



*CARTA  
DEI  
SERVIZI*

RESIDENZA SANITARIA  
ASSISTENZIALE

ALLOGGI PROTETTI

**Fondazione Franco Nicolai - Onlus**  
**Via San Martino, n.80**  
**46049 Volta Mantovana (MN)**

Centralino: 0376 83071 Fax: 0376 803020 E-mail [info@fondazionenicolai.it](mailto:info@fondazionenicolai.it)

## Indice:

- p r e m e s s a, cenni storici, finalità, la residenza  
l'amministrazione pag.4
- la dirigenza, principi sull'erogazione dei servizi pag.5
- informazioni di carattere generale pag.7
- caratteristiche tecnico strutturali, i servizi erogati nella fondazione pag.8
- rette pag.10
- figure professionali presenti nella residenza e area amm.va pag.11
- area socio assistenziale pag.12
- area sanitaria, volontariato pag.13
- modalità di accesso pag.14
- accoglienza, P.A.I pag.15
- amministratore di sostegno, documenti per l'ingresso, dimissioni pag.16
- elenco indumenti, giornata tipo pag.17
- menu' tipo pag.19
- requisiti e programmi di miglioramento, forme di tutela pag.21
- modulo per segnalazioni e suggerimenti pag.22
- carta dei diritti della persona anziana pag.23
- codice etico pag.26

## **P R E M E S S A**

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i principi espressi dalla normativa in vigore, a partire dalla Costituzione sino alle recenti norme della Regione Lombardia.

E' disponibile per tutti gli utenti in versione aggiornata all'ingresso, in bacheca e presso gli uffici amministrativi.

Essa vuole costituire uno strumento di comunicazione tra la Casa di Riposo, gli Ospiti ed i parenti, nella consapevolezza che solo aumentando la comunicazione e la collaborazione tra le diverse figure che vivono e operano all'interno della struttura, sia possibile ottenere un costante miglioramento della qualità dei servizi forniti.

## **CENNI STORICI**

La storia della Fondazione "Franco Nicolai" inizia nel 1894 unitamente a quella dell'ospedale di Volta Mantovana per opera di Don Angelo Bertasi, all'epoca parroco della comunità voltese.

Data importante nella storia dell'Ente è il 4 febbraio del 1955, giorno della morte del signor Franco Nicolai, cittadino voltese, che aveva esercitato la gestione della locale attività della Banca Agricola Mantovana. Egli disponeva di lasciare i propri beni all'amministrazione di una specifica casa di riposo per i vecchi di Volta. Tale lascito venne accettato dall'Ospedale di Volta mantovana in data 24 gennaio 1957. A seguito di tale donazione venne trasformato lo stabile lasciato dal signor Nicolai in luogo di accoglienza per anziani. A seguito delle riforma ospedaliera del 1968, nell'anno 1975 la Regione Lombardia ha disposto lo scorporo dell'Ente dalla gestione ospedaliera.

La successiva evoluzione dell'attività è conseguente alle modifiche delle normative regionali ed ai necessari adeguamenti attuati dalle ultime amministrazioni, sino al 1994 la gestione era affidata all'Ordine Religioso delle Oblate dei Poveri e in seguito al volontariato e a personale dell'Ente.

## **FINALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE**

La Fondazione, senza finalità di lucro, ha esclusivo scopo di solidarietà sociale nei confronti di persone svantaggiate. La Fondazione svolge la propria attività nei settori dell'assistenza sociale, socio sanitaria e sanitaria, nel settore della beneficenza con particolare riferimento alla tutela di anziani e di disabili in regime di residenzialità, semiresidenzialità e domiciliarità.

## **LA RESIDENZA**

La Fondazione ha un'unica sede sita in Via San Martino n. 80 a Volta Mantovana (Mantova), nel centro storico del paese, palazzo signorile, costruito intorno agli anni venti, si presenta sulla via con pregevoli inferiate in ferro battuto che ne caratterizzano la facciata. L'attuale sistemazione degli ambienti è frutto di quattro successivi interventi di ristrutturazione datati 1984, 1989, 1994 e 2004.

## **L'AMMINISTRAZIONE**

L'Ente è amministrato da un Consiglio d'Amministrazione composto da cinque membri nominati dal Comune di Volta Mantovana, in carica per cinque anni. Il Consiglio d'Amministrazione che svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo, è composto dai seguenti membri:

- Presidente: Elisabetta Faraggi
- Vicepresidente: Zacco Orietta
- Consiglieri: Silvano Cordioli, Dott.ssa Cigognetti Gina, Dott. Fabio Spazzini.

## **LA DIRIGENZA**

La Fondazione è diretta dal Direttore-Segretario, dott. Adriano Robazzi, che è il responsabile della gestione finanziaria tecnica ed amministrativa della Casa di Riposo e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno.

## **PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

La Fondazione "Franco Nicolai", nell'erogare i servizi oggetto del suo compito istituzionale, recepisce i principi ispiratori della "Carta dei Diritti della Persona Anziani ed allegata alla presente Carta dei Servizi.

I principi fondamentali di cui si tiene conto nella programmazione ed erogazione dei servizi, sono i seguenti:

### **EGUAGLIANZA**

A tutti gli ospiti della Residenza sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.

L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni.

L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

### **IMPARZIALITA'**

Sono assicurati ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario.

Le regole relative ai rapporti tra utenti e servizi si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nelle strutture.

### **DIRITTO DI SCELTA**

Nel rispetto della legislazione vigente, è assicurato all'utente il diritto di scegliere tra le strutture ed i servizi presenti sul territorio, secondo le proprie esigenze nonché in base al grado di autosufficienza e alla disponibilità dei posti.

Le modalità concrete dell'accesso sono specificate nel Piano di Zona.

### **CONTINUITA'**

La Residenza assicura tutti i giorni servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.

La direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

### **TERRITORIALITA'**

La R.S.A. si pone quale vera e propria casa del cittadino anziano, favorendo legami e collegamenti con il territorio regionale in cui è inserita.

Inoltre sostiene con varie iniziative la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato nonché con servizi e strutture di sua conoscenza.

### **QUALITA' DELLA VITA**

La R.S.A. si pone quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio.

Per il raggiungimento di questo obiettivo la residenza si avvale ove possibile del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

### **PARTECIPAZIONE**

Alla persona anziana che abita nella residenza ed ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento dello stato di benessere direttamente all'interno del sistema qualità aziendale mediante questionari di gradimento e moduli di reclami.

La residenza, inoltre, favorisce all'interno della struttura la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

### **SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE**

La residenza si pone come elemento della più generale "Rete dei Servizi", definita dal piano di Zona, partecipando con le proprie strutture e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano e a promuovere la solidarietà sociale. Gli accordi sono formalizzati da specifiche convenzioni che consentono ai volontari di offrire un servizio di sostegno e compagnia all'anziano, integrativo, e non sostitutivo dei compiti istituzionali e delle competenze attribuite al personale dipendente..

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

I servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite e promuoverne il benessere.

La residenza si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati raggiunti.

# **INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE**

## **INDIRIZZO**

**Fondazione  
“FRANCO NICOLAI”  
Onlus  
Via San Martino, n.80  
46049 Volta Mantovana (MN)  
Centralino: 0376 83071 Fax: 0376 803020 E-mail [info@fondazionenicolai.it](mailto:info@fondazionenicolai.it)**

Il parcheggio è interno, libero. Esiste la possibilità di accedere tramite servizio pubblico APAM (linea Mantova-Castiglione) con fermata a circa 300 metri dalla sede dell'Ente. E' disponibile un servizio di trasporto sociale della struttura.

## **UFFICIO INFORMAZIONI**

**Dal lunedì al sabato dalle 9 alle 12**

## **ORARIO VISITE PARENTI**

**Libero  
Dalle 8.00 alle 22.00**

## **RETTA GIORNALIERA**

**€. 57,00  
Camera singola incremento di € 1,50**

## **PRESIDENTE**

**Elisabetta Faraggi Tel. 0376/83071**

## **RESPONSABILE AMMINISTRATIVO**

**Dott. Adriano Robazzi Tel. 0376/83071**

## **RESPONSABILE SANITARIO**

**Dott. Francesco Misserini**

## **RESPONSABILE DELL'ASSISTENZA**

**Rita Martelli**

## CARATTERISTICHE TECNICO STRUTTURALI

La Residenza ha una **capacità recettiva di 40 ospiti** suddivisi in **2 nuclei**, per un totale di **18 stanze di degenza** tutte con bagno, di cui: 1 a quattro letti, 4 a tre letti, 11 a due letti e 2 singole.

Nella R.S.A. sono inoltre presenti:

**l'ambulatorio medico, la palestra per la fisioterapia, il salone per le attività ricreative e di animazione, due sale da pranzo** (una per gli ospiti con maggiori autonomie e una per gli ospiti non autosufficienti totali), il soggiorno TV.

Ogni nucleo è dotato di **soggiorno con TV** e **bagno protetto** con vasca o doccia attrezzata.

All'esterno è fruibile a fini ludico ricreativi un **parco attrezzato di 1000 mq**, con possibilità di parcheggio.

Sono disponibili presso la residenza **11 minialloggi protetti** (3 singoli e 8 doppi) per anziani autosufficienti, con ingressi indipendenti, cortile interno.

## I SERVIZI EROGATI NELLA FONDAZIONE

### R.S.A

Gli obiettivi principali della Fondazione possono essere così riassunti:

- Garanzia di una elevata qualità assistenziale,
- Ricerca di ottimali livelli di salute, sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano,
- Approccio globale alla persona con interventi mirati,
- Formazione continua del personale per sostenere la motivazione e la rivalutazione della preparazione professionale,
- Razionalizzazione delle spese mediante un costante controllo dei costi in rapporto alla qualità del servizio fornito,

Alla luce degli obiettivi sopra esposti ad ogni ospite vengono garantiti: **l'assistenza medica** (24 ore su 24 grazie ad un servizio di reperibilità medica), **l'assistenza infermieristica** ed un **servizio di fisioterapia e riabilitazione motoria**. Si provvede inoltre, grazie alla convenzione con il Comune di Volta Mantovana e con il gruppo "Volontari per il trasporto" ad **accompagnare gli ospiti per visite specialistiche esterne**, qualora i parenti fossero impossibilitati a farlo. Sono a carico dell'ospite o dei familiari le spese per il trasferimento in ambulanza, dalla RSA ad altra struttura ospedaliera, per eventuali ricoveri o visite specialistiche.

Il **servizio di assistenza alla persona** è direttamente proporzionato al grado di autonomia dell'individuo ed è fornito dal personale infermieristico e ausiliario socio assistenziale, seguendo le indicazioni presenti nei Piani di Assistenza Individualizzata PAI.

Gli ospiti sono coinvolti in **attività di animazione**, con lo scopo di favorire i rapporti interpersonali, di proporre attività ricreative-culturali corrispondenti ai reali bisogni degli ospiti, con uscite programmate.

L'**assistenza religiosa** si articola nei seguenti momenti settimanali: il lunedì e il venerdì pomeriggio momento di preghiera con la recita del Santo Rosario, il sabato mattina la celebrazione dell'Eucarestia. Ogni primo giovedì del mese la S. Messa. L'assistenza religiosa è assicurata dalle Reverende Suore Oblate dei Poveri.

A sostegno delle attività di animazione e dell'assistenza religiosa operano alcuni **volontari** appartenenti ai gruppi "Volontari per il trasporto" e "Terza Età" di Volta Mantovana.

Il **servizio di ristorazione** prevede la fornitura dei pasti dalla Ditta CIR che garantisce un menù modificato a seconda della stagione e con diverse possibilità di scelta. Su indicazione medica si provvede alla preparazione di.



Ad ogni ospite vengono inoltre garantiti i **servizi di guardaroba, lavanderia, manicure e pedicure** prestati dal personale dell'Ente e il servizio di **parrucchiere** effettuato con l'ausilio di professionista esterno che opera presso la struttura.

La Fondazione rilascerà a ogni ospite una certificazione delle rette ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Nel termine di trenta giorni dalla richiesta manifestata in forma scritta sarà possibile ottenere copia del fascicolo socio-sanitario al costo di € 50,00 a titolo di rimborso dei puri costi di copia

## **ALLOGGI PROTETTI**

Sono disponibili **11** alloggi protetti per anziani nella misura di **8** doppi e **3** singoli.

L'alloggio protetto per Anziani è una struttura costituita di più unità abitative indipendenti, affidate ad Anziani con fragilità sociali che scelgono l'alloggio come proprio domicilio.

La finalità dell'unità d'offerta sociale è offrire una soluzione abitativa, per consentire alle Persone anziane, con lievi difficoltà, di rimanere nel proprio contesto di vita ma in ambiente controllato e protetto prevenendo situazioni di emarginazione e disagio sociale.

### **DESTINATARI**

Gli alloggi sono destinati a Persone di età normalmente superiore a 65 anni, singoli o coppie, che conservano un sufficiente grado di autonomia e che tuttavia abbisognano di un ambiente controllato e protetto.

Gli assegnatari potranno beneficiare dell'uso dei locali loro assegnati solo e sino a quando le loro condizioni fisiche garantiranno la piena autonomia. In difetto della stessa, a giudizio insindacabile del medico della C.d.R., verranno dimessi.

### **SERVIZI OFFERTI**

I residenti domiciliati nell'alloggio, ricevono su richiesta e con le medesime modalità in vigore per la generalità dei cittadini, tutte le prestazioni sociali e socio sanitarie, garantite dalle ASL ai cittadini presso il proprio domicilio.

La Fondazione assicura agli Utenti degli alloggi una forma di assistenza personalizzata consona alle esigenze di persone anziane con sufficiente grado di autonomia.

Gli alloggi sono privi di barriere architettoniche, forniti di bagno assistito, con adeguati ambienti comuni per soggiorno e socializzazione, hanno la disponibilità di apparecchiature telefoniche per la chiamata d'emergenza da ogni alloggio e dispongono della protezione di Operatori Sociali. Inoltre vi è la disponibilità dei seguenti servizi:

- Medico per la predisposizione di un piano dei servizi atto a garantire la maggior rispondenza possibile dei bisogni dell'Utenza rispetto ai servizi disponibili, con una periodica verifica del permanere dei requisiti di autosufficienza
- Fisioterapia e palestra
- Animazione
- Pulizia spazi comuni
- Mantenimento aree verdi, illuminazione spazi comuni
- E' garantito agli ospiti, non in grado di attenersi personalmente o tramite propri familiari, il disbrigo di eventuali adempimenti di carattere amministrativo che coinvolgono altre Amministrazioni Pubbliche

## RETTA

Le rette vengono determinate annualmente dal Consiglio d'Amministrazione in occasione della predisposizione del Bilancio di Previsione. La retta viene pagata con mensilità posticipate il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento, con SEPA Single Euro Payments Area (Area Unica dei Pagamenti in Euro).

Ammontare:

Retta giornaliera a Bassa Intensità Assistenziale	Euro 13,50/18,00
Retta giornaliera a Media Intensità Assistenziale	Euro 24,00/28,00
Retta giornaliera ad Alta Intensità Assistenziale	Euro 30,00/33,00
Supplemento di Euro 4,00 giornaliere per utenti soli in alloggio doppio	

### Misura 2 "Residenzialità Assistita"

Gli utenti degli Alloggi Protetti che godono della Misura 2, avranno le seguenti riduzioni:

Euro 4,50 giornaliere

Euro 6,00 giornaliere per utente solo in alloggio doppio

La retta mensile non comprende l'utenza telefonica.

## FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI NELLA RESIDENZA

Nell'attuale organizzazione dei servizi residenziali per anziani operano figure professionali appartenenti all'area sociale, all'area sanitaria, all'area amministrativa ed ai servizi generali. Presso la R.S.A. "Nicolai" prestano servizio operatori qualificati e con un alto livello di professionalità. L'organico del personale, in misura e con le professionalità previste dalle vigenti normative regionali, è stato ripetutamente integrato al fine di rispondere alle reali necessità degli ospiti.

## AREA AMMINISTRATIVA

Il servizio Amministrativo istruisce i procedimenti amministrativi connessi al funzionamento dell'Ente, compresi i procedimenti relativi alle scelte effettuate da parte dell'organo collegiale di governo.

### ***Figure Professionali***

- ***Direttore Amministrativo***
- ***Operatore Terminalista***

### **Orario di apertura al pubblico del servizio**

Dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Contattando l'ufficio amministrativo è possibile, a potenziali utenti o ai loro famigliari effettuare visite guidate alla struttura.

### **Orari di ricevimento Direttore Amministrativo**

Previo appuntamento contattando l'ufficio amministrativo:

il mercoledì dalle ore 16,00 alle ore 18,00,

il venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00.

## AREA SOCIO-ASSISTENZIALE

Attraverso il Servizio socio assistenziale si presta assistenza diretta alla persona, si forniscono prestazioni igienico – sanitarie di semplice attuazione, in qualche modo a confine tra l'area sanitaria e socio – assistenziale, pertanto da definirsi a rilievo sanitario, ciò comporta attività non legate a situazioni di rischio specifico e non separabili da un'attività integrata di assistenza alla persona.

### ***Coordinatore Socio Assistenziale***

Figura intermedia di raccordo tra gli operatori addetti al Servizio Medico – Infermieristico e il Servizio Socio Assistenziale, il Direttore Amministrativo ed il Consiglio d'Amministrazione.

#### **Funzioni:**

- Coordinamento del Servizio Socio – Assistenziale e Servizi Generali,
- Mantiene i rapporti con le famiglie relativamente ai servizi coordinati,
- Presiede gli incontri di programmazione del servizio,
- Attua la procedura di ingresso,
- Per gli articoli riguardanti i servizi coordinati mantiene i rapporti con le ditte fornitrici.

**Modalità di riconoscimento:** cartellino di riconoscimento

#### **Orari di ricevimento**

Senza appuntamento da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12.00

### ***Ausiliario Socio Assistenziale***

E' presente in tutte le strutture, 24 ore su 24 .

E' l'operatore che eroga le prestazioni sostitutive delle cure familiari, attraverso le attività integrate di assistenza assicurando alle persone anziane in carico la soddisfazione delle esigenze primarie (alimentazione-cura e igiene della persona), l'aiuto nello svolgimento delle normali attività (faccende quotidiane, mobilitazione, socializzazione), la corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione in collaborazione con il personale sanitario.

Elabora e mette in opera, in collaborazione con le altre figure professionali, il P.A.I. (piano di assistenza individualizzato).

Predisporre attività volte a favorire le buone relazioni e la socializzazione degli anziani che gli vengono affidati partecipando ai progetti di animazione che si realizzano nell'ambito territoriale e nelle strutture residenziali.

**Modalità di riconoscimento:** cartellino di riconoscimento.

**Per comunicazioni agli ASA far riferimento al Coordinatore Socio Assistenziale.**

### ***Animatore Sociale***

E' l'operatore che facilita le relazioni della persona anziana con l'ambiente circostante, con i parenti, gli amici, il compagno o la compagna di camera, prevenendo l'insorgenza di situazioni conflittuali e di isolamento, interviene nella quotidianità a sollievo degli stati temporanei di disagio, anche in ambito preventivo, con attività di ascolto e di mediazione.

Programma, gestisce e verifica con le altre figure professionali lo sviluppo degli interventi di tutela diretti alle persone anziane

**Modalità di riconoscimento:** cartellino di riconoscimento.

#### **Orari di ricevimento**

Senza appuntamento il mercoledì dalle ore 17,00 alle ore 18.00 e il venerdì dalle 11,30 alle 12,30.

## AREA SANITARIA

### **Medico**

È presente un medico responsabile, per n. 20 ore settimanali, con servizio di reperibilità notturna e festiva.

Il medico ha il compito principale di comprendere-valutare la situazione globale della salute dell'ospite con il fine di curarlo in base al peso dei problemi rilevati.

Integra i dati sulle condizioni mediche e sul loro trattamento con quelli riguardanti lo stato funzionale, mentale, comportamentale e relazionale al fine di sviluppare, insieme alle altre figure professionali, un piano di intervento altamente individualizzato.

In quanto responsabile primario della salute dell'ospite, ha l'importante compito del mantenimento di rapporti significativi con i familiari degli ospiti.

**Modalità di riconoscimento:** cartellino di riconoscimento.

### **Orari di ricevimento**

Martedì	dalle ore 11,30 alle ore 12,30
Mercoledì	dalle ore 15,00 alle ore 17,00
Giovedì	dalle ore 11,30 alle ore 12,30
Sabato	dalle ore 10,30 alle ore 11,30 (previo appuntamento)

### **Infermiere professionale**

È presente in struttura dalle ore 6.00 alle ore 20,00

Identifica i bisogni dell'utente, formula adeguati obiettivi per soddisfarli e pianificarli, gestisce e valuta gli interventi assistenziali infermieristici.

Somministra le terapie farmacologiche ed effettua tutti gli interventi infermieristici necessari (medicazioni, iniezioni, flebo, ecc...).

**Modalità di riconoscimento:** cartellino di riconoscimento.

### **Orari di ricevimento**

Senza appuntamento dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 16,00 alle ore 18,00 tutti i giorni.

### **Fisioterapista**

È presente in struttura dalle ore 8,00 alle ore 13,00 dal lunedì al venerdì.

Attua interventi sulla sfera psicomotoria dell'anziano, riguardanti la specificità dell'area riabilitativa, ma anche dell'area sociale per il mantenimento di un contatto reale e di continuo scambio tra il corpo e la mente dell'ospite.

**Modalità di riconoscimento:** cartellino di riconoscimento.

### **Orari di ricevimento**

Senza appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 12,00 alle ore 13,00.

## IL VOLONTARIATO

La presenza dei volontari in RSA rappresenta una ricchezza di stimoli e risorse che ci porta a integrare la molteplicità delle opportunità offerte dal servizio.

All'interno della nostra struttura operano a carattere continuativo cinque volontarie. Alcune di loro aderiscono al gruppo di volontariato Caritas, altre sono arrivate in R.S.A. per progetti formativi, terminati questi impegni hanno deciso di dare continuità alla loro esperienza proponendosi come volontarie.

Le presenze delle volontarie sono state organizzate facendo coincidere la loro disponibilità con i vari momenti di vita della Casa di Riposo; alcune di loro partecipano alle attività di animazione, altre sono presenti in struttura quando l'animatrice non è in servizio.

I familiari in visita ai propri congiunti, partecipano alle attività di animazione, condividendo momenti a carattere ludico, ricreativo, socializzante con gli altri ospiti e gli operatori.

## **LE MODALITA' DI ACCESSO ALLA RESIDENZA**

Questa residenza ospita cittadini anziani singoli o in coppia, totalmente o parzialmente non autosufficienti.

### **MODALITÀ DI ACCESSO**

L'accesso alla RSA avviene tramite istanza presentata presso i locali Uffici Amministrativi.

Gli utenti vengono inseriti in due graduatorie distinte: Residenti nel Comune di Volta Mantova e Non Residenti. I Residenti a Volta Mantovana hanno la precedenza su tutti i non residenti.

All'interno di ogni singola graduatoria valgono i seguenti criteri:

- maggior punteggio acquisito nella compilazione del questionario allegato alla domanda:
- a parità di punteggio discriminerà la data di presentazione antecedente:
- in caso di rinuncia l'utente permarrà in graduatoria con una decurtazione di 5 punti cumulabili:
- Le dichiarazioni inerenti la titolarità dell'Indennità d'accompagnamento per invalidità civile al 100% dovranno essere accompagnate da copia della certificazione attestante il diritto:
- Coloro che hanno presentato domanda di ingresso incrementeranno il punteggio di 0,5 punti ogni mese di presenza in graduatoria sino ad un massimo di 6 punti:
- Il punteggio assegnato alle domande di: coniuge, fratelli e sorelle, di Ospiti presenti nella RSA verrà incrementato di 3 punti:
- Il punteggio assegnato alla domanda di utente del CDI verrà incrementato di 10 punti.

L'interessato può sempre richiedere informazioni circa la propria posizione in lista e la previsione dei tempi.

L'ingresso in struttura avviene dopo l'espletamento delle pratiche burocratiche e il parere favorevole del medico della struttura.

### **Chi contattare per una visita alla struttura**

Per una visita guidata alla struttura e per informazioni dettagliate sui servizi offerti dalla struttura stessa è necessario contattare il Coordinatore Socio Assistenziale prendendo appuntamento presso la segreteria dell'Ente.

### **RETTA RSA**

Le rette vengono determinate annualmente dal Consiglio d'Amministrazione in occasione della predisposizione del Bilancio di Previsione. La retta viene pagata con mensilità posticipate il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento, con RID (Rapporto Interbancario Diretto).

Non è prevista cauzione.

La retta è comprensiva dei seguenti servizi:

- **alberghiero;**
- **assistenza alla persona fornita da operatori qualificati;**
- **assistenza medica generica, infermieristica, riabilitativa, ritenendosi esclusi le prestazioni mediche specialistiche, di diagnostica strumentale nonché quelle relative all'assistenza protesica erogabile nell'ambito del servizio sanitario nazionale;**
- **servizio di animazione;**
- **fornitura di ausili per l'incontinenza;**
- **fornitura di ogni tipo di farmaco, gas medicale e materiale sanitario;**
- **servizio di lavanderia e guardaroba.**
- **Servizio di parrucchiera**

La retta esclude trasporti sanitari, protesica specialistica e altri servizi non espressamente inclusi.

## **ACCOGLIENZA E RICOVERO**

La Residenza comunica telefonicamente al familiare la disponibilità del posto. Il familiare è tenuto ad accettare o rifiutare l'ingresso entro ventiquattro ore. Il ricovero avviene entro due giorni dalla comunicazione della disponibilità del posto letto. In caso l'utente non possa o non voglia entrare nei termini previsti, ma voglia accedere alla struttura in tempi differenti, Vi sarà una maggiorazione del 50% della retta giornaliera a titolo di penale dal 4° al 7° giorno; comunque l'ingresso non può essere differito oltre sette giorni. Qualora entro la data concordata non venga assunto l'onere della retta, il ricovero si intende non accettato, e il posto, resosi libero, può essere assegnato ad altro richiedente.

Ogni nuovo ingresso si intende sempre effettuato in via di esperimento, con facoltà dell'Amministrazione di dimettere l'ospite in caso questo, per le sue condizioni fisiche o psichiche, non possa essere convenientemente assistito nell'Istituto.

Il ricovero s'intende perfezionato con l'espletamento delle pratiche amministrative presso gli uffici della Residenza, la sottoscrizione del contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici.

Al momento dell'inserimento, il Responsabile Sanitario sottopone il nuovo utente a una visita sanitaria. Questa fase costituisce il primo momento di contatto con l'Utente e di conoscenza delle sue esigenze: vengono redatti il fascicolo dati sanitari (anche sulla base delle indicazioni e delle terapie definite dal Medico di base) e il fascicolo socio-assistenziale, che saranno successivamente oggetto di completamento e di aggiornamento nel corso del monitoraggio periodico dell'Utente (PAI).

### **P.I. (Progetto Individuale) / P.A.I. (Piano Assistenza Individualizzata)**

Per ogni Ospite della RSA viene redatto il Progetto Individuale (P.I.) e il Piano di Assistenza individualizzato (PAI) a cura del Responsabile Sanitario in base ai dati contenuti nel fascicolo socio-assistenziale, nel fascicolo sociale, nel fascicolo sanitario, nella valutazione multidimensionale e alle valutazioni del personale nel corso della riunione d'equipe, costituita da: Responsabile Sanitario, Infermiere Professionale, Animatore, Fisioterapista, Asa/Oss.

Il PAI riporta i dati identificativi dell'Ospite e raccoglie le seguenti informazioni:

- analisi della situazione e rilevazione dei bisogni
- obiettivi
- risorse attivabili e prestazioni
- verifica /risultati raggiunti

Successivamente alla valutazione vengono definiti o rivisti gli obiettivi da perseguire che possono riguardare uno o più bisogni a seconda della situazione dell'Ospite e delle risorse a disposizione, le modalità di intervento e si definisce chi deve intervenire in modo specifico.

Con una frequenza stabilita in base al bisogno e all'obiettivo perseguito, e comunque non superiori ai due mesi, ogni figura professionale coinvolta nell'attività ha il compito di attuare gli obiettivi prefigurati, di verificare, registrando le attività svolte, il raggiungimento dei risultati, proponendo eventualmente le azioni da intraprendere, con il monitoraggio e l'approvazione da parte del Medico Responsabile.

## **AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO**

Per una tutela dei soggetti più fragili in ossequio ai recenti dettati normativi di Regione Lombardia è obbligo per i gestori delle RSA segnalare per iscritto all'ASL (Ufficio Protezione Giuridica) e ai parenti i casi ritenuti bisognosi di tutela legale.

## **DOCUMENTI NECESSARI PER L'INGRESSO IN R.S.A.**

### **AMMINISTRATIVA:**

- Carta d'identità
- Codice fiscale
- Tessera Sanitaria
- Tessera Elettorale
- Impegnativa (su apposito modulo) relativa al pagamento della retta.

Gli ospiti in stato accertato di invalidità civile e/o esenti ticket devono presentare anche:

- Tessera di invalidità / esenzione ticket
- Copia del verbale di accertamento di invalidità / attribuzione dell'indennità di accompagnamento.

### **SANITARIA:**

- Tutta la documentazione disponibile (cartelle, cliniche, lettere di dimissione dall'Ospedale, referti di esami specialistici, certificati del medico curante, ecc.).
- Tutte le informazioni relative ad eventuali allergie, intolleranze o esigenze dietetiche particolari.

## **DIMISSIONI**

Le modalità di dimissione di un ospite sono da concordare con il personale preposto, con un preavviso scritto di almeno 5 giorni effettivi o corrisposti in denaro, in base all'art. 5 del contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici.

In caso di necessità è possibile accedere alla documentazione clinico/sanitaria in base al "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari" adottato dalla Fondazione.

Il contratto cesserà per:

- volontà delle parti di recedere dal presente atto; per tale motivazione necessita un preavviso scritto di almeno 5 giorni effettivi o corrisposti in denaro;
- impossibilità di erogare le prestazioni oggetto del contratto;
- qualora si verificano le seguenti condizioni (elencazione non tassativa ma esemplificativa):
  - ✓ ritardo all'ingresso superiore a 7 giorni ;
  - ✓ scadenza del ventunesimo giorno di assenza consecutivo;
  - ✓ insolvenza del pagamento della retta trascorsi trenta giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento;
  - ✓ nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona, di bevanda o cibo, o senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della Struttura, correttamente riportata nel fascicolo-socio sanitario;
  - ✓ nel caso di lesione del rapporto fiduciario tra l'ospite (e/o il suo familiare) e l'équipe del reparto, ad insindacabile giudizio del Medico Responsabile;
  - ✓ nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'Ospite richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire.

In caso di recesso dal contratto o dimissioni, la Fondazione ha l'obbligo di dar tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ASL e del Comune di residenza dell'Ospite.

La Fondazione potrà recedere con comunicazione scritta agli Obbligati nel caso di reiterati e gravi ritardi o non avvenuti pagamenti delle quote di rette a carico dell'Ospite. In questi casi, il recesso potrà ricorrere a condizione che la Fondazione abbia adempiuto ai propri obblighi normativamente sanciti. Altri motivi di recesso, possono risiedere nell'impossibilità da parte dell'organizzazione socio-sanitaria della Fondazione di gestire l'Ospite, ovvero quando sono ripetutamente violate le regole di convivenza previste dal Regolamento e questo faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita dell'Istituzione o qualora le stesse incompatibilità sorgono con uno o più parenti dell'Ospite.

## ELENCO INDUMENTI CONSIGLIATI PER L'INGRESSO IN CASA DI RIPOSO

N. 6 MAGLIETTE INTIME ESTIVE e N. 6 INVERNALI  
N. 6 PAIA DI CALZE ESTIVE e N. 6 INVERNALI  
N. 6 PIGIAMI o CAMICIE da NOTTE ESTIVE e N. 6 INVERNALI  
N. 6 CAMBI DI INDUMENTI ESTIVI e N. 6 INVERNALI

(Per cambi di indumenti si intendono i vestiti che l'anziano è abituato a portare:

- gonne o pantaloni
- camicette o camicie con manica lunga o corta a seconda della stagione
- polo con manica lunga o corta a seconda della stagione
- golfini o maglioni
- tute

almeno 2 cambi devono essere di indumenti adatti ad essere indossati per le uscite o nelle festività.)

N. 12 FAZZOLETTI

N. 1 PAIO DI CIABATTE ESTIVE e N. 1 INVERNALI  
N. 1 PAIO DI CALZATURE ESTIVE e N. 1 INVERNALI  
N. 1 CAPPOTTO UOMO/DONNA N. 1 SOPRABITO UOMO/DONNA  
N. 1 CAPPELLO UOMO/DONNA N. 1 RASOIO ELETTRICO

Il lavaggio della biancheria di ogni ospite è a carico della struttura

**La biancheria deve essere tutta contrassegnata con il numero che stabilirà la responsabile della lavanderia.**

I parenti sono tenuti ad un controllo periodico degli effetti personali dei loro congiunti, in modo che il personale della Fondazione abbia sempre a disposizione gli indumenti necessari per i cambi. Sarà cura del personale della Fondazione avvisare i parenti qualora si riscontrino problemi inerenti i cambi degli indumenti.

**Gli indumenti devono essere preferibilmente di cotone, misto lana o sintetici, in modo da consentire il lavaggio in lavatrice.** Qualora gli ospiti abbiano effetti personali in pura lana, alpaca, cachemire, seta, o in materiali che non possono essere lavati in lavatrice la Fondazione non risponde del loro eventuale danneggiamento.

## GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN R.S.A.

### *Mattino*

**Operatori Presenti:** 1 Infermiere Professionale, 5 Ausiliari Socio Assistenziali, 1 Terapista della Riabilitazione, 1 Animatore Sociale (presente la mattina solo in alcuni giorni).

### **Alzata**

Momento fondamentale della giornata dell'anziano, un buon approccio con l'ospite può influire notevolmente sul suo tono dell'umore. L'alzata è un momento privilegiato anche per gli operatori che possono osservare, ascoltare, comunicare e viverlo come momento riabilitativo, stimolando l'ospite a compiere autonomamente tutto ciò che è in grado di fare. Durante le alzate vengono eseguite alcune docce previste dal programma settimanale.



### **Prima Colazione**

Dalle ore 8,30 alle ore 9,30.

### **Attività**

Dalle ore 9,30 alle ore 11,30, in palestra con la T.d.R. o con l'Animatrice quando è presente in struttura la mattina, al venerdì uscita per andare al mercato, una volta la settimana una Religiosa dell'Ordine Oblate dei Poveri assicura l'assistenza religiosa agli ospiti che la desiderano. A metà mattina gli ospiti NAT vengono idratati.

### **Pranzo**

Sono previsti due momenti distinti, il primo (alle ore 11,30) per gli ospiti che necessitano di essere imboccati o per quelli che hanno comunque bisogno di assistenza durante il pasto. Il secondo (alle ore 12,00) per gli ospiti in grado di alimentarsi da soli. La scelta di diversificare momento del pasto si è resa necessaria per consentire agli operatori di dedicare più tempo a chi ha più bisogno, per evitare di portare a letto con il boccone in gola chi è molto lento a mangiare e ha bisogno di qualche minuto di più.

### **Riposo pomeridiano**

#### *Pomeriggio*

**Operatori Presenti:** 1 Infermiere Professionale, 3 Ausiliari Socio Assistenziali, 1 Terapista della Riabilitazione (presente il pomeriggio solo in alcuni giorni), 1 Animatore Sociale.

### **Alzata**

Cercando di rispettare le esigenze degli anziani che preferiscono rimanere poco a letto, o di quelli che vogliono andare in salone per le attività di animazione. Anche durante le alzate del pomeriggio vengono eseguite alcune docce previste dal programma settimanale.

### **Merenda**

Dalle ore 15,30 alle ore 16,00.

### **Attività**

Ludiche, ricreative, manuali in salone con animatrice, riabilitative con T.d.R..

### **Cena**

Suddivisa come il pranzo in due momenti diversi, ore 17,45 per gli ospiti che necessitano di essere imboccati o per quelli che hanno comunque bisogno di assistenza durante il pasto e ore alle ore 18,45 per gli ospiti in grado di alimentarsi da soli.

### **Riposo notturno**

#### *Notte*

**Operatori Presenti:** 1 Ausiliario Socio Assistenziale,  
1 Operatore Socio Sanitario

### **Riposo**

Con sorveglianza degli Operatori Socio – Assistenziali e applicazione di tutte le strategie che prevencono il formarsi di piaghe da decubito e le altre conseguenze della sindrome da immobilizzazione. Reperibilità medica notturna per urgenze.

## MENU' TIPO SETTIMANALE

<b>GIORNO</b>	<b>PRANZO</b>	<b>CENA</b>
<b>LUNEDI'</b>	<b>Risotto alla Mantovana</b> <b>Minestrina</b>  <b>Fesa di tacchino al limone</b> <b>Bistecca alla svizzera</b>  <b>Verdura cotta e cruda, purè.</b>  <b>Frutta fresca di stagione, dessert</b>	<b>Minestrina</b> <b>Minestrone</b>  <b>Affettati misti</b> <b>Formaggi misti</b>  <b>Verdura cotta e cruda, purè.</b>  <b>Frutta fresca di stagione, frutta cotta</b>
<b>MARTEDI'</b>	<b>Gnocchi di patate al pomodoro</b> <b>Minestrina</b>  <b>Petto di pollo primavera</b> <b>Verdura ripiena</b>  <b>Verdura cotta e cruda, purè.</b>  <b>Frutta fresca di stagione, dessert</b>	<b>Minestrina</b> <b>Minestrone</b>  <b>Affettati misti</b> <b>Formaggi misti</b>  <b>Verdura cotta e cruda, purè.</b>  <b>Frutta fresca di stagione, frutta cotta</b>
<b>MERCOLEDI'</b>	<b>Pasta all'isolana</b> <b>Minestrina</b>  <b>Bocconcini al limone</b> <b>Filetto di pesce al forno</b>  <b>Verdura cotta e cruda, purè.</b>  <b>Frutta fresca di stagione, dessert</b>	<b>Minestrina</b> <b>Minestrone</b>  <b>Affettati misti</b> <b>Formaggi misti</b>  <b>Verdura cotta e cruda, purè.</b>  <b>Frutta fresca di stagione, frutta cotta</b>
<b>GIOVEDI'</b>	<b>Pasta pasticciata</b> <b>Minestrina</b>  <b>Brasato di manzo con polenta</b> <b>Pizza</b>  <b>Verdura cotta e cruda, purè.</b>  <b>Frutta fresca di stagione, dessert</b>	<b>Minestrina</b> <b>Minestrone</b>  <b>Affettati misti</b> <b>Formaggi misti</b>  <b>Verdura cotta e cruda, purè.</b>  <b>Frutta fresca di stagione, frutta cotta</b>
<b>VENERDI'</b>	<b>Spaghetti al tonno</b> <b>Minestrina</b>  <b>Scaloppina alla salvia</b> <b>Involtni al prosciutto</b>  <b>Verdura cotta e cruda, purè.</b>  <b>Frutta fresca di stagione, dessert.</b>	<b>Minestrina</b> <b>Minestrone</b>  <b>Affettati misti</b> <b>Formaggi misti</b>  <b>Verdura cotta e cruda, purè.</b>  <b>Frutta fresca di stagione, frutta cotta</b>
<b>SABATO</b>	<b>Pennette alla ricotta</b> <b>Minestrina</b>  <b>Medaglione bovino al forno</b> <b>Frittata agli asparagi</b>  <b>Verdura cotta e cruda, purè.</b>  <b>Frutta fresca di stagione, dessert</b>	<b>Minestrina</b> <b>Minestrone</b>  <b>Affettati misti</b> <b>Formaggi misti</b>  <b>Verdura cotta e cruda, purè.</b>  <b>Frutta fresca di stagione, frutta cotta</b>

<b>DOMENICA</b>	<b>Agnolotti delicati</b> <b>Minestrina</b>  <b>Pollo arrosto</b> <b>Cotechino</b>  <b>Verdura cotta e cruda, purè.</b>  <b>Frutta fresca di stagione, dessert</b>	<b>Minestrina</b> <b>Minestrone</b>  <b>Affettati misti</b> <b>Formaggi misti</b>  <b>Verdura cotta e cruda, purè.</b>  <b>Frutta fresca di stagione, frutta cotta</b>
<b>PRIMA COLAZIONE</b>	<b>Latte – Caffè d'orzo – Tè</b> <b>Fette biscottate –Biscotti - Pane</b>	
<b>MERENDA</b>	<b>Tè – Succo di frutta normale e non zuccherato</b> <b>Gelato</b> <b>Fette biscottate</b>	

- Il menù si articola su quattro settimane e subisce delle variazioni stagionali (menù estivo e menù invernale).
- E' possibile personalizzare con diete speciali i menù, in base alle diverse esigenze sanitarie dell'Ospite.

## **REQUISITI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO**

Attesa l'assoluta priorità data dall'Amministrazione dell'Ente al miglioramento della qualità dei servizi offerti sono in corso di realizzazione progetti:

- di ammodernamento della Struttura (adeguamento alla normativa regionale vigente dgr 7435 del 14/12/01);
- di formazione del personale (riqualificazione del personale d'assistenza);
- di adozione di modelli organizzativi flessibili in grado di massimizzare efficienza, efficacia ed economicità.

### **VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E RELATIVI STRUMENTI DI INTERVENTO**

Obiettivo della RSA è quello di migliorare la qualità dei servizi ossia di renderli conformi alle aspettative degli ospiti. A tal fine, annualmente, verrà proposto a ospiti, parenti e operatori, un questionario che consentirà di esprimere le valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti.

I risultati verranno elaborati e divulgati.

### **FORME DI TUTELA**

#### **Ufficio ospiti**

Presso la residenza è attivo un ufficio cui compete, oltre la funzione di informazione e accoglienza, anche quella di tutela ed accoglimento dei reclami.

Reclami e segnalazione devono essere presentati all'Ufficio Amministrativo dell'Ente negli orari indicati dalla presente Carta dei Servizi all'indirizzo della Direzione Amministrativa incaricata dal CdA per la trattazione..

La funzione di tutela si espleta verso gli utenti tramite:

- L'accoglimento e la raccolta dei reclami contro gli atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dall'Ente.
- La trasmissione degli atti alla Direzione per le decisioni in merito.
- La predisposizione delle procedure per l'individuazione e la risoluzione del reclamo e l'attivazione di tutte le iniziative atte alla risoluzione dei disservizi segnalati
- L'accoglienza e la raccolta di nuove idee e proposte, di segnalazioni, di esigenze e necessità urgenti degli ospiti.

#### **Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti**

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per posta, posta elettronica, fax, e consegnati all'ufficio preposto.

I reclami dovranno essere presentati nei modi sopra indicati, di norma entro 15 gg. dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti.

L'ufficio preposto nei 3 giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente entro 10 gg. tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentate in modo formale e in forma scritta verrà data risposta scritta di norma entro 20 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Qualora, invece la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopraindicato può essere prorogato di altri 10 gg. e di tale circostanza verrà data notizia motivata al ricorrente.

## MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

n. telefono \_\_\_\_\_ in qualità di (grado di parentela) \_\_\_\_\_

dell'Ospite Sig./ra \_\_\_\_\_

**desidera evidenziare alla Direzione dell'Istituto (esprimere l'oggetto della segnalazione):**

---

---

---

---

---

---

---

---

**desidera comunicare, inoltre, alla Direzione che (esprimere eventuali suggerimenti):**

---

---

---

---

---

---

---

---

Ai sensi della legge 675/96 autorizza l'Ente al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

# CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

## *Introduzione*

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale 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 in generale, *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'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

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

- Il principio di "solidarietà" enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

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

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

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

## ***La persona anziana al centro di diritti e di doveri***

Non vi è 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.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le istituzioni hanno il dovere</b>
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile 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 attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

<p>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.</p>	<p>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.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### ***La tutela dei diritti riconosciuti***

E' 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 minore portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' 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.



# **CODICE ETICO**

FEBBRAIO 2010

## INDICE

<b>Introduzione</b> .....	<b>Pag. 1</b>
<b>Cenni storici</b> .....	<b>Pag. 2</b>
<b>Mission</b> .....	<b>Pag. 2</b>
<b>Vision</b> .....	<b>Pag. 2</b>
<b>NORMATIVE E PRINCIPI DELLA CONDOTTA ETICA</b> .....	<b>Pag. 2</b>
Normativa generale .....	Pag. 2
Principi generali .....	Pag. 3
<b>COMPORAMENTO NELLA GESTIONE</b> .....	<b>Pag. 5</b>
<b>Rapporti con l'utenza</b> .....	<b>Pag. 5</b>
<b>Rapporti coi dipendenti/collaboratori</b> .....	<b>Pag. 6</b>
<b>Rapporti coi fornitori</b> .....	<b>Pag. 7</b>
<b>Rapporti con la concorrenza</b> .....	<b>Pag. 7</b>
<b>Rapporti con gli organi di informazione</b> .....	<b>Pag. 8</b>
<b>Rapporti coi Volontari</b> .....	<b>Pag. 8</b>
<b>Regali, omaggi e benefici</b> .....	<b>Pag. 8</b>
<b>Relazioni istituzionali</b> .....	<b>Pag. 9</b>
<b>Salute e sicurezza</b> .....	<b>Pag. 9</b>
<b>Trattamento di informazioni riservate</b> .....	<b>Pag. 9</b>
<b>Conflitto di interessi</b> .....	<b>Pag. 10</b>
<b>Attuazione e controllo</b> .....	<b>Pag. 10</b>
<b>Sanzioni</b> .....	<b>Pag. 10</b>

## CODICE ETICO

Il Decreto Legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001, recante "*Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica*", ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un regime di *responsabilità amministrativa diretta a carico degli enti*, nei casi in cui persone fisiche che rivestano funzioni di rappresentanza e di amministrazione e direzione, o soggetti sottoposti alla loro vigilanza e controllo commettano determinati reati a vantaggio o nell'interesse degli stessi Enti.

La responsabilità dell'Ente si aggiunge così a quella della persona fisica che ha commesso materialmente il reato; l'esclusione della responsabilità dell'ente è prevista qualora dimostri (art. 6 e 7 del suddetto D. Lgs.):

- ❖ di "*aver adottato ed efficacemente attuato prima della commissione del fatto modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire il reato*";
- ❖ di "*vigilare sul funzionamento e sull'osservanza dei modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire il reato*"

In particolare, la predisposizione dei modelli previsti dal D. Lgs. 231/2001 deve avvenire contestualmente all'adozione di un sistema disciplinare idoneo a sanzionare le violazioni del codice stesso.

La Fondazione Franco Nicolai Onlus, (di seguito Fondazione-Ente) intende dotarsi di un "*Codice Etico Comportamentale*" con la finalità di fornire *indirizzi generali di carattere etico comportamentale* ai dipendenti/collaboratori, in cui gli stessi dovranno conformarsi nell'esecuzione delle proprie attività, nonché per cercare di contribuire alla prevenzione della realizzazione degli illeciti conseguenza dei reati previsti dal D. Lgs. n. 231/2001.

Il Codice Etico non sostituisce e non si sovrappone alle leggi ed alle altre fonti normative esterne ed interne; è invece un documento che integra e rafforza i principi contenuti in tali fonti, ed in particolare *il profilo etico dei comportamenti aziendali*.

La predisposizione del Codice Etico ha pertanto come presupposto l'introduzione di Modelli Organizzativi Comportamentali atti a perseguire fundamentalmente due finalità:

- ❖ *impedire ed ostacolare condotte contrarie alle prescrizioni di legge;*
- ❖ *Incentivare la migliore qualità delle attività svolte dall'azienda, tramite i propri collaboratori, tenendo in considerazione i valori espressamente indicati.*

Il Codice Etico cerca di costruire con i propri stakeholders (portatori di interesse) un rapporto di fiducia che sappia contemplare tutti gli interessi coinvolti nel rispetto delle disposizioni di legge e dei principi di onestà, imparzialità, affidabilità, lealtà, correttezza e trasparenza.

L'osservanza delle disposizioni contenute nel Codice Etico costituisce parte integrante ed essenziale delle obbligazioni contrattuali facenti capo ai destinatari. La violazione delle disposizioni contenute nel Codice Etico costituirà inadempimento alle obbligazioni derivanti dai rapporti intrattenuti a qualsiasi titolo con l'Ente.

## **CENNI STORICI**

Nel 1957 a Volta Mantovana, nasceva nella dimora Nicolai una Casa di Riposo per Anziani, concretizzando il disposto testamentale del Sig. Franco Nicolai, stimato professionista locale, mancato il 04/02/1955.

Avviatasi come Gestione Speciale dell'Ospedale Civile, dal 1977 l'Ente ha assunto una propria autonomia con la veste di Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza evolvendo la propria attività d'istituto in Residenza Sanitaria Assistenziale.

Dal 1 Gennaio 2004 l'Ente assume forma giuridica privata trasformandosi da IPAB a Fondazione UNLUS cogliendo l'opportunità offerta dalla Legge Regionale n. 1 del 2003.

## **MISSION**

La Fondazione, senza finalità di lucro, ha esclusivo scopo di solidarietà sociale nei confronti di persone svantaggiate.

La Fondazione svolge la propria attività nei settori dell'assistenza sociale, socio-sanitaria e sanitaria, nel settore della beneficenza con particolare riferimento alla tutela di anziani e di disabili in regime di residenzialità, semi-residenzialità e domiciliarità.

## **VISION**

La Fondazione si impegna a fornire all'ospite assistenza qualificata ed economicamente sostenibile nel rispetto incondizionato dei suoi diritti e della sua dignità e nell'osservanza rigorosa delle leggi e dei regolamenti vigenti.

## **NORMATIVE E PRINCIPI DELLA CONDOTTA ETICA**

### **NORMATIVA GENERALE**

La Fondazione, nello svolgimento di tutte le attività tese al raggiungimento delle finalità statutarie, agirà sempre avendo come base i seguenti principi generali:

- Rispetto della Costituzione, in particolare degli articoli 2,3,32 e 38;
- Rispetto della normativa vigente in ogni ordine e grado, in particolare delle leggi e dei regolamenti riguardanti la materia dei servizi socio sanitari, propria dell'attività istituzionale dell'Ente.
- Rispetto della legge n. 328 del 2000, nei suoi capisaldi relativi alla qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza.
- Rispetto della legge regionale Lombardia n. 3 del 2008 che enuncia i principi di:
  - Università del diritto di accesso e uguaglianza di trattamento nel rispetto della specificità del bisogno;
  - Libertà di scelta nel rispetto dell'appropriatezza delle prestazioni;
  - Riconoscimento e valorizzazione del ruolo della famiglia;
  - Mantenimento e reinserimento nel proprio ambiente familiare e sociale dei soggetti in difficoltà;
  - Perseguimento dell'effettività e dell'efficacia delle prestazioni erogate;

- Rispetto della Carta dei Diritti della persona anziana.
- Rispetto della Carta dei Servizi approvata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione;
- Rispetto dei regolamenti, delle circolari e dei protocolli interni, approvati dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

## PRINCIPI GENERALI

I principi etici cui si uniforma la Fondazione ed ogni soggetto che agisce con e per conto dell'Ente (destinatari e terzi) sono:

### □ Appropriatelyzza delle prestazioni

La definizione del concetto di appropriatezza non è certamente agile. La stessa appropriatezza è in ogni caso realizzabile attraverso protocolli sanitari e più in generale linee guida condivise tra gli operatori. La struttura organizzativa di un sistema sociosanitario dovrà tendere ad ottimizzare le modalità di assistenza e di cura scegliendo, tra l'infinita varietà delle prestazioni da erogare, quelle che meglio concretizzano il "servizio alla persona". "Appropriatelyzza" è anche l'offerta di servizi in termini qualitativi coerenti con le esigenze del territorio, servita al fine di garantire, oltre a standard elevati di efficacia derivanti dai protocolli e procedure di assistenza sociosanitari, anche livelli elevati di efficienza, quale punto di equilibrio tra le risorse economiche che vengono dal territorio e la qualità dei servizi offerti. "Appropriatelyzza", infine, anche per quanto concerne l'innovazione dei servizi, mediante il coinvolgimento di tutti gli operatori con l'obiettivo di riconoscere ad ognuno il diritto alla dignità e di fornire una crescita costante dei valori propri dell'essere umano.

### □ Rispetto della dignità della Persona

Il rispetto della dignità della persona è assicurato sia nei confronti degli Ospiti/Utenti dei servizi della struttura che nei confronti di coloro che operano nell'azienda stessa. Obiettivo primario della Fondazione è la cura e l'assistenza degli Ospiti presenti nelle diverse unità operative in cui si articola la Fondazione, nonché degli Utenti dei servizi diversi da quelli residenziali, avendo cura di porre anche la giusta attenzione al loro contesto familiare. In particolare considerazione saranno tenute le esigenze degli Ospiti non tanto e non solo sotto il profilo della persona fisica, bensì anche per quelle di ordine etico, morale e religioso. Sarà cura della Fondazione garantire anche l'integrità fisica e morale, condizioni di lavoro sicure e salubri nei confronti di tutti i dipendenti e dei terzi operanti all'interno della struttura.

### □ Rifiuto di comportamenti discriminatori basati su età, sesso, razza, stato di salute, nazionalità, religione, opinioni politiche e stili di vita.

La Fondazione assicura nella gestione delle attività assistenziali e nell'organizzazione del lavoro dei propri operatori il pieno rispetto dei principi e dei valori contenuti nella Costituzione italiana, nonché quelli riferiti e riconosciuti in sede internazionale, sanzionando quei comportamenti discriminatori basati su età, sesso, razza, stato di salute, nazionalità, religione, opinioni politiche e stili di vita. La gestione dei rapporti di lavoro sarà orientata a garantire le pari opportunità e a promuovere la crescita professionale di tutti i dipendenti. Saranno inoltre tenuti comportamenti che favoriscano l'integrazione culturale e professionale, l'abbattimento di barriere linguistiche e sociali e ciò al fine di assicurare standard assistenziali elevati nel rispetto della "dignità" e delle possibili "diversità".

□ Onestà, lealtà e correttezza

Tutti gli operatori della Fondazione nell'ambito della propria attività professionale sono tenuti al rispetto delle leggi vigenti, del presente Codice Etico, dei Regolamenti e delle norme di riorganizzazione del lavoro interno, in modo tale da garantire un comportamento improntato sulla lealtà e sulla correttezza. In nessun modo comportamenti posti in essere in violazione di leggi, regolamenti e del presente Codice possono essere considerati un vantaggio per la Fondazione. Di conseguenza, nessuno può considerarsi autorizzato a porre in essere tali comportamenti con il pretesto di voler favorire la Fondazione.

□ Imparzialità e Pari Opportunità

Tutte le decisioni che possono incidere sui rapporti e sulle relazioni verso gli ospiti, l'organizzazione del lavoro e delle attività interne, la selezione e la gestione dei fornitori, i rapporti con la comunità e le organizzazioni del volontariato dovranno avere i caratteri dell'imparzialità e assicurare pari opportunità in conformità anche coi principi e i valori definiti da questo Codice.

□ Riservatezza

La Fondazione impone a tutti i destinatari di non sollecitare e/o ottenere informazioni riservate che possano nuocere all'integrità o reputazione degli ospiti, degli operatori e di terzi. Garantisce inoltre che sia attuata la massima sicurezza e la tutela dei dati personali e sensibili, e impone a tutti i dipendenti di non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività professionale.

□ Trasparenza

I dipendenti della Fondazione sono tenuti a garantire l'imparzialità del proprio agire e l'equidistanza nei confronti di qualsiasi soggetto terzo, avendo cura inoltre di fornire informazioni complete, comprensibili e puntuali a tutti i portatori di interessi, garantendo così a questi ultimi la possibilità di assumere decisioni con consapevolezza e autonomia di giudizio. In particolare, nei confronti degli Ospiti e dei loro familiari sarà assicurata puntuale e costante informazione in ordine all'assistenza e alle prestazioni sanitarie erogate. In sede di contrattazione, da ultimo, la Fondazione avrà sempre cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere nel pieno rispetto delle leggi e regolamenti nazionali, comunitari e internazionali.

□ Rispetto dell'ambiente

La Fondazione considera l'ambiente un bene primario e si impegna per la sua salvaguardia. Conseguentemente nella programmazione e gestione delle proprie attività dovrà essere cercato un equilibrio tra iniziative economiche finanziarie e le imprescindibili esigenze ambientali, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamenti applicabili, prestando la massima cooperazione alle Autorità Pubbliche preposte alla verifica, sorveglianza e tutela dell'ambiente.

I Destinatari del presente Codice Etico contribuiscono al processo di protezione dell'ambiente. In particolare, coloro che sono coinvolti nei processi operativi prestano la massima attenzione ad evitare ogni scarico ed emissione illecita di materiali nocivi o rifiuti speciali e trattano i rifiuti in conformità alle specifiche prescrizioni.

□ Tutela dei diritti dei lavoratori

Le risorse umane sono un fattore indispensabile per l'esistenza, lo sviluppo e il successo di un'impresa. (vedi successivo punto a pag. 6)

□ Efficienza, efficacia ed economicità dei servizi

La Fondazione è dotata di un sistema aziendale che garantisce la rintracciabilità e la tracciabilità di ogni operazione economica e finanziaria. Tale sistema di contabilità

risponde a criteri volti a garantire la trasparenza e l'affidabilità della gestione e fornisce uno strumento idoneo ad un controllo interno, con l'obiettivo primario di verificare l'efficienza, l'efficacia e l'economicità dei servizi.

Attraverso la programmazione e il controllo delle attività assistenziali e dei processi economici sarà assicurato:

- il raggiungimento degli obiettivi fissati dalle normative regionali;
- la definizione del controllo degli standard qualitativi;
- il proseguimento e il mantenimento dei requisiti di accreditamento;
- il perseguimento delle priorità economiche di bilancio.

□ **Conflitto di Interessi**

Evitare o dichiarare preventivamente eventuali conflitti di interessi con l'azienda (vedi successivo punto a pag. 9)

□ **Rispetto codici deontologici delle professioni operanti nell'azienda**

Nell'attività della Fondazione devono essere rispettati i Codici deontologici delle professioni ivi operanti a qualsiasi titolo (ad esempio medici, fisioterapisti, infermieri).

□ **Rispetto destinazioni d'uso dei beni**

Utilizzare i beni intellettuali e materiali dell'azienda nel rispetto della loro destinazione d'uso e in modo da tutelarne la conservazione e la funzionalità.

## **COMPORAMENTO NELLA GESTIONE**

### **Rapporti con l'Utenza**

La presa in carico e la continuità dell'assistenza seguono un programma di lavoro che distingue le diverse fasi del procedimento tutte volte ad assicurare in modo puntuale la correttezza, la trasparenza e la tempestività dell'attività posta in essere.

Tutta l'attività in esame è definita dalla Carta dei Servizi che costituisce la fonte primaria di tutela dei diritti degli Utenti.

La Carta dei Servizi:

- definisce, coerentemente con i requisiti per l'accreditamento, gli standard qualitativi e quantitativi del servizio assicurato;
- pubblicizza presso l'Utenza la gamma dei servizi forniti
- indica le strutture e le unità operative, dove si svolgono i servizi assistenziali ed i relativi orari.

Le diverse fasi si possono così sintetizzare:

1) **Presentazione delle domande.**

Per la presentazione della domanda sarà cura della Direzione Aziendale predisporre ed aggiornare un apposito modulo per l'acquisizione dei dati anagrafici degli Utenti, e ciò al fine di una corretta informazione degli Utenti, nonché di una efficace azione amministrativa, volta ad evitare possibili discriminazioni.

## 2) Valutazione delle domande.

Le domande sono inserite in graduatorie, dando precedenza, ai fini dell'ammissione nella R.S.A., agli Ospiti Residenti nel Comune di Volta Mantovana. Tra gli Ospiti hanno priorità coloro che si trovano in una condizione biopsicosociale più svantaggiata.

La verifica di tale stato è documentata da questionari, approvati dal Consiglio di Amministrazione, somministrati dagli Uffici Amministrativi e verificati dal Medico Responsabile in pre-accoglienza.

## 3) Ammissione del paziente e continuità di cura.

Sarà cura del Medico e degli Operatori accogliere il paziente illustrando allo stesso, ed eventualmente ai famigliari presenti, gli spazi assegnati, gli orari per le visite dei famigliari, e ogni altra informazione utile, avendo cura di ridurre il più possibile il disagio del paziente stesso.

L'assistenza successiva sarà improntata secondo protocolli sanitari ed operativi in modo da monitorare l'adeguatezza dei diversi processi socio-assistenziali per realizzare standard elevati di efficacia, efficienza ed appropriatezza della prestazione.

La Fondazione al fine di agevolare le comunicazioni con gli utenti solleciterà i destinatari ad utilizzare un linguaggio dotato della massima semplicità, trasparenza, professionalità ed umanità, in modo da rendere comprensibile e completa qualsiasi informazione/comunicazione fornita.

Le informazioni dei vari portatori d'interesse sono trattate nel rispetto della riservatezza e della privacy e delle specifiche normative che regolano la materia.

La comunicazione verso i diversi portatori d'interesse è improntata alla correttezza dell'informazione, evitando, in ogni caso, di divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

Ogni attività di comunicazione sarà effettuata nel rispetto delle leggi, e delle pratiche di condotta professionale ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando le informazioni ritenute sensibili.

La Fondazione s'impegna a verificare periodicamente il buon funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e sarà operata, a cura dell'Organismo di vigilanza, una verifica con cadenza almeno semestrale sulla quantità e sulla natura dei reclami presentati.

L'Azienda inoltre valorizza i rapporti con l'Utente e i suoi famigliari non solo quali destinatari naturali dell'offerta di servizi, ma come interlocutori privilegiati.

I rapporti improntati a principi di rispetto e tutela della persona, saranno oggetto di esame attraverso la diffusione di questionari e la loro verifica.

I questionari, peraltro previsti nell'ambito dei requisiti organizzativi ai fini dell'accreditamento dovranno dare riscontro circa la qualità delle prestazioni e del grado di soddisfazione degli Utenti.

Gli stessi saranno distribuiti all'ingresso dei pazienti.

## **Rapporti coi Dipendenti/Collaboratori**

Le risorse umane sono un fattore indispensabile per l'esistenza, lo sviluppo e il successo di un'impresa.

La Fondazione tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun collaboratore nel contesto organizzativo dell'azienda.

La Fondazione rispetta la dignità e l'integrità morale di ogni dipendente/collaboratore; non tollera richieste o minacce atte ad indurre le persone ad agire contro la legge ed in



violazione del Codice Etico, né atti di violenza psicologica e/o comportamenti discriminatori o lesivi.

Pertanto la Fondazione, per il tramite delle funzioni competenti, seleziona, assume, retribuisce ed organizza i dipendenti sulla base di criteri di merito e competenza, nel rispetto del sistema premiante adottato ed improntato a criteri di obiettività e ragionevolezza.

Le politiche del personale sono rese disponibili attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale.

L'ambiente di lavoro, oltre che adeguato dal punto di vista della sicurezza e della salute personale dei dipendenti, favorisce la collaborazione reciproca e lo spirito di squadra, nel rispetto della personalità morale di ciascuno, ed è privo di pregiudizi, intimidazioni, illeciti, condizionamenti o indebiti disagi.

I Dipendenti/Collaboratori devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali e in conformità a quanto previsto dal Codice Etico. In particolare, il Dipendente/Collaboratore è tenuto a conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni, ad operare con diligenza al fine di tutelare i beni aziendali, utilizzandoli con parsimonia e scrupolo ed evidenziando utilizzi impropri.

### **Rapporti coi Fornitori**

Le relazioni con i fornitori della Fondazione, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme di questo Codice Etico e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio da parte della Fondazione medesima.

La Fondazione si avvale di fornitori che operano in conformità alla normativa vigente.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni d'acquisto devono essere basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo dei beni e servizi offerti, della capacità di fornire e garantire tempestivamente beni e servizi di livello adeguato alle esigenze della Fondazione. In nessun caso un fornitore dovrà essere preferito ad altro in ragione di rapporti personali, favoritismi o altri vantaggi, diversi da quelli dell'esclusivo interesse e beneficio della Fondazione.

### **Rapporti con la Concorrenza**

La Fondazione crede nella libera e leale concorrenza ed uniforma le proprie azioni all'ottenimento di risultati competitivi che premino la capacità, l'esperienza e l'efficienza, pur nel contesto generale del sistema integrato pubblico - privato settore socio sanitario.

Qualsiasi azione diretta ad alterare le condizioni di corretta competizione è contraria alla politica aziendale della Fondazione ed è vietata ad ogni soggetto che per essa agisce.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Fondazione può giustificare una condotta dei vertici aziendali o dei collaboratori della Fondazione che non sia rispettosa delle leggi vigenti e conforme alle regole del presente Codice.

### **Rapporti con gli Organi d'Informazione**

Tutti i contatti con gli Organi d'Informazione devono essere tenuti esclusivamente dalle funzioni aziendali ad essi espressamente preposte.

Le comunicazioni all'esterno della Fondazione verso l'opinione pubblica sono improntate al rispetto del diritto di informazione. In nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

L'informazione deve essere accurata, coordinata e coerente con i principi e le politiche della Fondazione; deve rispettare le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale; deve essere realizzata con chiarezza e trasparenza. E' assolutamente vietato divulgare notizie false. In ogni comunicazione con l'esterno, le informazioni riguardanti la Fondazione e le sue attività devono essere veritiere, chiare e verificabili.

### **Rapporti con i Volontari**

I Volontari rappresentano un'ulteriore risorsa per l'organizzazione, da "utilizzare" partendo dalla chiara consapevolezza che la loro attività non può in alcun modo sostituire quella del personale.

La Fondazione deve, in tal senso, accertarsi che vi siano tutte le condizioni ambientali ed organizzative che favoriscano un sereno e sicuro intervento dei suddetti, evitando in ogni modo situazioni che, in qualche modo possano rappresentare un pericolo.

I Volontari devono essere iscritti nell'apposito registro aziendale che sancisce l'effettiva possibilità di svolgere attività in struttura. Periodicamente devono essere coinvolti in percorsi informativi-formativi riguardanti gli obiettivi aziendali, aspetti igienico-sanitario-assistenziali, la sicurezza/antincendio e la privacy.

### **Regali, omaggi e benefici**

Non è ammessa alcuna forma di regalo che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Fondazione. In particolare, è vietata in assoluto qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici, italiani ed esteri, o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

Si precisa che tale norma concerne sia i regali promessi od offerti sia quelli ricevuti intendendosi per regalo qualsiasi tipo di beneficio (partecipazione gratuita a convegni, promessa di un'offerta di lavoro, etc.).

I regali offerti a terzi, comunque non appartenenti alla P.A. stante il divieto assoluto sopra indicato, devono essere di modico valore e documentati in modo adeguato per consentire le opportune verifiche, e devono essere autorizzati dal responsabile di funzione e segnalati all'Organismo di Vigilanza di volta in volta competente.

I Destinatari del presente Codice Etico che ricevono regali o benefici non di modico valore, sono tenuti a darne comunicazione all'Organismo di Vigilanza, il quale ne valuterà l'adeguatezza e provvederà a far notificare al mittente la politica della Fondazione in materia.

### **Relazioni Istituzionali**

La Fondazione svolge la propria azione istituzionale in un preciso contesto economico-produttivo regolato dalla Regione Lombardia.

L'Azienda Sanitaria Locale rappresenta il braccio operativo regionale e soggetto fondamentale con cui progettare per corsi di miglioramento continuo. La legge regionale rappresenta in tal senso, un importante momento di riferimento, mentre l'intervento di indirizzo e controllo del nucleo operativo di Vigilanza dell'A.S.L. costituisce il supporto con cui procedere nel percorso di crescita e rinnovamento.

Le relazioni con l'istituzione A.S.L. devono essere, pertanto, ascritte alla collaborazione ed alla ricerca di un modello socio-sanitario provinciale qualitativamente elevato, coeso e rispondente alle effettive esigenze assistenziali della popolazione.

La Fondazione intrattiene rapporti istituzionali anche con i Comuni, Province e loro espressioni. La relazione è orientata alla regolazione e gestione del mercato dei servizi socio-assistenziali secondo criteri di efficace ed efficiente risposta ad esigenze sociali di varia natura e gravità. Il rapporto istituzionale si concretizza con il "Piano di Zona" in cui vengono indicati i soggetti erogatori, i principi etico istituzionali e le modalità di intervento coordinato.

### **Salute e sicurezza**

La Fondazione tutela la salute dei propri collaboratori, assicurando condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel rispetto della normativa vigente in materia di erogazione di servizi sanitari, prevenzione degli infortuni sul lavoro e protezione dei lavoratori.

La Fondazione svolge la propria attività a condizioni tecniche, organizzative ed economiche tali da consentire che siano assicurati un'adeguata prevenzione infortunistica ed un ambiente di lavoro salubre e sicuro.

La Fondazione si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i propri collaboratori una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori.

I Destinatari del presente Codice Etico contribuiscono al processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi, fatte salve le responsabilità individuali ai sensi delle disposizioni di legge, applicabili in materia.

Nell'ambito delle attività aziendali sussiste il divieto generale assoluto di abuso di sostanze alcoliche o di stupefacenti ed il divieto di fumare nei luoghi di lavoro, in conformità alle norme di legge e comunque ove il fumo possa determinare pericolo per le strutture ed i beni aziendali o per la salute o l'incolumità dei colleghi e dei terzi.

### **Trattamento di informazioni riservate**

Ogni informazione e altro materiale di cui i Destinatari vengono a conoscenza od in possesso, in relazione al proprio rapporto di lavoro professionale, sono strettamente riservati e di proprietà esclusiva della Fondazione. Tali informazioni possono riguardare attività presenti e future, informazioni e notizie non ancora diffuse, anche se di prossima divulgazione.

Particolare rilevanza assumono, tra le informazioni riservate, le informazioni relative agli Ospiti/Utenti e di coloro che, a qualsiasi titolo, si rapportano con la Fondazione.

La Fondazione a tal fine garantisce, la riservatezza nel trattamento dei dati, dotandosi di apposite misure organizzative.

Anche le informazioni e/o qualunque altro genere di notizie, documenti o dati, che non siano di pubblico dominio e siano connessi agli atti ed alle operazioni proprie di ciascuna mansione o responsabilità, non devono essere divulgate, né usate e tanto meno comunicate a fini diversi senza specifica autorizzazione.

E' in ogni caso raccomandato un auspicabile riserbo in merito alle informazioni concernenti la Fondazione e l'attività lavorativa o professionale.

## **Conflitto d'interessi**

Tutti i soggetti che operano in nome e nell'interesse della Fondazione, che si trovano ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto con quello della Fondazione, devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto al diretto superiore, affinché compia le opportune valutazioni, quali, ad esempio, indicare altro dipendente o collaboratore che non si trovi nella stessa situazione.

In ogni caso, del conflitto di interessi e delle determinazioni assunte in merito, deve essere data comunicazione all'organismo di vigilanza di cui al presente Codice.

Non è consentito, inoltre, perseguire interessi propri a danno degli interessi sociali, né fare un uso personale non autorizzato di beni aziendali, né detenere interessi direttamente o indirettamente in società concorrenti, clienti, fornitrici o addette alla certificazione dei conti.

## **Attuazione e controllo**

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività aziendali tesa all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza ed alla qualità, la Fondazione adotta ed attua modelli di organizzazione, gestione e controllo che prevedono misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento di questo Codice nonché a scoprire ed eliminare tempestivamente le situazioni di rischio, prevenendo comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole di questo Codice da parte di qualunque soggetto che agisca per la Fondazione.

In ragione dell'articolazione delle attività e della complessità organizzativa la Fondazione adotta un sistema di deleghe di funzioni e poteri, prevedendo in termini espliciti e specifici l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza.

La competenza per l'applicazione del Codice Etico è demandata all'Organismo di Vigilanza, composto da tre membri, professionalmente idonei, che svolgono quest'incarico a titolo gratuito.

All'Organismo di Vigilanza sono affidati i compiti di:

1. vigilare sull'osservanza del Codice e sulla diffusione del medesimo presso tutti i Destinatari
2. verificare ogni notizia di violazione del Codice ed informare gli organi e le funzioni aziendali competenti dei risultati delle verifiche all'adozione degli eventuali provvedimenti sanzionatori;
3. proporre modifiche al contenuto del Codice per adeguarlo al mutevole contesto in cui la Fondazione si trova ad operare ed alle esigenze derivanti dall'evoluzione della Fondazione stessa.

Al presente Codice Etico viene data massima diffusione nei confronti di tutti i Destinatari.

## **Sanzioni**

La violazione delle disposizioni del presente Codice Etico costituirà illecito disciplinare o inadempimento alle obbligazioni contrattuali del rapporto di lavoro dipendente o funzionale o di collaborazione professionale, con ogni conseguente effetto di legge e di contratto, anche ai sensi dell'art. 2104 e 2105 c.c. Darà inoltre diritto alla Fondazione di applicare le sanzioni disciplinari previste dal C.C.N.L. applicabili di volta in volta.

Per i Destinatari non dipendenti, l'osservanza del Codice costituisce presupposto per la prosecuzione del rapporto professionale o di collaborazione esistente.