverse disposizioni promulgate dagli enti competenti, la Direzione della RSA è impegnata al continuo aggiornamento di procedure, protocolli e piani di lavoro finalizzati al contenimento della diffusione del contagio da Covid-19 all'interno della struttura. Pertanto le procedure ed i servizi di seguito descritti, potranno essere erogati in modalità differenti in relazione al contesto epidemiologico e normativo di riferimento.

### **MODALITÀ DI INGRESSO**

Le modalità di accesso alla Fondazione Casa di Riposo "BRAMBILLA NAVA" Onlus di Civate, conosciuta come "Villa Sacro Cuore", sono regolate dal protocollo sottoscritto dalle R.S.A. con l'ATS Brianza.

L'ospitalità nella RSA è consentita ai soli residenti in Regione Lombardia.

L'anziano o i familiari dello stesso che chiedono di essere accolti presso la Casa di Riposo presentano il "Modulo Unico di Ingresso per l'inserimento in RSA della Provincia di Lecco" predisposto dall'ATS Brianza e reperibile presso la Direzione delle singole strutture, i servizi sociali dei Comuni, sul sito web ATS Brianza e sul nostro sito web.

Il modulo Unico di Ingresso si compone di una parte anagrafica ed una parte medica la cui compilazione spetta al medico di base e/o allo specialista che al momento si occupa dell'anziano e rappresenta un importante documento al fine di valutare le reali condizioni e necessità della persona.

La presentazione della domanda non corrisponde all'ingresso immediato della persona nella Casa di Riposo, ma all'inserimento del nominativo nella graduatoria lista di attesa della Casa.

L'accoglienza è subordinata alla disponibilità di posti letto secondo le caratteristiche sanitarie del richiedente ed è regolamentata dalle procedure per l'ammissione previste dal regolamento interno della RSA, i cui articoli sono riportati di seguito.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto, la Direzione della Casa provvederà a chiamare la prima persona in lista d'attesa.

La data di ingresso viene fissata dalla Direzione con la quale l'interessato e i parenti devono concordare preventivamente le modalità secondo il vigente protocollo.



In tale occasione vengono:

- Consegnati i moduli da compilare da parte dei familiari alla direzione della Casa;
- Richiesti i documenti necessari per l'ingresso;
- Consegnato l'elenco del corredo di biancheria consigliato;

E' prevista anche la possibilità di visite guidate alla struttura per coloro che sono interessati al fine di prendere visione degli ambienti di vita collettiva e privata.

A tale scopo è a disposizione il personale d'ufficio che fornisce le informazioni relative ai servizi erogati, alle procedure per l'ingresso e la conoscenza degli operatori.

Gli articoli che seguono tratti dal Regolamento Interno definiscono le procedure per l'ammissione e precisamente:

### **Art. 3 - Procedure per l'ammissione**

1. L'ammissione delle persone anziane presso la R.S.A. avviene volontariamente da parte del soggetto stesso il quale deve manifestare, con la domanda di ammissione, il suo consenso ad essere ospitato.
2. Per essere ammessi in R.S.A. è necessario presentare domanda su apposito modulo unico di ingresso per l'inserimento nei posti letto accreditati nelle R.S.A. della provincia di Lecco.  
La domanda incompleta o priva di firma dell'interessato, del garante o dell'eventuale amministratore di sostegno, non verrà accettata, ad eccezione di casi particolari che saranno valutati dalla Direzione.
3. Come prevede lo Statuto della Fondazione, l'ospitalità all'interno della R.S.A. viene concessa tramite una graduatoria tenuta in forma cronologica di presentazione della domanda con precedenza "agli anziani aventi residenza in Civate".  
A tale proposito si precisa che si considera "avente residenza in Civate" chi al momento della presentazione della domanda ha il seguente requisito:
  - Essere residente da almeno cinque anni nel Comune di Civate.
4. Le domande di ingresso vengono protocollate e inserite nella graduatoria della lista di attesa con decorrenza dal giorno della loro presentazione, tenendo presente quanto precisato al punto 3.
5. E' comunque facoltà del Consiglio di Amministrazione dare precedenza per l'ingresso a casi che presentano particolari gravità come da art. 3 dello Statuto.

In caso di rinuncia all'ingresso, dopo essere stati chiamati telefonicamente, l'interessato deve confermare per iscritto, entro i successivi 10 giorni l'interesse che la richiesta di ammissione venga mantenuta valida pena l'esclusione della graduatoria.

La domanda di ingresso verrà comunque esclusa dalla graduatoria dopo la seconda rinuncia all'ingresso.

### **Art. 4 - Documentazione e ammissione**

L'ammissione definitiva degli Ospiti in RSA è disposta dalla Direzione ed è subordinata:

- Al versamento del deposito cauzionale pari alla mensilità in vigore al momento dell'ingresso.
- Alla stipula del contratto di ingresso.

I firmatari del contratto (Ospite/Terzo/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno) dal momento dell'ingresso dell'Ospite, sono considerati a tutti gli effetti unici interlocutori della Fondazione. Gli stessi sono pertanto obbligati al pagamento delle rette di ricovero e di qualsiasi altro onere in esse non compreso.

Gli stessi rimangono pertanto obbligati in solido nei confronti della Fondazione per quanto riguarda il rispetto di tutte le norme regolamentari anche in caso di integrazione della retta da parte del Comune.

All'atto della ammissione la Direzione assegna un posto letto con la facoltà di trasferire l'ospite da un reparto all'altro o da un posto letto all'altro dello stesso reparto, diverso da quello assegnato all'ingresso, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite; anche l'assegnazione

delle due camere singole a disposizione della Direzione saranno assegnate tenendo conto particolari esigenze dell'ospite.

L'ammissione in R.S.A. rimane in ogni caso subordinata al parere positivo espresso dalla Direzione Sanitaria o, in assenza del Medico Responsabile, da altro Medico interno, e diventerà definitiva trascorsi 60 giorni dall'ingresso.

#### **Art. 5 - Retta di ricovero**

La retta di ricovero viene stabilita dal Consiglio di Amministrazione all'atto della deliberazione del Budget economico-finanziario previsionale di ogni esercizio.

Per "retta" si intende il costo effettivo medio giornaliero di un Ospite che usufruisce di tutti i servizi generali e socio-assistenziali previsti dalle disposizioni regionali per le R.S.A. erogati dalla Fondazione, al pagamento della quale si provvede con le seguenti fonti di entrata:

- ***Contributi regionali erogati direttamente alla R.S.A. a carico del Fondo Sanitario Regionale***
- ***Quota a carico degli Ospiti***

Per gli assistiti dai Comuni, l'assunzione dell'obbligo al pagamento delle rette deve risultare da apposita impegnativa rilasciata dall'Amministrazione Comunale di provenienza.

La retta di ricovero deve essere versata alla R.S.A. in forma anticipata entro il giorno 5 (cinque) del mese di riferimento. In caso di ritardato pagamento di oltre 30 giorni verrà addebitata l'indennità di mora nella misura dell'interesse legale, con decorrenza dal primo giorno del mese in cui la retta non è corrisposta o corrisposta parzialmente.

L'obbligo al pagamento della retta decorre dal giorno stabilito dalla Direzione per l'ingresso.

In ogni caso, decorsi **5 (cinque) giorni** dal giorno stabilito per l'ingresso, senza che lo stesso abbia luogo, decade automaticamente il diritto a mantenere il posto letto.

#### **Art. 6 - Retta personalizzata**

Agli Ospiti che si trovino in situazioni di eccezionale gravità, la cui assistenza comporti oneri superiori rispetto al reale costo medio giornaliero del servizio, la Fondazione richiederà un adeguamento della retta che verrà quantificata sulle reali esigenze terapeutiche e assistenziali dell'Ospite interessato.

#### **Art. 7 - Cauzione**

Contestualmente alla sottoscrizione del contratto, i richiedenti devono versare un deposito cauzionale fruttifero di importo pari a una mensilità.

Tale cauzione viene restituita maggiorata degli interessi calcolati in base al rendimento medio dei BOT al momento delle dimissioni o del decesso dell'Ospite.

L'obbligo al versamento del deposito cauzionale viene meno in caso di presentazione di impegnativa scritta al pagamento della retta rilasciata dal Comune di provenienza.

### **Art. 8 – Concorso pagamento retta ospitalità da parte dell’Ente Locale**

Qualora nel corso del periodo di ospitalità intervenga a favore dell’Ospite il concorso economico del Comune di sua ultima residenza, la persona obbligata (Terzo/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno) mantiene l’impegno assunto sia pure in via sussidiaria.

### **Art. 9 - Assenze**

La retta è dovuta in misura piena sempre anche nei casi di in cui l’Ospite sia assente dalla RSA per motivi indipendenti dalla volontà dell’Ente.

Solamente nel caso in cui l’ospite sia assente dalla RSA per motivi di ricovero in strutture ospedaliere la retta verrà scontata di Euro 9,00 giornaliera a partire dal 16° giorno di assenza.

In tutti gli altri casi (rientro in famiglia, soggiorni climatici, etc.) i giorni di assenza non verranno scontati.

## SERVIZI OFFERTI COMPRESI NELLA RETTA DI SOGGIORNO

I servizi di seguito elencati di cui all'allegato n. 1 della presente Carta dei Servizi.

1. Servizio sanitario
2. Servizio assistenziale
3. Servizio alberghiero
4. Servizio religioso
5. Servizio di animazione
6. Servizio di volontariato

### 1. Servizi sanitari

La Casa assicura l'assistenza sanitaria di base attraverso il proprio personale medico, infermieristico e riabilitativo.

Eventuali servizi specialistici e diagnostici del Servizio Sanitario Nazionale potranno essere utilizzati in caso di necessità, con l'onere di eventuali tickets a carico dell'Ospite.

I servizi sanitari erogati sono i seguenti:

- Assistenza medica di base
- Controllo ECG (elettrocardiogramma) in istituto
- Accertamenti biumorali: prelievo in istituto ed analisi in laboratorio convenzionato
- Esami strumentali: presso centri convenzionati S.S.N.
- Visite specialistiche: presso centri convenzionati S.S.N.
- Assistenza infermieristica 24 ore su 24
- Assistenza farmacologica (tutti i farmaci somministrati sono a carico della Casa di Riposo, così come i materiali necessari alle medicazioni, integratori dietetici ed alimentari).
- Assistenza riabilitativa (individuale o di gruppo) svolta presso la palestra della Casa oppure svolta direttamente in camera dell'Ospite.
- Fornitura di presidi per l'incontinenza e la prevenzione di piaghe da decubito (materassini antidecubito, cuscini di postura e antidecubito)
- Fornitura di ausili per l'autonomia e per la sicurezza quotidiana (carrozzine, comode, bastoni, tripodi, deambulatori, tavoli d'appoggio, ecc.) di proprietà della RSA o con ausili richiesti all'ATS di competenza attraverso la formulazione di un piano terapeutico-riabilitativo in base alla normativa vigente.

Le prestazioni sanitarie sono finalizzate a:

- Curare gli eventi morbosi
- Prevenire l'insorgenza di stati invalidanti
- Mantenere efficienti le capacità ancora in atto



## 2. Servizi assistenziali

La Casa attraverso il lavoro svolto dalle figure professionali degli Operatori Socio Sanitari (OSS) e degli Ausiliari Socio Assistenziali (ASA), assicura 24 ore su 24 aiuto ed assistenza all'Ospite.

I servizi erogati nell'ambito dell'assistenza sono i seguenti:

- Aiuto e sostegno alla persona nello svolgimento delle funzioni di base della vita quotidiana (igiene, alimentazione, abbigliamento, movimento);
- Aiuto nei momenti dell'uscita dal letto e del coricarsi;
- Aiuto in tutte quelle attività personali più complesse non abituali;
- Pulizia e cura dell'arredamento assegnato compreso l'abbigliamento personale dell'Ospite;
- Controllo e sorveglianza;
- Relazione con l'ospite per favorire una migliore partecipazione e socializzazione anche nelle attività di animazione svolte all'interno della Casa;

La formazione professionale specifica degli operatori fa sì che si ponga, nello svolgimento di ognuna di queste attività di accudimento personale, attenzione alla relazione con la persona e rispetto dei suoi tempi.

## 3. Servizi alberghieri

### Ristorazione:

Il menù giornaliero, nelle versioni invernale ed estivo, è esposto in reparto e prevede la possibilità di scelta tra due menù. Diete specifiche e personalizzate possono essere predisposte dal medico.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Colazione alle ore 07,00
- Pranzo alle ore 12,00
- Distribuzione The alle ore 16,00
- Cena alle ore 18,00

La preparazione degli alimenti ed il controllo sulla qualità degli stessi, così come richiesto dalla recente normativa sulla sicurezza degli alimenti (legge 155, HACCP) è affidato ad una ditta esterna appaltatrice del servizio mensa, la quale cucina in loco utilizzando le strutture della Casa.

### Lavanderia:

La Casa di riposo dispone di una lavanderia interna che si occupa del lavaggio, della stiratura e dell'eventuale rammendo degli indumenti e della biancheria delle ospiti. Il cambio del vestiario è previsto giornalmente e più frequentemente se la situazione lo richiede.

### Pulizia:

Vengono svolti giornalmente da personale dipendente della Casa la pulizia, il riordino delle camere e degli spazi comuni.

- Parrucchiere: La Casa dispone di un salone parrucchiere e offre a tutti gli Ospiti un servizio gratuito ogni due mesi che prevede shampoo, taglio e piega.  
Il servizio è gestito direttamente dall'infermiera responsabile del reparto e viene svolto settimanalmente.
- Podologo: La Casa assicura il servizio attraverso personale esperto.
- Telefono: E' possibile ricevere o fare telefonate attraverso una rete interna di telefoni portatili.
- Posta: E' possibile ricevere la propria corrispondenza facendo riferimento all'ufficio amministrativo.

#### **4. Servizio Religioso**

Pur garantendo ad ogni Ospite libertà di culto, Villa Sacro Cuore è caratterizzata da una viva dimensione religiosa; la presenza delle consorelle dell'ordine delle Figlie della Carità, sino al 2004, ha posto particolare attenzione ai valori cristiani del servizio e della cura spirituale della persona.

Attualmente nella cappella della Casa di Riposo grazie all'attenzione del parroco della comunità parrocchiale di Civate viene celebrata la S. Messa domenicale ed a giorni alterni quella infrasettimanale.



## 5. Servizio di Animazione

L'animazione è pensata per realizzare al meglio il benessere personale degli ospiti e accompagnarli nella quotidianità, riscoprendo e valorizzando il passato di ognuno; la conoscenza dei reali bisogni di ogni singolo ospite nasce dall'osservazione, dalla relazione affettiva e dal confronto con i parenti.

Obiettivo fondamentale è creare un ambiente sereno e familiare che favorisca la sensazione di sentirsi in una casa e non in una struttura ospedaliera, attraverso la collaborazione con le altre figure professionali che operano all'interno della casa.

L'animazione propone un insieme di attività pensate e realizzate al fine di favorire la socializzazione, dare senso al tempo libero e mantenere le capacità residue (giochi, feste, lettura del giornale, visione di film, ginnastica, laboratori creativi, uscite...). Animazione è anche ricerca di un rapporto individuale, sostegno emotivo-affettivo e valorizzazione dei propri ricordi.

## 6. Servizio di Volontariato

La collaborazione dei volontari viene promossa e valorizzata dall'Ente e nell'ambito dell'attività di animazione si inserisce anche il prezioso apporto dei volontari.

Il servizio animazione coordina i volontari in momenti precisi della settimana coinvolgendoli in base alle loro disponibilità, assegnando loro funzioni precise da svolgere, ad esempio animando pomeriggi infrasettimanali, feste di compleanno, assegnando momenti individuali di vicinanza all'ospite.

## SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA DI SOGGIORNO

- Eventuali altri trattamenti richiesti al Parrucchiere (tinta, etc.)
- Le visite mediche specialistiche private eventualmente richieste dall'Ospite o dal Garante in loco o presso centri specializzati.
- Trasporti in ambulanza.
- Servizio di accompagnamento per visite e/o altro.
- Utilizzo dei distributori di bevande calde e fredde posizionati nell'atrio all'ingresso della Casa.
- Eventuale utilizzo della mensa nei giorni festivi da parte dei familiari al fine di trascorrere un momento, quale è il pranzo con il proprio congiunto/a;

## GIORNATA TIPO

La vita in RSA è caratterizzata da ritmi quotidiani utili alla vita comunitaria.

La logica degli orari tiene conto dell'esigenze dei singoli Ospiti e della necessità dei tempi e delle regole organizzative pensate per il buon funzionamento dei servizi.

Ore	6,00	10,30	Risveglio, igiene personale, bagni assistiti.
Ore	7,00	8,00	Colazione.
Ore	9,00	12,00	Attività animazione e riabilitative, visite sanitarie, attività libere.
Ore	12,00	13,00	Pranzo.
Ore	13,00	15,30	Riposino pomeridiano, igiene personale, bagni assistiti, attività libere.
Ore	15,30	16,00	Merenda.
Ore	16,00	18,00	Attività ricreative/animazione o attività libere.
Ore	18,00	19,00	Cena.
Ore	19,00	21,00	Igiene personale e rimessa a letto.

Nelle ore notturne il personale assistenziale e infermieristico vigila sul riposo notturno degli Ospiti, provvedendo al regolare e periodico cambio dei presidi assorbenti, alle movimentazioni previste dai protocolli ed in caso di necessità alla attivazione del medico in turno di reperibilità.

## MODALITÀ DI DIMISSIONE

Le dimissioni possono essere volontarie o stabilite dall'Ente nel caso di comportamenti tali da non consentire la prosecuzione del soggiorno in RSA o che non rispettino quanto previsto dal regolamento. Di conseguenza si determina la risoluzione del rapporto di ospitalità.

Infatti l'art. 21 del Regolamento Interno precisa che:

“L'Ospite, o il Terzo/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno può chiedere le dimissioni volontarie dalla R.S.A. e di conseguenza si determina la risoluzione del rapporto di ospitalità.

La richiesta di dimissioni volontarie deve essere presentata alla Direzione per iscritto con un preavviso di 10 giorni.

La retta verrà addebitata sino al giorno concordato per l'uscita dall'Istituto con la maggiorazione di un importo pari al 50% del deposito cauzionale versato all'ingresso. Il rapporto di ospitalità può essere risolto, oltre che a seguito di dimissioni volontarie richieste dall'Ospite o il Terzo/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno, anche dalla Fondazione stessa per i seguenti motivi:

- Il mancato pagamento della retta per due mensilità consecutive;
- La mancata accettazione da parte dell'Ospite o del Garante dell'eventuale variazione della retta come previsto dall' art. 5;  
Si precisa che la dimissione a causa del mancato pagamento della retta per due mensilità consecutive, potrà avvenire dopo che l'Ente avrà adempiuto ai propri obblighi normativamente sanciti e si sia attivato affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune di residenza dell'ospite e dall'ATS;
- Le mutate condizioni fisiche e/o mentali dell'ospite non più conformi agli standard gestionali e socio assistenziali della R.S.A.;
- In caso di netto rifiuto dell'Ospite a rimanere presso la R.S.A.;
- Nel caso in cui, dopo il periodo di prova di 60 giorni come indicato all'art. 4 la presenza dell'Ospite risulti secondo la Direzione Sanitaria incompatibile con il buon andamento della vita comunitaria;
- Nel caso in cui il comportamento dell'Ospite, anche dopo svariati richiami, sia palesemente in contrasto con le disposizioni del presente Regolamento;

Le cause sopra elencate sono considerate come palese violazione del rapporto contrattuale Ospite/Fondazione e costituiscono causa di annullamento dell'atto negoziale.

E' pertanto dovere dei familiari firmatari del contratto provvedere all'accompagnamento ed al trasporto dell'Ospite dimesso.

In caso di diniego dei familiari, il trasporto viene organizzato ed effettuato direttamente dalla Fondazione. In tal caso, previa comunicazione all'Autorità di Pubblica Sicurezza competente del territorio, la Fondazione provvede al trasporto dell'Ospite dimissionato al domicilio dei firmatari del contratto.

Nei casi sopra evidenziati in cui la Fondazione chiede la risoluzione del rapporto di ospitalità, la retta verrà conteggiata sino al giorno di uscita effettivo”.

In caso di decesso la retta verrà addebitata per gli effettivi giorni di presenza dell'ospite (giorno del decesso compreso).



La rimozione degli effetti personali dell'Ospite è compito dei familiari e va effettuata entro il giorno successivo al decesso.

In caso di dimissioni volontarie, viene consegnata una lettera con le informazioni relative al ricovero.

## INFORMAZIONI UTILI

### 1. Riconoscimento del personale

Gli operatori sono identificabili tramite il cartellino di riconoscimento in dotazione che riporta il logo della RSA, il nome e cognome, la qualifica e la fotografia.

### 2. Custodia

La Fondazione, a richiesta dell'Ospite, si rende disponibile alla custodia di denaro contante.

Al momento dell'accettazione in custodia di denaro, verrà rilasciata apposita ricevuta che dovrà essere esibita al momento della restituzione.

### 3. Certificazione fiscale

Ogni anno, in tempo utile per la dichiarazione dei redditi viene rilasciata la dichiarazione prevista dalla drg. 21 marzo 1997 n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

### 4. Richiesta documentazione

Il familiare di riferimento, l'Amministratore di Sostegno o il Tutore Legale dell'Ospite possono prendere visione e/o richiedere la copia cartacea della documentazione socio-sanitaria mediante compilazione di apposito modulo che verrà rilasciato dall'Infermiera in servizio.

La documentazione in formato cartaceo verrà rilasciata gratuitamente entro 7 (sette) giorni dalla data della richiesta.

### 5. Orari di accesso e visite alla struttura

L'orario delle visite ai propri familiari ospiti della Casa è libero, ma al fine di tutelare la richiesta di tranquillità degli Ospiti e favorire l'accudimento nelle prime ore mattutine e pomeridiane relative all'igiene, la vestizione e l'alzata si suggeriscono i seguenti orari:

➤ Mattino	dalle ore	09,00	alle ore	12,00
➤ Pomeriggio	dalle ore	15,00	alle ore	19,00

Nel caso in cui le condizioni cliniche di un Ospite fossero di una gravità tale da rendere opportuna la presenza dei familiari anche nelle ore notturne, il medico dietro richiesta dei parenti, rilascia apposita attestazione.

## 6. Polizza Assicurativa

La Fondazione dichiara di aver stipulato con Cattolica Assicurazione Agenzia di Lecco idonea polizza assicurativa a copertura della Responsabilità Civile per eventuali danni arrecati agli Ospiti ed ai loro beni durante il periodi di permanenza in RSA, e si impegna a garantirne il risarcimento totale.

## 7. Orari Ufficio/Contatti/Ricevimento

ORARI UFFICIO	GIORNI	ORARI
Telef. 0341 550351 Fax. 0341 210885 E-mail info@rsabrambillanava.it Sito web www.rsabrambillanava.it.	Lunedì/Martedì/Giovedì	09,00 - 12,00 14,00 - 17,30
	Mercoledì/Venerdì	09,00 - 12,30

RICEVIMENTO	GIORNI	ORARI
Direttore	Dal Lunedì al Venerdì	9,00 - 12,00 14,00 - 17,00
Medico (su appuntamento da richiedere tramite la Coordinatrice o l'Infermiere di Reparto)	Dal Lunedì al Venerdì	10,00 - 11,30

## 8. Regole di convivenza

La Casa di Riposo è una comunità di persone chiamate a vivere insieme. Al fine di agevolare una convivenza gradevole per tutti, elenchiamo alcune semplici regole che riguardano gli Ospiti ed i loro Familiari:

- a. Ai sensi della Legge n. 3 art. 51 del 16.01.2003 è vietato fumare all'interno della struttura: a tale riguardo l'impianto antincendio è automaticamente attivato da rilevatore di fumi;
- b. Rispettare gli orari di accesso al fine di garantire la tranquillità di tutte le ospiti;
- c. Familiari ed amici possono trattenersi nelle sale da pranzo durante la dispensa dei pasti **solo previa autorizzazione** del medico per non arrecare disturbo agli altri ospiti.
- d. Per evitare un'informazione non del tutto corretta sulla salute del proprio familiare è utile chiedere notizie direttamente al personale medico o infermieristico e non al personale ausiliario;
- e. Evitare di portare alimenti e bevande agli ospiti senza avere preventivamente chiesto il parere alla responsabile di reparto;
- f. Per motivi igienici e sanitari è vietato sedersi sui letti e usare i servizi igienici riservati agli Ospiti.
- g. Nelle camere è vietato appendere quadri o altro oggetto personale senza specifica autorizzazione da parte della Direzione;

## 9. **Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani**

Il termine Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani ha in questi anni preso il posto del termine ben noto usato in precedenza: "Casa di Riposo".

Il cambio non rappresenta solo una nuova parola, ma racchiude in se un nuovo modo di pensare alle strutture di accoglienza per le persone che per ragioni di età o di particolari condizioni personali necessitano di cure continue e particolari, da parte di personale qualificato.

Le R.S.A. sono realtà sottoposte al controllo di qualità del servizio offerto, al rispetto degli standard strutturali (spazi, attrezzature, arredamenti) e gestionali (numero degli operatori, formazione degli operatori, prestazioni erogate) da parte dell'ATS Brianza Sede Territoriale di Lecco.

## 10. **Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli Ospiti e degli Operatori:**

Come previsto dalle DGR n. 7435/ del 2001, n. 8496/2008, n. 2569/14 una volta all'anno si procede alla rilevazione della *Customer Satisfaction*.

Entro il mese di giugno di ciascun anno viene distribuito il "Questionario Unico per la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio" (Vedi Allegato 3 e 4).

I risultati del questionario elaborati dalla Direzione della Casa e valutati dal Consiglio di Amministrazione vengono messi a disposizione degli Ospiti, dei loro Familiari mediante apposito comunicato esposto sulla bacheca dei reparti, mentre quelli relativi agli Operatori vengono condivisi con tutto il personale durante un incontro specifico.

## 11. **Come arrivare alla Casa di Riposo**

La Casa di Riposo è raggiungibile:

- 1) Con mezzi privati:
  - Per coloro che provengono da Lecco: arrivati al Municipio di Civate seguire le indicazioni "Casa di Riposo".
  - Per coloro che provengono da Milano: uscire a Civate Isella, poi seguire le indicazioni "Casa di Riposo".
- 2) Con mezzi pubblici:
  - Autobus della linea Lecco/Erba/Como, fermata *Civate paese* oppure *Civate Isella* e seguire le indicazioni stradali "Casa di Riposo".

## **TUTELA DELL'UTENTE**

### **Reclami:**

La Casa di Riposo garantisce agli Ospiti ed ai familiari 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 Casa utilizzando l'apposito modulo MD-Q-050-BN disponibile presso la bacheca posizionata all'ingresso degli Uffici Amministrativi.

La Direzione della Casa 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