



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO'
"RESIDENZA GLI ULIVI"

Carta dei servizi



CURE DOMICILIARI

Cure Domiciliari integrate

"ADI GARDA"

Verbale di Delibera n.44
Del 03/10/2023
Ultima Revisione Settembre 2023



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

INDICE

<u>Titolo</u>	<u>Pagina</u>
INDICE	pag.2
PRESENTAZIONE	pag.3
Perché la carta dei servizi	
La nostra storia	
Lo Statuto	
Rapporto con il territorio	
Certificazioni	
Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti	
Qualità e sicurezza	
PRINCIPI FONDAMENTALI	pag.6
I NOSTRI SERVIZI SANITARI INTEGRATI	pag.7
ACCREDITAMENTO ATS	
Modalità di accesso alla struttura	
Servizi proposti dalla fondazione e forniti come Ente pattante	
Chi usufruisce del servizio	
Come accedere al servizio	
Orari di erogazione dei servizi	
Qualifiche operatori	
Come si svolge il servizio	
DIRITTI E DOVERI	pag.10
Diritti	
Accesso agli atti	
Doveri	
Protezione dati.	
	pag.11
COME CONTATTARCI	pag.11
COME RECLAMARE	pag. 12
ALLEGATO n° 1 (MODULO RECLAMO UTENTE)	pag.13
ALLEGATO n° 2 (MODULO PROVVEDIMENTI RECLAMO)	pag.14
ALLEGATO n° 3 (QUESTIONARIO DI GRADIMENTO)	pag.15
ALLEGATO n° 4 (CODICE ETICO E DI CONDOTTA DI FONDAZIONE)	



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ' "RESIDENZA GLI ULIVI"

PRESENTAZIONE

La Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò Residenza gli Ulivi è parte integrante della rete di servizi rivolti ai cittadini. L'appartenenza al cosiddetto "terzo settore" rappresenta per il nostro ente un forte impegno articolato su vari fronti:

- La RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale)
- Il Nucleo Alzheimer
- Il CDI (Centro Diurno Integrato)
- I ricoveri notturni
- l'ADI Garda - Cure Domiciliari e CD Integrate
- Il Centro Cottura
- La Fisioterapia per esterni

La Fondazione è a tutt'oggi in fase di espansione infatti, è prossima l'apertura di nuovi servizi, che persegue l'intento di creare una struttura completa e capace di offrire risposte mirate ed efficaci, ai bisogni della collettività.

Perché la carta dei servizi del CD e CD integrate

In ottemperanza all'art. 13 della L.328/2000, la Fondazione ha istituito la presente Carta dei Servizi dedicata in via esclusiva al servizio ADI. L'obiettivo è di fornire indicazioni riguardanti le prestazioni, ossia le modalità di richiesta, la tipologia dei servizi offerti, la qualifica degli operatori e diritti e doveri degli utenti

La nostra storia

L'atto costitutivo della Casa di Riposo di Salò è rappresentato dal testamento datato 16 ottobre 1831 del sacerdote Don Paolo Aversa, che, istituiva erede di tutta la sua sostanza l'Ospedale degli infermi di Salò *"con incombenza che il frutto di essa facoltà sia impegnato nel ricoverare ed alimentare, in apposito locale, tanti miserabili vecchi maschi, impotenti al lavoro o per età, o per altri infortuni, quanti si potranno col prodotto del frutto suddetto"* Casa di Ricovero Maschile fondata dal sacerdote don Paolo Avvera .

Per un serie di vicissitudini, l'effettiva apertura della Casa di Ricovero Maschile avvenne il 6 aprile 1949.

Nel 1876 la sig.ra Francesca Leonardi ved. Rini con atto testamentario datato 16 gennaio istituiva erede universale di tutte le sue sostanze lo Spedale della città di Salò, con l'obbligo di fondare una *Casa per accogliere*, sotto l'egida delle norme stabilite per il ricovero maschile, vecchie povere inabili al lavoro, o appartenenti al Comune di Salò *"prescegliendo quelle, che hanno tenuto una condotta savia e cristiana"*

Durante questi anni la due istituzioni vissero di beneficenza, numerosi sono i lasciti e legati e le donazioni.

Fino al 1970 la gestione delle 2 Case di Riposo Case di Riposo è andata di pari passo con la gestione

dell'ospedale. Nel 1970 la legge impose che ogni ente avesse un proprio Consiglio di Amministrazione. Con decreto prefettizio n.3507 Div.V del 24/11/1970 venne nominato il primo CDA della Casa di riposo.



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

Con decreto n.1697/78/ASS del 11 ottobre 1978 il Presidente della Regione Lombardia decretava la fusione dei due enti e si costituiva la Casa di Riposo Maschile e Femminile.

La casa di riposo da sempre ente pubblico è stata trasformata in persona giuridica di diritto privato a seguito della L.R.1/2003. Il CdA con atto deliberativo n. 84 assunto nella seduta del 2 ottobre 2003 ha decretato la trasformazione dell'Ente in Fondazione retto dalle disposizioni di cui agli artt.12 e segg. Cod. Civ. e dalle disposizioni Statutarie. La ratifica della trasformazione è avvenuta con DGR 17/05/2004 n.7/17493.

Lo Statuto

Lo statuto, racchiude le finalità che la Fondazione persegue che possono essere sintetizzate nel:

Perseguire finalità sociali nei settori dell'assistenza sociale e socio sanitaria;

Valorizzare l'opera del volontariato;

Stabilire forme di raccordo e collaborare con soggetti, pubblici e privati, operanti con analoghe finalità.

Scopo principale della Fondazione è di provvedere all'assistenza alla tutela ed al recupero di persone anziane versanti in condizioni di non autosufficienza, senza distinzione alcuna qualunque sia la causa della non autosufficienza fisica, psichica o sensoriale.

Gli interventi sono rivolti ad anziani e/o utenti residenti nei Comuni in cui la Fondazione ha i propri presidi o servizi assistenziali.

Sono compresi negli scopi della Fondazione:

- l'allestimento e la gestione di Residenze Sanitarie Assistenziali, Strutture protette e Case di Riposo e, in genere, di ogni altra struttura o servizio utile per rispondere ai bisogni delle persone anziane autosufficienti, parzialmente o totalmente non autosufficienti;
- l'organizzazione e l'erogazione di servizi assistenziali rivolti alle persone anziane quali socio ricreativi, fisioterapici di ogni genere, di cura della persona, di lavanderia, di trasporto ecc.;
- l'organizzazione e l'erogazione di servizi di refezione interna ed esterna rivolta a scuole, enti, ed istituzioni varie pubbliche e private in funzione di una valorizzazione e di un uso ottimale delle proprie strutture e di una ricaduta positiva sui servizi principali erogati agli ospiti della propria struttura; - l'organizzazione e l'erogazione di servizi e prestazioni di ricovero, di ricovero diurno, di carattere ambulatoriale o domiciliare sia di carattere sanitario che socio assistenziale;
- la promozione culturale, l'addestramento, la formazione e l'aggiornamento di soggetti che, a titolo professionale o volontario, operano nei settori di attività;
- la promozione o la partecipazione in attività di ricerca sui temi di particolare interesse nei settori in cui si esplica l'attività della Fondazione, anche attraverso l'attuazione di iniziative sperimentali.

La Fondazione dal 2001, data di trasferimento nella nuova sede, ad oggi ha ampliato la gamma di offerta assistenziale e gestisce la RSA, il CDI, CDI ALZHEIMER, l'ADI e il SAD, la FISIOTERAPIA PER ESTERNI e il CENTRO COTTURA.



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ' "RESIDENZA GLI ULIVI"

Rapporto con il territorio

La Fondazione realizza progetti nell'ambito del sociale, cooperando con le molteplici realtà locali, sia di natura pubblica che privata.

Certificazioni ISO

La Fondazione è in possesso delle seguenti Certificazioni:

UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione qualità

UNI EN ISO 22000 :2018 Sistemi di gestione per la sicurezza alimentare

UNI EN ISO 14001 :2015 Sistema di gestione ambientale

Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti

Allo scopo di migliorare il servizio viene somministrato all'utente/cliente o suo familiare l'allegato modulo (3) che dopo la compilazione sarà trasmesso al RdD per la sua elaborazione.

Gli esiti dell'elaborazione di tutti i questionari raccolti consentono di attivare azioni di miglioramento.

Modalità di riconoscimento degli operatori

Il personale è riconoscibile attraverso un cartellino personale che riporta l'intestazione della fondazione, la fotografia, nome e cognome, qualifica.

Qualità e Sicurezza

La Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò Residenza gli Ulivi pone al centro della propria attività sociale e imprenditoriale una costante attenzione alla Qualità, nel raggiungimento dei suoi scopi e nella produzione dei servizi. È a tal fine che l'Alta Direzione decide di introdurre il sistema Qualità all'interno dell'organizzazione, ottenendo la prima Certificazione di Qualità CSQ nel 2011.

La Gestione della Qualità costituisce uno strumento fondamentale ai fini del miglioramento continuo e la Fondazione, dimostra la bontà della sua gestione, sottoponendosi periodicamente a verifiche ispettive interne, effettuate da personale formato, e verifiche ispettive esterne, effettuate dall'Ente Certificatore IMQ.

Alla politica di Qualità si è unito il desiderio di voler garantire la massima sicurezza del prodotto alimentare, dal momento dell'acquisto del bene al momento della somministrazione dell'alimento.

Si è quindi iniziato il percorso per dimostrare la capacità in tal senso, dell'area ristorazione della Fondazione, ottenendo la Certificazione per la Sicurezza Alimentare nel 2012. La Fondazione si sottopone anche in questo settore, a verifiche interne ed esterne al fine di dimostrare nelle proprie attività e controlli, aderenza alla norma e poter riconfermare il certificato da parte di CSQ FOOD.

È intendimento della Fondazione mirare al continuo miglioramento aziendale formando, motivando e salvaguardando il personale anche secondo criteri di salute e sicurezza dell'ambiente di lavoro; adottando adeguati mezzi operativi, creando un ambiente idoneo al corretto svolgimento delle attività e responsabilizzando in modo coordinato tutto il personale che opera nella Fondazione.

La Direzione riconosce infatti la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro un aspetto fondamentale di tutte le attività della Fondazione e pertanto si impegna:

- al rispetto della legislazione e degli accordi applicabili alla SSL (Salute e Sicurezza sul Lavoro)
- nell'affermazione che la responsabilità nella gestione della SSL riguarda l'intera organizzazione aziendale, dal datore di lavoro sino ad ogni lavoratore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ' "RESIDENZA GLI ULIVI"

competenze per evitare che la prevenzione sia considerata competenza esclusiva di alcuni soggetti con conseguente deresponsabilizzazione degli altri e mancanza di partecipazione attiva;

- l'impegno al miglioramento continuo ed alla prevenzione;
- l'impegno a far sì che i lavoratori siano sensibilizzati e formati per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di SSL;
- l'impegno al coinvolgimento ed alla consultazione dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza.

La Politica per la Qualità della Fondazione, ha recentemente formalizzato nel suo interno, il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001 riguardante la "responsabilità amministrativa dell'Ente". La Direzione vuole intendere questo modello come strumento per:

- sensibilizzare tutti i dipendenti e collaboratori affinché tengano comportamenti corretti e lineari nello svolgimento di attività lavorative,
- prevenire il rischio di commissione dei reati previsti dal Decreto, evitando la responsabilità in capo alla Fondazione,
- condannare fortemente le forme di comportamento illecito contrarie non solo alle previsioni di legge, ma anche ai principi della Fondazione,
- determinare la consapevolezza di poter incorrere in conseguenze disciplinari,
- consentire alla Fondazione una reazione tempestiva al fine di prevenire o impedire la commissione dei reati attraverso la vigilanza dell'O.d.V. e del sistema sanzionatorio e disciplinare.

Il Sistema di Gestione della Qualità in Fondazione, è utilizzato e inteso come impianto metodologico in cui si articolano e dipendono altri sistemi:

il sistema di gestione e controllo per la Sicurezza del prodotto

Il sistema di gestione per la Salute e sicurezza del lavoratore,

il sistema di gestione e controllo relativamente alla responsabilità amministrativa dell'Ente.

Proprio per questo il Sistema Qualità risulta, all'interno della Fondazione, la base di partenza e sviluppo di tutte le attività divenendo il principio fondamentale per il successo dell'azienda.

Gli effetti di tale sistema e di quelli ad esso dipendenti, si concretizzano nel raggiungimento di standard elevati di prodotto e servizio, con il costante orientamento alla soddisfazione dei clienti, degli utenti, degli ospiti e dei loro familiari.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La "legge quadro" 328/2000 rispecchia gli articoli della Costituzione che sanciscono i diritti di uguaglianza fra tutti i cittadini.

La "Direttiva del Presidente del Consiglio 27 gennaio 1994" indica ulteriori principi fondamentali, che possono essere riassunti come segue:

Eguaglianza. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai medesimi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta in merito al sesso, razza, religione ed opinioni politiche dell'assistito. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Imparzialità. I soggetti erogatori ispirano i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità

Continuità. L'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore.

Diritto di scelta. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ' "RESIDENZA GLI ULIVI"

che erogano il servizio. In particolare, il diritto di scelta riguarda i servizi distribuiti sul territorio.

Partecipazione. La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. A tal scopo, la fondazione direttamente o tramite l'ASL acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente attraverso questionari sulla qualità dei servizi.

Efficienza ed efficacia. Il servizio deve essere erogato in modo che siano garantite sia l'efficienza che l'efficacia. La fondazione a tal scopo, effettua il costante monitoraggio delle proprie attività, attraverso l'operato del proprio ufficio qualità.

Riservatezza. È un principio fondamentale per il rispetto degli utenti; tutte le informazioni personali, infatti, vengono trattate nel rispetto delle leggi vigenti sul trattamento dei dati personali. La medesima attenzione viene - posta sia sulla gestione dei dati sensibili, sia su tutte le informazioni di cui la fondazione viene in possesso lavorando a stretto contatto con gli utenti.

La Fondazione RSA Residenza gli Ulivi dichiara inoltre:

Il divieto a divulgare informazioni sulle condizioni di salute fisica e psichica dell'Utente e di quella degli altri Utenti dei quali si venisse casualmente a conoscenza.

È Vietato fare riprese video e scattare fotografie, sia agli utenti che agli operatori del servizio con smartphone, e condividerli sui social network.

I NOSTRI SERVIZI SANITARI INTEGRATI CON ACCREDITAMENTO ATS BRESCIA

La Fondazione RSA CASA DI RIPOSO DI SALÒ' RESIDENZA GLI ULIVI eroga servizi alla persona. Quest'ultima è parte integrante della Rete dei Servizi per le Cure Domiciliari Sanitarie e Socio-sanitarie della provincia di Brescia, in qualità di Ente Accreditato per le cure domiciliari. Le attività sono destinate a *"soggetti in condizioni di fragilità individuale e familiare ... che per vari motivi si trovano nelle condizioni di non poter svolgere autonomamente ... le normali attività di vita quotidiana e che sono impossibilitate a recarsi presso le strutture sociosanitarie territoriali."*

Modalità di accesso alla struttura

La Fondazione con il servizio C Dom fornisce prestazioni come Ente Accreditato con l'ATS di Brescia, la sede è sita in Salò via S. Zane n. 10, è facilmente raggiungibile, situata lungo l'asse viario che conduce nel centro della cittadina. A circa 10 metri da uno degli ingressi carrai c'è la fermata di autobus di linea con capolinea a Brescia. Il servizio è effettuato ogni ora.

L'accesso con autovettura è garantito utilizzando la tangenziale 45 bis uscendo da Brescia. Utilizzando l'autostrada le uscite consigliate sono: Desenzano e Brescia Est.

La struttura è dotata di parcheggio ad uso dei soggetti autorizzati, ed è ubicata a poche decine di metri da due parcheggi pubblici.

Servizi proposti dalla Fondazione e forniti come ente pattante.

Il servizio Cure Domiciliari, è collocato nella rete dei servizi socio-sanitari, garantisce prestazioni al domicilio finalizzate alla cura ed all'assistenza della persona di qualunque età, compromessa nell'autonomia, consentendole di continuare a vivere nella propria abitazione.

Il servizio è in capo ad ENTI EROGATORI, nel nostro caso accreditati e sottoscrittori di contratto con ATS BRESCIA, presenti su tutto il territorio del distretto n. 3 Garda, attraverso il personale previsto per le cure territoriali (medici, infermieri, fisioterapisti, OSS, ecc.).



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ' "RESIDENZA GLI ULIVI"

L'assistenza erogata riunisce le prestazioni infermieristiche, quelle riabilitative e di mantenimento, quelle medico specialistiche a secondo delle necessità del soggetto trattato.

Il servizio è modulato su diversi profili assistenziali che variano in relazione ai bisogni della persona da assistere e al numero di interventi da effettuare a domicilio da parte dei professionisti sanitari necessari alla cura, nonché in base alla complessità delle prestazioni da erogare.

Il servizio C Dom è incompatibile e non attivabile se:

la persona è inserita in strutture residenziali e semi residenziali di tipo sanitario e socio-sanitario con la sola eccezione della CSS;

la persona gode di misure innovative quali RSA APERTA con prestazioni sovra apponibili a quelle erogate dal servizio C Dom attivo,

la persona gode di prestazioni domiciliari rese da altre unità di offerta socio sanitarie o sanitarie, con esclusione della tele medicina.

Chi usufruisce del servizio

Le CD di base e le CD integrate si rivolgono a persone residenti in REGIONE LOMARDIA di qualunque età che necessitano di cure domiciliari.

Condizioni necessarie per accedere al servizio sono:

bisogni sanitari e sociosanitari gestibili a domicilio,

non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo,

impossibilità a deambulare e non trasportabilità con i comuni mezzi presso servizi ambulatoriali territoriali,

presenza di una rete familiare formale e/o di supporto,

caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza.

L'attivazione può essere richiesta indipendentemente da limiti di età e di reddito.

Sono attivabili per utenti:

- Che presentino margine di recupero funzionale dopo un evento indice (post-acuzie), che ha determinato o meno un ricovero (ospedaliero /riabilitativo).
- In condizioni di cronicità, nei casi per i quali è ipotizzabile la stabilizzazione e/o il mantenimento delle condizioni cliniche.

COME ACCEDERE AL SERVIZIO

L'utente o i suoi familiari quando si trovano in situazione di bisogno si rivolgono al Medico di Medicina Generale o al Pediatra di Libera scelta che prescrive l'attivazione delle cure per i soli pazienti intrasportabili, ossia coloro che non possono recarsi presso strutture per ricevere cure sanitarie /riabilitative. La prescrizione è trasmessa al Distretto di ASST competente è presa in carico dall'equipe professionale che redige il progetto assistenziale e che mette a disposizione dell'utente l'elenco degli erogatori a cui potersi rivolgere.

Fra gli enti erogatori vi è ADI GARDA di Fondazione RSA Casa di riposo di Salò che ha scelto il territorio.

Orari di erogazione dei servizi

La fascia oraria di erogazione delle prestazioni è programmata su sette giorni con monte ore giornaliero di 8 ore comprese tra le ore 8 e le ore 18 di tutti i giorni della settimana, chiamando al numero telefonico 339/4865357 oppure al centralino della Fondazione 0365/40764.

L'assistenza domiciliare viene garantita per 49 ore settimanali distribuite su sette giorni; viene inoltre garantita la presa in carico dell'utente entro 48/72 ore dal primo contatto.

La continuità assistenziale per i casi infermieristici in carico è garantita in caso di urgenza o eventi



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ' "RESIDENZA GLI ULIVI"

imprevisti; è assicurata la pronta disponibilità dalle ore 8 alle ore 18 di tutti i giorni della settimana, chiamando al numero telefonico che è consegnato direttamente all'utente dall'operatore sanitario/sociosanitario.

Gli uffici amministrativi garantiscono la presenza di un operatore dalle ore 8,00 alle ore 17,30. L'orario potrà essere modificato quando il sistema sarà a regime.

La chiamata potrà consentire immediato consiglio telefonico o, se del caso, l'intervento al domicilio da parte dell'infermiere che è tenuto ad osservare le disposizioni del relativo protocollo.

La CD e la CD Integrata si avvale di figure professionali operative esperte e qualificate al fine di garantire il livello elevato di qualità dei servizi proposti.

Qualifiche degli operatori

Infermiere. È una figura professionale che fra gli altri compiti identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e della collettività e formula i relativi obiettivi (Decreto *ministeriale 14settembre1994, n. 739*).

O.S.S. (Operatore Socio Sanitario). Favorisce il benessere e l'autonomia di coloro che vivono una condizione di difficoltà a casa, in ospedale o nelle strutture residenziali dove vivono. Per questo collabora con altri operatori professionali che lavorano in servizi -che si occupano di assistenza sanitaria e sociale (Legge 10 Agosto 2000, Ministero della Sanità).

Psicologo. Si occupa della diagnosi clinica e cura delle patologie dello sviluppo cognitivo ed affettivo-relazionale.

Fisioterapista, operatore sanitario che si occupa della diagnosi funzionale, stesura del progetto riabilitativo e del trattamento di disturbi del movimento di origine neuromuscolare.

Fisiatra. Medico specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione. Si occupa del trattamento di disabilità causata dalle diverse affezioni patologiche e/o dal dolore e presenta competenze specifiche in ambito neuromuscolare, osteoarticolare, cognitivo-relazionale, biomeccanico-ergonomico e psicologico.

Responsabile Sanitario. È la figura tecnica che si pone al vertice dei servizi sanitari della Fondazione, è il soggetto di riferimento e support dell'amministrazione nelle scelte strategiche ed organizzativo-gestionali. Tutela il benessere dell'utenza e la valorizzazione e la crescita professionale di tutti gli operatori dell'equipe.

Fondazione ha fatto la scelta di fidelizzazione del personale, opera con personale prevalentemente dipendente. Premessa fondamentale è che l'Ente esplica attività assistenziale (ASA, OSS e Infermieri) attraverso il lavoro su turnazione, che richiede personale dedicato alla copertura dei riposi e delle ferie. Detta scelta è legata alla considerazione che, il benessere psicofisico dei dipendenti, gioca un ruolo fondamentale sulla qualità del servizio erogato.

Al fine di rendere trasparente la gestione turni e garantire la continuità assistenziale sono state concordate con le OO.SS. alcune regole che hanno finalità premiante per i dipendenti che rientrano da riposi e ferie.

COME SI SVOLGE IL SERVIZIO

L'ASST segnala in via telematica l'apertura del voucher con i termini di intervento. Il referente del servizio



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ' "RESIDENZA GLI ULIVI"

contatta l'utente o il caregiver e concorda modalità e tempi per l'espletamento della prestazione.

Al primo accesso viene predisposto FaSAS, raccolto il consenso, e consegnata modulistica privacy e trattenuta ricevuta per presa visione, consegnata la carta dei servizi. Viene redatto un Piano assistenziale individuale, somministrate le scale di valutazione. Ad ogni accesso viene compilato il diario assistenziale che viene firmato dall'operatore e dell'utente e/o caregiver.

Il servizio è gratuito per l'utente.

Per situazioni particolarmente complesse dove alla fine del ciclo di prestazioni permane la gravità, ADI GARDA attraverso la Fondazione è in grado di fornire suggerire ed erogare prestazioni alternative sia residenziali che semi residenziali.

DIRITTI E DOVERI

Le C DOM e CD Integrate nel rispetto delle norme vigenti ed in armonia con la propria filosofia aziendale, stabilisce le regole interne che riguardano i diritti dei propri utenti, bilanciati dai doveri ai quali gli utenti i stessi devono adeguarsi; il rapporto e l'equilibrio fra diritti e doveri dei cittadini utenti e/o clienti della Fondazione permette lo svolgimento delle attività in un clima sereno, produttivo e di reciproco rispetta. A seguire l'elenco dei diritti e doveri.

Diritti

L'utente/cliente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e della proprie convinzioni filosofiche e religiose.

L'utente/cliente ha diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.

L'utente/cliente ha diritto di ottenere dal servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e relativa documentazione; egli ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.

L'utente/cliente ha diritto di privacy, e che venga mantenuto il rispetto dei dati sensibili e di ogni informazione che lo riguardi, relativi a qualsiasi circostanza.

L'utente/cliente ha diritto di porre reclami, la Fondazione ha istituito l'URP (Ufficio relazioni con il Pubblico) che indirizza la propria azione al miglioramento dei rapporti con la gli utenti/clienti e i loro familiari, perseguendo gli obiettivi di trasparenza efficacia, efficienza nelle prestazioni erogate.

Accesso agli atti

L'utente/cliente ha diritto di accedere agli atti.

L'accesso agli atti si esercita mediante esame e/o estrazione di copia. Il rilascio di copia è subordinato alle spese di rimborso dei costi di riproduzione pari ad euro 0,50 a pagina, sono fatte salve le disposizioni in materia di bollo.

La Fondazione dispone che l'accesso agli atti possa avvenire in modo informale o formale.

Posso accedere agli atti i soggetti pubblici e privati dotati di capacità di agire e che vantino un interesse reale.

Per accedere agli atti è possibile rivolgersi all'ufficio segreteria, all'URP o al responsabile sanitario, indicando gli estremi dell'atto o gli elementi che consentano l'individuazione. La modulistica è scaricabile dal sito o potrà essere richiesta in loco. L'inoltro dell'istanza potrà avvenire per posta, mail, fax o consegna a mani.



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ' "RESIDENZA GLI ULIVI"

Responsabile del procedimento è il direttore Generale.

Fondazione procederà entro un termine di 30 giorni, che in casi particolari potrà essere prorogato di altri 15 giorni.

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari detenuti dall'ente è normato dall'apposito Regolamento disponibile sul sito. Il Regolamento individua dettagliatamente: i soggetti legittimati, i documenti accessibili, il dettaglio e le modalità di accesso, le ipotesi di Diniego e le categorie di atti sottratti all'accesso.

Doveri

L'utente/cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.

L'utente/cliente ha il dovere di informare tempestivamente i responsabili del servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate. L'informazione deve essere tempestiva affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse, così da consentire ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni.

L'utente/cliente ha il dovere di compilare correttamente la documentazione messa a disposizione, al termine di ogni prestazione.

Protezione dati. Regolamento UE 2016/679 artt.13 e 14

La Fondazione e conseguentemente ADI GARDA, in qualità di titolare del trattamento si impegna a rispettare la normativa in materia di protezione dati personali. I dati raccolti verranno trattati per finalità istituzionali, ossia per l'erogazione di prestazioni socio sanitarie, connesse o strumentali all'attività di Fondazione.

Per l'esercizio dei diritti attinenti alla protezione dei dati e per qualunque informazione, il responsabile (DPO) è contattabile all'indirizzo e-mail privacy.rsagliulivi@libero.it

I NOSTRI RIFERIMENTI - COME CONTATTARCI

Sede di riferimento organizzativo generale	Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò Via S. Zane n.10 25087 Salò tel.0365/40764 fax 0365/43697 E-mail direzione@casadiripososalo.it amministrativo@casadiripososalo.it
Apertura giornaliera orari d'ufficio, reception, call center, front-office	Da lunedì a venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:30 Sabato dalle ore 9:00 alle ore 12:00
Modalità di ricevimento delle chiamate al di fuori dell'orario di servizio	Telefono cellulare n°339/4865357
Referente operativo interfaccia con UVDM	Coordinatore del personale sanitario



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ' "RESIDENZA GLI ULIVI"

Referente amministrativo	Direttore RSA o suo delegato
Conservazione di documenti e materiali relativi all'utente	FaSAS, PAI e tutto quanto attenga all'utente ADI viene conservato presso l'ufficio del coordinatore del personale sanitario
Conservazione di documenti e materiale ATS e ASST	Deliberazioni, circolari informative ATS afferenti servizio saranno trasmesse alla segreteria della Casa di Riposo di Salò che le inoltrerà agli interessati e le conserverà presso gli uffici amministrativi.

COME RECLAMARE

La presente procedura è applicata ogni qualvolta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile del Servizio. In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale. Nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Presso gli uffici del Servizio sono disponibili copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo".

I reclami possono essere di due forme:

1. Scritti;
2. Verbali.

1. L'eventuale reclamo scritto da parte dell'utente/cliente o dei Familiari, quando non consegnato direttamente al Responsabile, viene fatto pervenire a questi dall'operatore, in busta chiusa, appena possibile. Il Responsabile, sentito il Responsabile Qualità che coinvolge quando necessario la Direzione della Fondazione provvede se necessario a correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta a chi ha sporto il reclamo; ciò entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Presso l'ufficio di riferimento del Responsabile Qualità e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico insieme alla relativa risposta. Il dossier è reso disponibile all'attività di verifica dell'Ente committente.

2. In caso di reclamo verbale, chi lo riceve ha il dovere di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

Risarcimenti

Tutti gli operatori della Fondazione sono coperti da Assicurazione di Responsabilità Civile per danni a persone e cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate. Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti da ADI GARDA, l'utente/cliente ha il diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il Responsabile del Servizio.

Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dall'utente/cliente verrà registrato l'accesso e la motivazione del mancato intervento.



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ' "RESIDENZA GLI ULIVI"

ALLEGATO n.2

Tipo Documento:	RECLAMO	Data	Ora		
Utente:	Servizio: Fisioterapia	Servizio infermieristico	Servizio ASA/OSS	Servizio Psicologo	Servizio Educatore P.

Servizio: ADI

Motivo del reclamo:

Rilevato da _____ da inoltrare a _____

Azioni da intraprendere (azioni correttive/preventive)

Chiusura del reclamo

Entro: _____

Controllo da eseguire dopo le azioni intraprese

Esito controllo: positivo negativo

Data chiusura: _____



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ "RESIDENZA GLI ULIVI"

ALLEGATO n. 3

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE FORNITA CON IL VOUCHER SOCIO-SANITARIO

Gentile Signora/Signore,

il questionario che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire se l'assistenza domiciliare che Le è stata fornita attraverso il voucher socio-sanitario ha risposto alle Sue attese, oppure se poteva essere fatto di più. Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano. Le chiediamo di mettere un segno sulla risposta che le sembra più adatta. Per inviare il questionario compilato al nostro servizio La invitiamo a seguire le indicazioni fornite da chi Le ha presentato questo foglio.

La ringraziamo della collaborazione.

Il questionario viene compilato in data __/__/__:

- dall'assistito
- con l'aiuto di familiari o conoscenti
- da un familiare
- con l'aiuto di un operatore
- altro _____

INFORMAZIONI GENERALI

Sesso maschio femmina

Età in anni compiuti __

Nazionalità italiana straniera

Scolarità

- nessuna
- scuola obbligo
- scuola superiore
- laurea/altro titolo universitario

Indicare il soggetto erogatore:

ADI di Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò Residenza Gli Ulivi

1) È soddisfatto delle informazioni avute dall'ATS su come può utilizzare il voucher socio-sanitario?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ'
"RESIDENZA GLI ULIVI"

non saprei

2) È soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa Sua le prestazioni acquistate con il voucher socio-Sanitario?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

3) Indichi cortesemente quali professionisti sono intervenuti a casa Sua (anche più risposte)

- infermiere
- fisioterapista
- medico di famiglia
- medico specialista
- altro professionista

Indicare quale

4) Dal punto di vista pratico l'infermiere ha soddisfatto le Sue esigenze?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

5) Dal punto di vista pratico il terapeuta della riabilitazione ha soddisfatto le Sue esigenze?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO'
"RESIDENZA GLI ULIVI"

6) Dal punto di vista pratico il medico di famiglia ha soddisfatto le Sue esigenze?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

7) Dal punto di vista pratico il medico specialista ha soddisfatto le Sue esigenze?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

8) Dal punto di vista pratico l'altro professionista indicato ha soddisfatto le Sue esigenze?

(Vedi domanda 3)

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così -
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

9) È soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del servizio che Le è stato offerto a domicilio (orari, turnazione del personale, ecc.)?

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

10) È soddisfatto del rapporto che si è creato con il professionista che si è maggiormente occupato di Lei? Indica re quale professionista

- per nulla soddisfatto
- poco soddisfatto



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

-
- soddisfatto così così
 - abbastanza soddisfatto
 - molto soddisfatto
 - non saprei

11) Come valuta la tempestività del servizio nell'affrontare i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?

- insufficiente
- sufficiente
- discreta
- buona
- ottima
- non saprei

12) Come valuta la capacità del servizio di rispondere ai problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?

- insufficiente
- sufficiente
- discreta
- buona
- ottima
- non saprei

13) In assenza dell'assistenza ricevuta con il voucher socio-sanitario avrebbe dovuto lasciare il Suo domicilio?

- SI NO

14) Dove avrebbe potuto ricevere le cure di cui aveva bisogno? (-rispondere solo se ha risposto SI alla domanda precedente 13)

- ospedale
- casa di riposo
- domicilio di parenti o conoscenti
- altro
- non saprei

15) Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza socio-sanitaria ricevuto con il voucher socio-sanitario?

- per nulla soddisfatto



FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' "RESIDENZA GLI ULIVI"

- poco soddisfatto
- soddisfatto così così
- abbastanza soddisfatto
- molto soddisfatto
- non saprei

Indicate eventuali difficoltà che avete incontrato (esempio; tempi di attesa, scarse informazioni, difficoltà nel contattare gli operatori, etc....)

16) Altre osservazioni e/o suggerimenti:

Nel ringraziarLa per la cortese collaborazione, Lo informiamo che la raccolta delle informazioni del presente questionario è finalizzato ad elaborazioni statistiche e che i risultati saranno pubblicati o cura de/competente servizio.

Allegato n.4

Codice Etico

**CODICE ETICO E DI CONDOTTA
AI SENSI DEL D.Lgs. 231/2001**

Dicembre 2012

indice

1. PREMESSA
 - 1.1 Destinatari
 - 1.2 La Mission
 - 1.3 I presupposti normativi
 - 1.4 Definizioni

2. PRINCIPI GENERALI
 - 2.1 Ambito d'applicazione
 - 2.2 Sistema dei valori di base
 - 2.3 Garanti d'attuazione del Codice Etico e di Condotta
 - 2.4 Obblighi per il personale relativamente al Codice Etico e di Condotta
 - 2.5 Processi critici

3. PRINCIPI RELATIVI ALLE OPERAZIONI, ALLE TRANSAZIONI E ALLE REGISTRAZIONI

4. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI
 - 4.1 Norme generali
 - 4.2 Utilizzo di risorse informatiche
 - 4.3 Libri contabili e registri

5. RAPPORTI CON TERZI
 - 5.1 Norme generali
 - 5.2 Rapporti con i fornitori di prodotti e servizi
 - 5.3 Rapporti con gli Ospiti, gli Utenti ed i Familiari
 - 5.4 Rapporti con le associazioni di volontariato
 - 5.5 Rapporto con la Pubblica Amministrazione
 - 5.6 Rapporto con la Concorrenza
 - 5.7 Rapporti con le organizzazioni politiche e sindacali
 - 5.8 Rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo
 - 5.9 Rapporti con i Mass Media e relazioni istituzionali
 - 5.10 Comunicazioni e informazioni societarie
 - 5.11 Regali, omaggi e benefici

6. RAPPORTI INTERNI
 - 6.1 Dignità e rispetto
 - 6.2 Formazione
 - 6.3 Assunzioni
 - 6.4 Condotta etica
 - 6.5 Doveri dei dipendenti
 - 6.6 Decoro personale
 - 6.7 Salute e sicurezza dei lavoratori
 - 6.8 Tutela della Privacy
 - 6.9 Tutela dell'ambiente
 - 6.10 Tutela del patrimonio aziendale

7. CONFLITTO DI INTERESSI
 - 7.1 Principi generali
 - 7.2 Attività lavorativa esterna
 - 7.3 Uso del tempo e dei beni aziendali

8. VIOLAZIONI E SANZIONI

9. ENTRATA IN VIGORE E DIFFUSIONE

1. PREMESSA

La FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' RESIDENZA GLI ULIVI, come previsto dallo Statuto, è un Ente operante nel settore dei servizi alla persona, nodo della rete dei servizi socio integrati di Regione Lombardia per lo svolgimento di attività socio sanitaria di cura ed assistenza in regime residenziale semiresidenziale domiciliare a "persone anziane versanti in condizioni di non autosufficienza, senza distinzione alcuna qualunque sia la causa della non autosufficienza (fisica, psichica o sensoriale).

La Fondazione indirizza prioritariamente i propri interventi verso gli anziani e/o utenti residenti nei Comuni in cui la Fondazione ha i propri presidi o servizi assistenziali" (come da statuto).

L'etica nell'attività imprenditoriale, soprattutto per la FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' RESIDENZA GLI ULIVI che opera in assenza di lucro, è di fondamentale importanza per il buon funzionamento e la credibilità nei confronti di cittadini, clienti/utenti e fornitori e più in generale verso l'intero contesto socio economico nel quale la stessa opera.

La FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' RESIDENZA GLI ULIVI intende trasformare in un vantaggio competitivo la conoscenza e l'apprezzamento dei valori etici che la animano; la Fondazione tutela le persone sia esse ospiti/clienti/familiari/dipendenti/collaboratori/fornitori etc., perseguendo criteri di rispetto e dignità dell'essere umano.

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione ha quindi deciso l'adozione del presente Codice Etico e di condotta (di seguito anche "Codice") che si propone di confermare e fissare in un documento i principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza dei comportamenti, dei modi di operare e della conduzione dei rapporti sia al proprio interno che nei confronti di terzi.

1.1 Destinatari

Il codice etico soddisfa le attese sociali ed ambientali di tutti i "portatori di interesse" interni ed esterni, costituendo parte integrante ed irrinunciabile del Modello di Organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. 231/2001 adottato dal Consiglio di Amministrazione in data 04.12.2012.

Tutte le previsioni in esso contenute si intendono richiamate nel presente Codice Etico.

I destinatari del codice etico sono tutti coloro che operano per FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' RESIDENZA GLI ULIVI: i dipendenti, i componenti del Consiglio di Amministrazione, il Revisore, i Volontari nonché i collaboratori esterni e tutti coloro che a qualunque titolo erogano prestazioni ed operano per conto della Fondazione sia in forma individuale sia in associazione e che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Fondazione.

Tali soggetti sono tenuti a conoscere il contenuto del Codice, a contribuire alla sua attuazione ed alla diffusione dei principi in esso sviluppati, promuovendone il rispetto anche da parte di tutti coloro con i quali intrattengono relazioni (clienti, fornitori, consulenti, ecc..)

Le regole contenute nel Codice integrano il comportamento che i destinatari sono tenuti ad osservare in virtù delle leggi vigenti, civili e penali, e degli obblighi previsti dalla contrattazione collettiva.

I Destinatari del Codice Etico che ne violino le regole ledono il rapporto di fiducia con la Fondazione e saranno soggetti alle sanzioni previste.

L'attuazione del codice etico è demandata al Direttore Generale della Fondazione che si avvale allo scopo, della collaborazione del responsabile della qualità, quale osservatore privilegiato della corretta applicazione delle norme e delle procedure aziendali.

1.2 La Mission

La Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò Residenza gli Ulivi vede la propria *mission* espressa attraverso i valori di cura e l'accudimento dell'utente, perseguendo gli obiettivi di tutela della vita e promozione della salute, nel rispetto della dignità umana, attraverso una costante attenzione alla qualità, nel raggiungimento dei suoi scopi e nella produzione dei servizi. La politica per la qualità costituisce una strategia fondamentale della Fondazione e strumento indispensabile per il miglioramento continuo dei servizi.

Quale sistema di lavoro per il perseguimento coerente della Mission, la Fondazione RSA Residenza Gli Ulivi ha implementato un sistema di Qualità Aziendale improntato alla normativa UNI EN ISO 9001:2008 e a cui si sono integrati i requisiti previsti dalla normativa UNI EN ISO 22000:2005.

La Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò Residenza gli Ulivi, vede nella realizzazione delle proprie attività:

a) **la centralità dell'utente**

Questo valore è stato dichiarato primario dall'intera organizzazione, sia che l'utente risieda in RSA o fruisca dei servizi domiciliari, oppure sia cliente del servizio refezione.

L'attenzione degli operatori deve infatti essere focalizzata sull'ospite, sull'utente dei servizi territoriali e sul cliente del centro cottura e i loro molteplici e diversi bisogni.

Per raggiungere l'obiettivo è necessario che la fondazione promuova un clima di cultura aziendale coinvolgendo tutti gli operatori, nella formazione e nella condivisione della strategia aziendale.

b) **la condivisione**

La condivisione dei valori, degli obiettivi e dei processi richiede impegno costante da parte di tutti, è però fondamentale per la realizzazione della mission aziendale. La condivisione riconosce dignità, valore al lavoro di tutti coloro che operano all'interno dell'organizzazione. Questa scelta strategica rafforza il senso di appartenenza e di identità all'organizzazione da parte di tutti gli operatori.

c) **il rapporto con il territorio**

Da sempre la Fondazione RSA Casa di riposo di Salò si caratterizza per il suo forte legame con il territorio.

La strategia aziendale mira a fortificare sempre più questo legame attraverso una capillare rete dei servizi. Il coinvolgimento parte dai primi anni di vita, (servizio mensa), segue nelle fasi di difficoltà (ADI-SAD) fino al momento dell'istituzionalizzazione.

Numerosi sono i volontari che operano all'interno della Fondazione. Ad essi e alle loro sollecitazioni o richieste viene posta particolare attenzione; le loro iniziative sono raccolte e sono incoraggiate. Grazie ad essi il legame con il territorio è potenziato e mantenuto vivo.

d) **la garanzia**

L'impegno della Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò si è dimostrato in abito di sicurezza e garanzia alimentare, per l'utente, l'ospite, il cliente ed il personale, adottando il Sistema di Gestione per la Sicurezza Alimentare e conseguendo la Certificazione sulla base della norma UNI EN ISO 22000/2005.

e) **l'innovazione**

I servizi alla persona, all'apparenza abituarini, richiedono un orientamento innovativo continuo che si realizza attraverso l'analisi, l'elaborazione e l'attuazione di nuovi modelli organizzativi. Gli stessi sono centrati su una visione olistica dell'ospite.

Innovare in questo contesto significa saper ascoltare gli operatori e raccogliere gli stimoli per migliorare gli standard assistenziali, che sono in continua evoluzione.

1.3. I presupposti normativi

I presupposti normativi di riferimento principale del presente codice sono:

- **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. Questa nuova responsabilità sorge soltanto in occasione della realizzazione di determinati tipi di reati, specificatamente indicati della legge, da parte di soggetti legati a vario titolo all'azienda, e solo nell'ipotesi che la condotta illecita sia stata realizzata nell'interesse o a vantaggio di essa.

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"

Lo stesso Decreto prevede l'esclusione della responsabilità dell'azienda qualora la stessa provi, tra l'altro, di aver adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto illecito, un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" idoneo a prevenire i reati della specie di quello verificatosi e di aver affidato il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello, nonché di curare il suo aggiornamento, ad un "organismo" interno ("Organismo di Vigilanza") dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo. L'Ente si dota di codice etico comportamentale ai dipendenti, soci/collaboratori, a 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 PSSR 2010-2014, che introduce il tema della compliance al D.lgs 231.** In particolar modo si

sottolinea: "Nel corso della IX legislatura, fatta salva un'appropriata differenziazione tra servizi sanitari e servizi socio sanitari, sulla base della complessità dei servizi e dell'intensità di cura, i modelli organizzativi e i codici etico-comportamentali saranno estesi alle ASP e ai soggetti gestori delle Residenze Sanitarie per Anziani (RSA) di maggior rilievo entro il 31 dicembre 2012".

- **LA NORMA UNI EN ISO 9001:2008** che attraverso un approccio per processi permette di individuare le attività migliorandole e monitorandole attraverso indicatori precisi, in funzione del miglioramento continuo.

- **LA NORMA UNI EN ISO 22000:2005** che a cui si è aderito con determinazione in quanto di grande rilevanza per la gestione della sicurezza del prodotto alimentare fornito, dall'inizio della filiera al momento del consumo del pasto.

1.4 Definizioni

Fondazione: Residenza Sanitaria Assistenziale Casa di Riposo di Salò

CDA: consiglio di amministrazione, formato da cinque soggetti di nomina del sindaco

Statuto: atto costitutivo della Fondazione che definisce i ruoli, le responsabilità e le procure

Dipendenti: tutti i dipendenti di Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò Residenza Gli Ulivi

Lavoratori: prestatori d'opera assunti con contratto a tempo determinato o indeterminato

Collaboratori: tutti coloro che agiscono in nome e/o per conto di Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò Residenza Gli Ulivi sulla base di un mandato o di altro rapporto di collaborazione professionale

Clienti/utenti: tutti coloro che per ragioni diverse accedono ai servizi erogati dalla Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò Residenza Gli Ulivi, ivi compresa la rete parentale di riferimento sia persone fisiche sia persone giuridiche

Fornitori: in genere controparti contrattuali di Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò Residenza Gli Ulivi quali ad esempio società di fornitura servizio, appaltatori, tecnici, sia persone fisiche sia persone giuridiche con cui la Fondazione addivenga ad una qualunque forma di collaborazione contrattualmente regolata

CCNL: contratti di lavoro applicati dalla Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò Residenza Gli Ulivi (Contratto Regioni ed autonomie locali.) nonché i relativi contratti integrativi aziendali.

Processo: insieme di attività correlate tra loro o interagenti che trasformano elementi di entrata in elementi di uscita.

Procedura: modo specificato per svolgere un'attività o un processo;
insieme di azioni di carattere professionale finalizzate all'obiettivo prefissato ovvero una sequenza di azioni definite in modo più o meno rigido che descrivono singole fasi di processo per uniformare attività e comportamenti riducendo la discrezionalità del singolo.
(Sinonimo: istruzione operativa) sequenza di azioni tecnico-operative eseguite dal professionista e rappresenta l'unità elementare del processo assistenziale, nel quale vengono erogate un numero variabile di procedure. (N. Caratellotta-GIMBE 2008)

Protocollo: schema di comportamento predefinito nell'attività clinico diagnostica, supportato anche da documentazione bibliografica, da applicare a cura di dipendenti e collaboratori attraverso descrizione della sequenza di comportamenti da adottare.

Protocollo operativo: istruzione per la realizzazione di specifiche attività/operazioni che prevede nel suo interno la descrizione dell'area di applicazione, di linee di indirizzo e responsabilità, dei destinatari e utilizzatori, delle modalità di effettuazione attività, degli strumenti e materiali necessari, delle tempistiche previste. (norma UNI 10881 punto 3.6).

Linee guida: raccomandazioni elaborate a partire da una interpretazione multidisciplinare e condivisa delle informazioni scientifiche disponibili, per assistere medici e pazienti nelle decisioni che riguardano le modalità di assistenza appropriate in specifiche circostanze cliniche (R. Grilli - Piano Nazionale Linee Guida (3));

Insieme di raccomandazioni sviluppate sistematicamente, sulla base di conoscenze continuamente aggiornate e valide, redatto allo scopo di rendere appropriato, e con un elevato standard di qualità, un comportamento desiderato; base di partenza per l'impostazione di comportamenti e modus operandi condivisi in organizzazioni di ogni genere (sia private, sia pubbliche) nel campo sociale, politico, economico, aziendale, medico e così via. Prevalentemente non si tratta di procedure obbligatorie (in questo caso si parla di protocollo, di codice o procedura). (Da Wikipedia. 29 dic 2011).

2. PRINCIPI GENERALI

2.1 Ambito d'applicazione

Il Codice Etico e di Condotta è l'insieme dei valori, dei principi, delle linee di comportamento cui devono ispirarsi i membri del C.D.A., la Direzione, i dipendenti e i collaboratori (di seguito collaboratori), i fornitori, i volontari, i partner e, più in generale tutti i terzi che entrano in rapporto con la **Fondazione** nell'ambito della propria attività lavorativa e tutti coloro che direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente instaurano relazioni o operano nell'interesse della stessa.

Il Codice Etico definisce i principi, i valori, le regole fondamentali di gestione dell'intera organizzazione e di operatività quotidiana e costituisce una linea guida nei rapporti economici, finanziari, sociali, relazionali, con particolare attenzione alle tematiche di conflitti d'interesse, rapporti con la concorrenza, rapporti con i clienti, con i fornitori, con la Pubblica Amministrazione e gli Enti Locali.

Si applica a tutte le attività aziendali poste in essere e costituisce strumento di controllo essenziale ai fini dell'efficacia del Modello Organizzativo.

Nell'esecuzione dell'attività e nella gestione delle relazioni con i soggetti esterni tutti devono attenersi alla massima diligenza, onestà, lealtà e rigore professionale, nell'osservanza scrupolosa delle leggi, delle procedure, dei regolamenti aziendali e nel rispetto del Codice Etico e di Condotta, evitando in ogni modo qualunque situazione di conflitto di interessi, nonché evitando di sottomettere le proprie specifiche attività a finalità o logiche differenti da quelle stabilite dalla società stessa.

2.2 Sistema dei valori di base

Il Codice Etico della **Fondazione** si basa su principi di:

- Rispetto delle norme: la **Fondazione** persegue obiettivi nel rispetto delle norme vigenti, con particolare riferimento a quelle in materia di regolamentazione del funzionamento delle strutture residenziali per anziani e del servizio ristorazione.
- Onestà: tutti i soggetti impegnati nell'erogazione del servizio si impegnano a porre in essere comportamenti che favoriscano il benessere dell'assistito e lo sviluppo dell'organizzazione evitando azioni, seppur formalmente legittime, che possano porsi in contrasto con i principi stabiliti dal Codice Etico ed evitando in ogni modo situazioni che possano generare conflitto di interessi ed evitando di sottomettere le proprie attività a logiche diverse da quelle definite dall'Ente.
- Imparzialità: l'organizzazione rifiuta ed esclude ogni discriminazione basata, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, su opinioni politiche e stili di vita diversi e si impegna affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi dipendenti e collaboratori, a qualsiasi livello nelle relazioni con gli Utenti, purché non in contrasto con le regole di convivenza o di ordine pubblico.
- Riservatezza: la Fondazione assicura che le informazioni in proprio possesso siano trattate con riservatezza e per motivi strettamente legati all'erogazione del servizio.
- Rispetto dell'ambiente: l'organizzazione riconosce l'ambiente come elemento costituente fondamentale per il perseguimento della condizione di benessere dell'assistito e, a tal fine, si adopera per evitare, in qualsiasi modo, deturpazione od inquinamento.
- Rispetto della persona: rispettare la persona significa assicurare modalità e livelli di intervento sanitario-assistenziali che si avvicinino il più possibile a criteri qualitativi desiderati dall'assistito stesso, e, nel contempo, che rispettino principi e canoni propri delle best practices.
- Coinvolgimento: il Codice Etico, e le relative modalità relazionali ed operative in esso iscritte assumono l'importante funzione di favorire il coinvolgimento costruttivo dell'utente, dei suoi familiari e degli operatori.
- Lavoro di squadra: essere e sentirsi parte di un gruppo è un diritto e un dovere per ogni operatore. I risultati perseguibili in gruppo si rivelano generalmente migliori rispetto a quelli conseguiti individualmente. Tutti devono poter partecipare con professionalità alle attività, ai progetti assistenziali ed a quelli organizzativo-produttivi.
- Efficienza: i risultati devono essere perseguiti mediante l'utilizzo ottimale di risorse.

- **Trasparenza:** la Fondazione si impegna a mantenere la trasparenza e la certezza nell'individuazione di ruoli e destinatari, in modo che non si produca un effetto di deresponsabilizzazione e sia garantita l'individuazione, per ciascun processo, del soggetto responsabile. Il sistema aziendale, inoltre, garantisce la tracciabilità di ogni operazione economica e finanziaria.

2.3 Garanti d'attuazione del Codice Etico e di Condotta

Della completa osservanza ed interpretazione del Codice Etico e di Condotta è competente l'Organismo di Vigilanza. Il personale potrà segnalare ai propri responsabili diretti o all'Organismo di Vigilanza (ODV) eventuali richieste di chiarimento o possibili inosservanze al Codice. A tutte le richieste verrà data una tempestiva risposta senza che vi sia, per chi ha effettuato la segnalazione, alcun rischio di subire qualsiasi forma, anche indiretta, di ritorsione. Relativamente al Codice Etico e di Condotta, l'Organismo di Vigilanza si riunirà ogniqualvolta ritenuto necessario e assicurerà:

- la diffusione del Codice Etico e di Condotta presso il personale e in generale presso tutti i terzi che entrano in rapporto con l'organizzazione nell'ambito dello sviluppo delle attività dell'ente;
- il supporto nell'interpretazione e attuazione del Codice Etico e di Condotta, nonché il suo aggiornamento;
- la valutazione degli eventuali casi di violazione delle norme, provvedendo nell'ipotesi d'infrazione, all'adozione delle misure opportune, in collaborazione con le funzioni aziendali competenti, nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e dei contratti di lavoro;
- che nessuno possa subire pressioni o ingerenze per aver segnalato comportamenti non conformi al Codice Etico e di Condotta.

2.4 Obblighi per il personale relativamente al Codice Etico e di Condotta

Ogni dipendente e collaboratore ha l'obbligo di:

- rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i propri colleghi (dipendenti e non, interni ed esterni);
- promuovere l'osservanza delle norme del Codice Etico e di Condotta;
- operare affinché i propri colleghi e collaboratori comprendano che il rispetto delle norme del Codice Etico e di Condotta costituisce parte essenziale del proprio lavoro.

2.5 Processi critici

I fattori che, più di altri, contribuiscono a rendere critico un processo dal punto di vista etico sono:

- la natura delle attività professionali in esso condotte;
- l'intensità dei rapporti interpersonali;
- la simultaneità di produzione e fruizione del prodotto/servizio da parte dell'Utente;
- la discrezionalità di erogazione del servizio.

Quanto sopra si può rilevare in particolare nelle funzioni socio-assistenziali e animative infatti, in entrambe, l'operatore vive di continue interazioni in cui è forte la discrezionalità di esecuzione dell'attività, che si basa fondamentalmente su tecniche e prassi relazionali.

Sono molte, infatti, le informazioni personali dell'ospite utilizzate dagli operatori addetti per lo svolgimento dell'attività, a cui corrisponde, di contro, una difficoltà di controllo diretto dei superiori-gerarchici causata dalla contemporaneità fra produzione ed erogazione del servizio. Da ciò si deduce quanto delicata sia la funzione di Direzione e che livello di professionalità occorra per non incorrere in scorrettezze, inadempienze, errori.

Le figure chiave e critiche per la prevenzione di illeciti etico-comportamentali sono rappresentate dalle seguenti:

- ASA;
- OSS;
- Infermieri;
- Fisioterapisti;
- Medici,
- Animatori;
- Amministrativi;
- Direzione.

3. PRINCIPI RELATIVI ALLE OPERAZIONI, ALLE TRANSAZIONI E ALLE REGISTRAZIONI

L'impostazione data tende a fare in modo che le operazioni e le transazioni rilevanti siano evidenziate nell'ambito della descrizione dei processi e che ognuna di esse avvenga da parte di personale autorizzato (essendo possibile

evincere tale autorizzazione da procedure, attribuzioni di poteri, manuale delle competenze) nel rispetto del requisito di tracciabilità.

Nella gestione delle attività contabili, la Fondazione si impegna attraverso ogni suo collaboratore, ad osservare le regole di corretta, completa e trasparente contabilizzazione, secondo i criteri ed i principi contabili adottati conformemente alle previsioni di legge. Nell'attività di contabilizzazione dei fatti relativi alla gestione, gli operatori sono tenuti a rispettare le procedure interne in modo che ogni operazione sia, oltre che correttamente registrata, anche autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua. In particolare questi presupposti trovano applicazione nelle seguenti tipologie di prestazione:

- **Prestazioni a tariffa:** nelle prestazioni remunerate dalla Pubblica Amministrazione con applicazione di tariffe forfettarie predeterminate, va assicurata l'erogazione di tutti gli interventi previsti dalle vigenti normative o convenuti in specifiche convenzioni.
- **Prestazioni a rendiconto:** in caso di prestazioni, o servizi, o ricerche finanziate dalla Pubblica Amministrazione, o da altri Enti, o da privati, sulla base dei costi effettivi occorsi, la previsione del costo complessivo va effettuata sulla base di computi ragionevoli ed attendibili. La rendicontazione va resa sulla base dei costi e degli oneri effettivi occorsi. Agli atti vanno conservati i rendiconti.
- **Esposizione e fatturazione delle prestazioni:** tutti coloro che, a qualunque titolo, svolgono la loro attività nella Fondazione, si impegnano, nei limiti delle rispettive competenze.

Il personale è tenuto ad agire con trasparenza verso i membri dell'Organismo di Vigilanza e eventuali altri incaricati di attività di auditing e a prestare a questi la massima collaborazione nello svolgimento delle rispettive attività di verifica e controllo. Ciascun dipendente è tenuto a collaborare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità.

Per ogni operazione è conservata agli atti un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire l'agevole registrazione contabile nonché la ricostruzione accurata dell'operazione, anche per ridurre la probabilità di errori interpretativi. La volontà della Fondazione è quella di affermare che poteri conferiti e responsabilità attribuite non possano comunque prescindere dal rispetto delle regole di funzionamento dell'organizzazione, alle quali ognuno si deve uniformare per le parti di propria competenza. In tale contesto si sottolinea che ogni persona che prende parte alle attività della Fondazione può e deve presentare proposte di miglioramento finalizzate a chiarire sempre meglio l'operatività aziendale affinché sempre più si risponda ad un principio generale di trasparenza e correttezza.

4. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI

4.1 Norme generali

Le attività della Fondazione richiedono costantemente l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la diffusione di dati, documenti ed informazioni attinenti a negoziazioni, procedimenti, operazioni e contratti. Le banche dati della Fondazione possono contenere, inoltre, dati personali protetti dalla normativa a tutela della privacy, dati che non possono essere resi noti all'esterno ed infine dati la cui divulgazione potrebbe produrre danni alla Fondazione.

Tutti gli operatori e collaboratori, interni ed esterni, sono tenuti a tutelare la riservatezza delle informazioni apprese in ragione della propria funzione lavorativa e, in particolare, osservare le clausole di riservatezza richieste dalle controparti. Tutte le informazioni, i dati, le conoscenze acquisite, elaborate e gestite nell'esercizio della propria attività lavorativa appartengono alla Fondazione e devono rimanere strettamente riservate e opportunamente protette e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate, né all'interno, né all'esterno, se non nel rispetto della normativa vigente e delle procedure aziendali.

Ciascun operatore e collaboratore dovrà pertanto:

- acquisire e trattare solamente i dati necessari e direttamente connessi alle sue funzioni;
- conservare detti dati in modo tale da impedire a terzi estranei di prenderne conoscenza;
- comunicare e divulgare i dati solo nell'ambito delle procedure prefissate, ovvero previa autorizzazione della persona a ciò delegata;
- assicurarsi che non sussistano vincoli di confidenzialità in virtù di rapporti di qualsiasi natura con terzi.

La gestione delle informazioni e dei documenti non di pubblico dominio (idonei, se resi pubblici, a influenzare l'opinione pubblica o ad avere impatto sulle attività della Fondazione) oppure delle informazioni e documenti riguardanti i prodotti, i marchi, i fornitori, i progetti di sviluppo e l'organizzazione delle attività della Fondazione deve essere effettuata secondo le procedure applicabili nel rispetto delle norme di legge.

I dati e le informazioni raccolti nell'ambito dello svolgimento delle attività sono trattati dalla Fondazione nel rispetto delle normative vigenti e in coerenza a quanto definito nel Documento Programmatico sulla Sicurezza.

La Fondazione ha adottato e applica i contenuti del D. Lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali. In particolare si ricorda l'obbligo di custodia e cambio periodico delle autorizzazioni di accesso al sistema informativo aziendale.

4.2 Utilizzo di risorse informatiche

Le risorse informatiche e telematiche sono uno strumento fondamentale per l'esercizio corretto e competitività dell'azienda, dal momento che assicurano la rapidità, l'ampiezza e la correttezza dei flussi di informazioni necessari all'efficiente gestione ed al controllo delle attività aziendali.

Tutte le informazioni che risiedono nei sistemi informatici e telematici aziendali, posta elettronica inclusa, sono di proprietà della FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' RESIDENZA GLI ULIVI e vanno usati esclusivamente per lo svolgimento delle attività aziendali con le modalità ed i limiti indicati dall'azienda.

Anche per garantire il rispetto delle normative in materia di privacy individuale, si persegue l'utilizzo di strumenti informatici e telematici corretto e legittimo evitandosi ogni uso che abbia per finalità la raccolta, l'archiviazione e la diffusione di dati ed informazioni a fini diversi dall'attività dell'azienda e/o comunque la finalità di danneggiare informazioni, dati, programmi o sistemi informatici o telematici altrui e/o l'intercettazione, l'impedimento o l'interruzione illecita di comunicazioni informatiche o telematiche altrui; l'utilizzo degli strumenti informatici e telematici è soggetto a monitoraggi e verifiche da parte dell'azienda. E' in ogni caso vietato un utilizzo non corretto di tali programmi. In particolare è fatto divieto assoluto di effettuare operazioni non lecite sfruttando particolari abilità personali e/o punti di debolezza dei programmi software ai quali si ha accesso. Nessuno è autorizzato a inserire informazioni o dati difformi da quelli realmente disponibili, anche se ritenuto ininfluenza oppure utile / necessario.

4.3 Libri contabili e registri

La Fondazione registra in modo accurato e completo tutte le attività ed operazioni aziendali, onde attuare la massima trasparenza contabile nei confronti di stakeholders, dei terzi e degli enti esterni preposti, ed evitare che compaiano poste false, fuorvianti od ingannevoli.

L'attività amministrativa e contabile è attuata con l'utilizzo di aggiornati strumenti e procedure informatiche che ne ottimizzano l'efficienza, la correttezza, la completezza e la corrispondenza ai principi contabili, oltre a favorire i necessari controlli verifiche sulla legittimità coerenza e congruità dei processi di decisione, autorizzazione, svolgimento delle azioni ed operazioni della azienda.

La Fondazione ritiene che la correttezza e la trasparenza dei bilanci aziendali siano valori importanti, che essa persegue anche con le verifiche da parte del Revisore Unico.

La Fondazione presta a tutti i livelli la massima elaborazione, fornendo informazioni corrette e veritiere in merito alle attività beni ed operazioni aziendali nonché in merito ad ogni ragionevole richiesta ricevuta dagli organi competenti.

Delle risultanze contabili e di esercizio annuali viene data visibilità ai terzi attraverso la pubblicazione delle stesse.

5. RAPPORTI CON TERZI

5.1 Norme generali

I dipendenti e i collaboratori sono tenuti nei rapporti con i terzi a un comportamento etico e rispettoso delle leggi, improntato alla massima trasparenza, chiarezza, correttezza, efficienza, equità. Per questo motivo la Fondazione condanna qualunque pratica criminale possa configurarsi nei confronti delle persone e del patrimonio altrui, vigilando affinché possa essere evitato qualunque tipo di coinvolgimento, per quanto possibile anche quelli involontari e indiretti dell'Ente nella commissione di questo tipo di reati. In questo contesto la Fondazione invita a segnalare all'Organismo di Vigilanza o ai propri superiori /referenti aziendali qualunque situazione nei rapporti con i terzi potenzialmente a rischio sotto il profilo della commissione di reati.

Nei rapporti e relazioni commerciali o promozionali, sono proibite pratiche e comportamenti illegali, collusivi, pagamenti illeciti, tentativi di corruzione e favoritismi. Non sono ammesse sollecitazioni dirette o attraverso terzi, tese a ottenere vantaggi personali per sé o per altri e devono essere evitati conflitti di interesse tra le attività economiche personali e familiari e le mansioni/funzioni/incarichi/progetti espletati all'interno della struttura di appartenenza. L'acquisizione di informazioni relative a terzi che siano di fonte pubblica o privata mediante Enti e/o organizzazioni specializzate, deve essere attuata con mezzi leciti nel rispetto delle leggi vigenti. Ai lavoratori e collaboratori non è consentito di ricevere e utilizzare dati e informazioni riservate comunque ricevute da terzi senza che la Fondazione abbia avuto l'autorizzazione dai terzi stessi per l'utilizzo di tali informazioni. In ogni caso

il trattamento dei dati è consentito soltanto nell'ambito dei limiti stabiliti dalle istruzioni ricevute per il proprio ruolo di incaricato.

Nell'ambito dell'esecuzione delle attività ogni dipendente e collaboratore a qualsiasi livello e per le parti di propria competenza, deve garantire la corretta rendicontazione delle attività svolte sia direttamente sia attraverso fornitori e/o altri collaboratori da lui coordinati. I relativi documenti di registrazione devono essere compilati con attenzione. Per nessun motivo, anche se apparentemente a fin di bene, è ammessa la commissione di falsi. In particolare non possono essere immessi dati non veritieri, alterare dati preventivamente immessi, compilati e/o firmati documenti di registrazione al posto di altre persone. Eventuali errori nell'imputazione devono essere preventivamente segnalati come non conformità ai propri referenti e successivamente corretti dando evidenza di tale correzione (utilizzo di penne di colore diverso, note a lato, ecc.). Si segnala in particolare la necessità di seguire scrupolosamente le regole di compilazione e firma dei registri e degli altri documenti che sono utilizzati formalmente a fine rendicontativi nei riguardi dei soggetti finanziatori.

Le procedure aziendali definiscono di caso in caso le responsabilità e i poteri di firma e a tali responsabilità e poteri è fatto obbligo a ciascuno di attenersi. Si ricorda infine quanto già precedentemente previsto al capitolo precedente sull'utilizzo dei sistemi informativi.

Qualunque tentativo di violazione o di istigazione alla violazione delle sopracitate disposizioni deve essere immediatamente riferita al proprio referente aziendale o direttamente all'Organismo di Vigilanza. La Fondazione non tollera alcun tipo di corruzione nei confronti di pubblici ufficiali, o qualsivoglia altra parte connessa o collegata con dipendenti pubblici, in qualsiasi forma o modo. La Fondazione intende improntare i rapporti con le altre società ed enti al rispetto delle regole di concorrenza e di mercato, secondo correttezza e buona fede.

5.2 Rapporti con i fornitori di prodotti e servizi

Nei rapporti con i fornitori di prodotti e servizi (di seguito genericamente indicati come "fornitori") devono essere osservate le procedure interne per la selezione, la qualificazione e la gestione dei rapporti. La Fondazione si ispira nei rapporti con i fornitori ai principi di correttezza e buona fede nonché al rispetto delle regole sulla concorrenza e sul mercato. In tale contesto i lavoratori, a qualsiasi titolo addetti alle relazioni con i fornitori, devono operare nell'osservanza di requisiti predefiniti e valutati in termini oggettivi, imparziali e trasparenti, evitando qualunque logica motivata da favoritismi o dettata dalla certezza o dalla speranza di ottenere vantaggi, anche con riferimento a situazioni estranee al rapporto di fornitura, per sé o per la Fondazione.

Devono essere evitate situazioni di conflitto di interessi, anche potenziale, con riguardo a fornitori segnalando al proprio referente o all'Organismo di Vigilanza l'esistenza o l'insorgenza di tali situazioni. In modo particolare, la selezione dei fornitori, nonché la formulazione delle condizioni di acquisto di beni e servizi e la definizione delle tariffe professionali sono dettate da valori e parametri di concorrenza, obiettività, correttezza, imparzialità, equità, prezzo, qualità del bene e servizio, garanzie di assistenza e di sostenibilità e in generale un'accurata e precisa valutazione dell'offerta. Nella scelta dei fornitori non sono ammesse o accettate pressioni indebite, tali da favorire un soggetto piuttosto che un altro; i fornitori scelti si impegnano a rispettare le norme inerenti la sicurezza sul lavoro ed il rispetto del CCNL di riferimento.

L'attivazione di una fornitura deve essere sempre preceduta da una attenta valutazione del mercato, con l'eventuale conseguente acquisizione di almeno tre offerte. Non può essere in alcun modo preso in considerazione l'acquisto di beni la cui provenienza non sia nota e non sia garantita la presenza dei relativi documenti fiscali e di garanzia.

Non sono ammessi favoritismi nei pagamenti ai fornitori e, più in generale, non possono essere attuate azioni che pregiudichino il loro stato di creditori. Le tipologie contrattuali devono essere coerenti con la tipologia di prodotto e servizio acquistato. Non sono ammesse forme contrattuali che possano in qualche modo rappresentare caratteri elusivi nei confronti delle norme giuslavoristiche.

Nei rapporti con i fornitori non è ammesso dare o ricevere sotto alcuna forma, diretta o indiretta, offerte di denaro o regalie tendenti ad ottenere vantaggi reali o apparenti di varia natura (es. economici, favori, raccomandazioni). Tale divieto ha validità generale, nel senso che deve considerarsi esteso anche a iniziative individuali, utilizzando denaro e beni propri o del nucleo familiare. In ogni caso, atti di cortesia commerciale non devono mai essere compiuti in circostanze tali da poter dare origine a sospetti di illiceità e compromettere l'immagine aziendale.

5.3 Rapporti con gli Ospiti, gli Utenti ed i Familiari

La Fondazione persegue l'obiettivo di soddisfare pienamente le aspettative dei propri stakeholders. Pertanto esige dai lavoratori e collaboratori e, in generale, dai destinatari del Codice Etico e di Condotta e da coloro che operano a diverso titolo in nome e per conto della Fondazione, che ogni rapporto e contatto con e tra tali soggetti sia improntato a onestà, correttezza professionale e trasparenza.

Nel rispetto delle normative vigenti e dei principi etici generali enunciati in precedenza, la Fondazione persegue l'attenzione ai bisogni degli Ospiti e degli Utenti, garantisce adeguati standard di qualità delle attività e delle prestazioni offerte e si impegna a rispettare, lungo tutti i processi organizzativi di "Servizio alla persona", le regole seguenti:

- Centralità della relazione e dell'ascolto: si impegna a promuovere un rapporto con gli Ospiti, gli Utenti ed i loro Familiari fondato sulla relazione diretta e sull'ascolto del bisogno;
- Rispetto dei valori individuali: si impegna a rispettare l'individualità di ogni persona, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita;
- Equità delle prestazioni e delle condizioni: si impegna a:
 - assicurare il diritto a ricevere prestazioni appropriate ed un comportamento rispettoso, cortese e professionale nel rispetto della dignità umana, dei valori culturali e delle convinzioni etiche e religiose, del genere, degli orientamenti sessuali, dell'etnia, della nazionalità, dell'appartenenza politica, dell'età e delle condizioni di salute, escludendo ingiustificate disparità di trattamento;
 - garantire l'uniformità delle condizioni economiche applicate a tutti gli Ospiti e gli Utenti, escludendo l'applicazione di un migliore trattamento per ragioni legate a personalismi e clientelismi;
- Informazione: si impegna a garantire agli aventi diritto un'informazione completa, veritiera e chiara sia sulle modalità di accesso al servizio, sia sullo stato psico-fisico degli Ospiti e degli Utenti, ed a fornire queste informazioni con un linguaggio comprensibile e adeguato alle conoscenze degli interlocutori;
- Qualità del servizio: al fine di sviluppare un rapporto basato sulla centralità della relazione e sull'ascolto dei bisogni, si impegna ad analizzare periodicamente la soddisfazione degli Ospiti e degli Utenti, a monitorare la qualità del servizio ed a gestire i reclami in modo oggettivo e trasparente;
- Diritto di inoltrare reclami: si impegna a garantire la possibilità di presentare osservazioni e reclami da parte degli Ospiti, degli Utenti, dei Familiari e degli altri "portatori di interesse", attraverso il servizio interno URP, garantendo tempi e modalità di risposta adeguati.

La Fondazione persegue l'obiettivo di soddisfare i propri utenti fornendo loro servizi competitivi e di qualità a condizioni e prezzi congrui, nel pieno rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili nel mercato in cui opera.

La Fondazione si impegna a garantire cortesia, attenzione, correttezza e chiarezza in ogni forma di comunicazione con l'utenza. La Fondazione si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei prodotti/servizi offerti sulla base di livelli predefiniti e a monitorare periodicamente la qualità percepita.

5.4 Rapporti con le associazioni di volontariato

Sarà cura della Fondazione improntare i rapporti con le Associazioni di volontariato e i volontari con correttezza e trasparenza. E' buona prassi che, periodicamente, i volontari siano coinvolti in percorsi informativi-formativi riguardanti gli obiettivi aziendali, gli aspetti igienico-sanitario-assistenziali, la sicurezza/antincendio e la privacy.

5.5 Rapporto con la Pubblica Amministrazione

La Fondazione adotta nelle relazioni con la Pubblica Amministrazione e con gli Enti Locali la più rigorosa osservanza delle normative comunitarie, nazionali e aziendali applicabili.

Nei rapporti con tali soggetti, è severamente vietato cercare di influenzare impropriamente le decisioni dell'istituzione interessata, al fine di ottenere il compimento di atti non conformi o contrari ai doveri di ufficio, in particolare offrendo o promettendo, direttamente o indirettamente, doni, favori, denaro o utilità di qualunque genere. Tale divieto ha validità generale, nel senso che deve considerarsi esteso anche a iniziative individuali, utilizzando denaro e beni propri o del nucleo familiare. In ogni caso atti di cortesia commerciale non devono mai essere compiuti in circostanze tali da poter dare origine a sospetti di illiceità e compromettere l'immagine aziendale. Il dipendente che dovesse ricevere indicazioni da chiunque di operare in tal senso è tenuto a darne immediata comunicazione al proprio referente o all'Organismo di Vigilanza. Non è consentito esaminare o proporre opportunità di impiego e/o commerciali che possano avvantaggiare dipendenti della PA a titolo personale, o sollecitare o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti.

Durante l'esecuzione dei rapporti l'azienda dovrà rispettare quanto stabilito nel contratto, evitando modifiche non autorizzate, predisponendo adeguati meccanismi di controllo e salvaguardia e avvalendosi solo della collaborazione di persone competenti ed adeguate.

I rapporti con le Istituzioni, la gestione di trattative, l'assunzione di impegni e l'esecuzione di rapporti, di qualsiasi genere con la Pubblica Amministrazione e gli Enti Locali necessari per lo sviluppo delle attività di Fondazione, sono riservati esclusivamente alle funzioni aziendali a ciò delegate. Pertanto qualunque rapporto si attivi tra un lavoratore e/o collaboratore e persone facenti parte della Pubblica Amministrazione/Enti Locali, riconducibile a ambiti di interesse della Fondazione, deve essere segnalato dall'interessato alla Direzione che, valutata la

correttezza di tale rapporto nel contesto delle specifiche mansioni/progetto, ne mantiene evidenza.

L'Organo di Amministrazione della Fondazione adotta modalità di indirizzo e di programmazione dell'attività coerenti con i piani socio sanitari della Regione Lombardia e con le indicazioni dell'ASL di appartenenza, secondo i principi e la prassi della migliore azione amministrativa. Avrà cura di definire e controllare:

- il raggiungimento degli obiettivi di qualità fissati dalla Regione Lombardia;
- l'appropriatezza dell'assistenza socio sanitaria;
- il perseguimento degli obiettivi previsti per l'accreditamento istituzionale.

5.6 Rapporti con la concorrenza

La Fondazione R.S.A. Casa di Riposo di Salò Residenza Gli Ulivi, 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 del sistema integrato pubblico-privato del settore socio sanitario

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

In nessun caso il perseguimento dell'interesse dell'azienda 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.

5.7 Rapporti con organizzazioni politiche e sindacali

La Fondazione non eroga contributi diretti o indiretti sotto qualsiasi forma a partiti politici, movimenti, organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati.

5.8 Rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo

La **Fondazione** impronta i propri rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo alla massima collaborazione e nel pieno rispetto del loro ruolo istituzionale, impegnandosi a dare sollecita esecuzione alle loro prescrizioni.

5.9 Rapporti con i Mass Media e relazioni istituzionali

Tutti i contatti con gli organi di informazione devono essere tenuti esclusivamente dai membri del Consiglio di Amministrazione e dalla Direzione Generale.

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

L'informazione verso i mass media deve essere accurata, coordinata e coerente con i principi e le politiche dell'azienda, 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 verso l'esterno le informazioni riguardanti la Fondazione devono essere veritiere, chiare e verificabili.

L'azienda consapevole del valore e dell'uso a fine sanitario – sociale dei dati in suo possesso, si adopera affinché la redazione di tutti i documenti destinati all'esterno rispettino il principio di correttezza, competenza e responsabilità rispetto alle informazioni diffuse, anche al fine di evitare falsi allarmismi connessi alla situazione socio sanitaria.

La Fondazione R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO' RESIDENZA GLI ULIVI. ritiene che il dialogo con le Associazioni presenti sul territorio sia di fondamentale importanza, riconoscendo alle stesse il diritto ad essere informate e a rappresentare il proprio punto di vista.

5.10 Comunicazioni e informazioni societarie

La Fondazione riconosce il ruolo primario di una comunicazione chiara ed efficace nelle relazioni esterne ed interne. In particolare è fatto divieto di divulgare qualunque informazione che possa in qualche modo avvantaggiare soggetti a discapito di altri. Analogamente non devono essere divulgate informazioni che possano in qualche modo incidere sulla reputazione di soggetti esterni e sull'affidabilità che il mercato in essi ripone. Si puntualizza che tali informazioni, pur non divulgate, non possono essere usate dal C.D.A. o da altri, per porre in essere operazioni ordinarie o straordinarie (acquisizione o cessioni di quote azionarie, ecc.) a carico della Fondazione o in capo alle singole persone fisiche.

Le informazioni divulgate all'esterno devono essere in ogni caso tempestive e coordinate. Le persone incaricate di divulgare al pubblico informazioni sotto forma di discorsi, partecipazioni a convegni, pubblicazioni o qualsiasi altra forma di presentazione, devono attenersi alle disposizioni della Direzione, ottenendone la preventiva autorizzazione. Le comunicazioni devono essere veritiere, chiare, trasparenti, non ambigue o strumentali: esse devono, infatti, essere coerenti, omogenee e accurate, complete e trasparenti, nonché conformi alle politiche ed ai programmi aziendali.

Non è possibile fornire informazioni dell'organizzazione a organi di comunicazione di massa senza esserne stati specificamente e previamente autorizzati da uno dei membri del C.D.A.

5.11 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 o a loro famigliari che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

Si precisa che tale norma concerné sia i regali promessi o offerti sia quelli ricevuti, intendendosi per regalo qualsiasi tipo di beneficio (partecipazione gratuita a convegni, promessa di un'offerta di lavoro ecc..) I regali offerti a terzi, comunque non appartenenti alla PA, stante il divieto assoluto sopra indicato, devono essere di modico valore e documentati in modo adeguato per consentire le opportune verifiche e devono essere segnalati al Direttore Generale.

I destinatari del presente codice che ricevano regali o benefici non di modico valore sono tenuti a darne comunicazione al consiglio di amministrazione il quale ne valuterà l'adeguatezza e provvederà a far notificare la mittente la politica della società in materia.

6. RAPPORTI INTERNI

6.1 Dignità e rispetto

La Fondazione rispetta le disposizioni nazionali e internazionali in materia di occupazione ed è contraria ad ogni forma di lavoro irregolare. La Fondazione contrasta e respinge, tanto in fase di selezione e assunzione del personale, quanto nella gestione del rapporto di lavoro, qualunque forma di discriminazione fondata sul sesso, sulla religione, sull'età, sulla razza, sulla condizione sociale, sulla nazionalità, garantendo pari opportunità e attivandosi al fine della rimozione di eventuali ostacoli alla effettiva realizzazione di tale situazione.

La Fondazione si impegna a tutelare l'integrità psico-fisica di dipendenti e collaboratori, nel rispetto della loro personalità. Per questo motivo la Fondazione esige che nelle relazioni di lavoro non venga dato luogo a molestie, intendendo come tali anche la creazione di un ambiente di lavoro intimidatorio, ostile o di isolamento nei confronti dei singoli o di gruppi di persone. A tal fine la Fondazione previene, per quanto possibile, e comunque persegue il mobbing e le molestie personali di ogni tipo, comprese quelle sessuali. E' politica della Fondazione promuovere un clima interno in cui ognuno interagisca con gli altri colleghi onestamente, con dignità e rispetto reciproco. Pertanto i dipendenti e collaboratori sono tenuti a porre in essere una condotta costantemente rispettosa dei diritti e della personalità dei colleghi e dei terzi in generale. Non ultimo, l'eticità del rapporto con i dipendenti è ricercata in azienda anche attraverso la predisposizione di un ambiente di lavoro ottimale e mediante una permanente azione di prevenzione degli infortuni.

I responsabili sono tenuti a esercitare il proprio ruolo con correttezza e imparzialità e sono tenuti ad adottare un comportamento di esemplare osservanza delle normative aziendali e del presente Codice Etico e di Condotta anche al fine di stimolare lo spirito di emulazione nei propri collaboratori diretti.

I dipendenti e collaboratori devono conoscere e osservare, per quanto di loro competenza, le prescrizioni del Codice Etico e di Condotta e devono, compatibilmente con le possibilità individuali, promuoverne la conoscenza presso i neo-assunti e i nuovi collaboratori, nonché presso i terzi con i quali vengano in contatto per ragioni inerenti ai loro compiti. I dipendenti e collaboratori sono tenuti a segnalare all'Organismo di Vigilanza, direttamente o attraverso il proprio referente interno, ogni violazione del Codice Etico e di Condotta da parte di colleghi, collaboratori, consulenti, clienti e fornitori. La Fondazione considererà sanzionabile qualunque segnalazione infondata effettuata in malafede.

6.2 Formazione

La Fondazione pone la massima attenzione nella valorizzazione delle competenze professionali degli operatori e collaboratori attraverso la realizzazione di piani formativi pluriennali che prevedano iniziative formative, finalizzate all'apprendimento degli elementi essenziali della professionalità, dell'aggiornamento delle competenze acquisite nonché l'adeguamento a norme cogenti.

6.3 Assunzioni

Ai dipendenti e collaboratori viene fatto divieto di accettare o sollecitare promesse o versamenti di denaro o beni o benefici, pressioni o prestazioni di qualsiasi tipo che possano essere finalizzati a promuovere l'associazione o l'assunzione come dipendente di un qualsiasi soggetto (o anche la semplice stipula di un incarico) o il suo trasferimento o la sua promozione. La presente disposizione è applicata anche nei confronti dei contratti di collaborazione o di contratti di consulenza. Ogni assunzione / proposta di collaborazione è decisa sulla base delle risultanze di valutazioni il più possibile oggettive che riguardano le competenze possedute in rapporto ai profili necessari. Ogni assunzione/collaborazione segue scrupolosamente la procedura specificatamente dedicata. Non sono ammesse assunzioni che, per la loro collocazione di tempo e luogo e/o collegamenti diretti/indiretti con il Committente, possano configurarsi come scambio per progetti / commesse acquisiti.

6.4 Condotta etica

Tutto il personale, dipendente e non, che a qualunque titolo esercita attività all'interno della Fondazione, è tenuto a svolgere le proprie mansioni in modo responsabile, onesto, diligente, in conformità con le politiche aziendali, le procedure e le direttive stabilite. I valori etici descritti nel presente Codice, devono costituire un dovere costante e sistematico della condotta operativa di ogni operatore e collaboratore della Fondazione.

6.5 Doveri dei dipendenti e collaboratori

I dipendenti ed i collaboratori si impegnano ad esercitare la propria attività professionale con correttezza, trasparenza ed onestà, contribuendo al perseguimento degli obiettivi aziendali ed operando con elevata efficienza, attenendosi alle disposizioni e alle norme dell'organizzazione.

I comportamenti aziendali interni ed esterni dei dipendenti e dei collaboratori dovranno essere adeguati ai valori e principi contenuti nel presente Codice Etico, nelle norme di legge e nei regolamenti.

E' fatto divieto ai dipendenti e collaboratori di:

- perseguire interessi personali o sfruttare la propria posizione a fini personali
- adottare atteggiamenti che possano compromettere l'immagine della Fondazione RSA Casa di Riposo Gli Ulivi
- pubblicizzare servizi funebri, di trasporto, personale di sostegno (esp. badanti), o altre forme di servizio alla persona
- usare beni aziendali per scopi diversi da quelli ad essi propri
- evitare il consumo inutile o non razionale di mezzi e risorse messi a disposizione
- diffondere notizie riguardanti la Fondazione RSA Casa di Riposo Gli Ulivi
- sostenere pubblicamente partiti politici, campagne elettorali, conflitti religiosi etnici o internazionali in nome della Fondazione RSA Casa di Riposo Gli Ulivi

6.6 Decoro personale

I dipendenti ed i collaboratori della Fondazione RSA Casa di Riposo di Salò, durante le ore di servizio, devono adeguare il proprio abbigliamento e decoro personale all'impostazione della struttura, contribuendo a trasmettere un'immagine rigorosa di igiene ed ordine, elementi fondamentali nella nascita e crescita del rapporto di fiducia con gli ospiti, gli utenti e familiari.

I dipendenti devono pertanto utilizzare correttamente la divisa pulita ed ordinata, ritirata presso il servizio di guardaroba/lavanderia, e avendo cura di mantenere sempre nel proprio armadietto una divisa di ricambio.

Il proprio armadietto di spogliatoio deve essere in ordine e le calzature riposte nel suo interno nel ripiano più basso.

Le calzature, fornite periodicamente dall'azienda, devono anch'esse essere idonee e pulite; è buona norma indossare sempre le calze.

Il personale a contatto con l'ospite o l'utente (anche di ristorazione), deve avere le unghie corte e prive di smalto e non può indossare unghie artificiali; è buona norma tenere i capelli raccolti, non portare monili o fermagli vistosi e/o piercing.

E' vietato al dipendente ed al collaboratore portare all'esterno della struttura qualsiasi tipo di materiale, anche alimentare, di proprietà della Fondazione anche se considerato non idoneo all'uso o rifiuto.

6.7 Salute, sicurezza dei lavoratori

La Fondazione si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro. La Fondazione non accetta alcun compromesso nel campo della tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti e collaboratori sul posto di lavoro; essi non devono esporre gli altri lavoratori (interni o esterni) a rischi inutili che possano provocare danni alla loro salute o incolumità fisica. L'azienda tutela l'integrità psico-fisica dei propri dipendenti e collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di

erogazione di servizi socio sanitari, prevenzione degli infortuni sul lavoro e protezione dei lavoratori.

Ogni decisione aziendale in materia di sicurezza e salute del lavoro deve tenere conto dei seguenti principi e criteri fondamentali:

- evitare i rischi
- valutare i rischi che non possono essere evitati
- combattere i rischi alla fonte
- adeguare il lavoro all'uomo – in particolare per quanto concerne la concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature e dei metodi di lavoro e produzione dei servizi – in particolare per attenuare il lavoro monotono e ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute
- tenere conto del grado di evoluzione della tecnica
- sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non lo è o lo è di meno
- dare la priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale
- promuove all'interno dell'azienda la cultura del benessere

L'azienda programma la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri in sé la tecnica, l'organizzazione, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro.

L'azienda si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i propri dipendenti/collaboratori una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti anche mediante l'impartire adeguate istruzioni.

I destinatari del presente codice contribuiscono al processo di prevenzione dei rischi e tutela della salute e 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 dell'attività aziendale sussiste il divieto assoluto di far uso 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.

6.8 Tutela della Privacy

La privacy di tutti i dipendenti e collaboratori è tutelata nel rispetto delle norme vigenti; è fatto divieto di indagare su idee, preferenze, gusti personali ed in genere sulla vita privata. E' fatto divieto di comunicare o diffondere dati personali senza previo consenso dell'interessato.

Il personale tutto è altresì tenuto al rispetto del segreto professionale in osservanza del valore etico, deontologico e giuridico che esso rappresenta, rispettando l'obbligo di non rivelare le informazioni aventi natura di segreto apprese all'interno del rapporto fiduciario.

6.9 Tutela dell'ambiente

L'ambiente è un bene primario della comunità che la Fondazione RSA Casa di Riposo Residenza Gli Ulivi vuole contribuire a salvaguardare. A tal fine essa programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche ed 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 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.

La Fondazione nello svolgere la propria attività tiene altresì conto della normativa nazionale in materia ambientale al fine di non inquinare; ottimizzare costantemente l'impiego delle risorse; promuovere l'utilizzo di prodotti sempre più compatibili con l'ambiente e ove possibile promuovere l'utilizzo di prodotti derivati da riciclo. Contrasta in modo particolare, pratiche scorrette di smaltimento dei rifiuti sanitari e dei rifiuti solidi urbani.

6.10 Tutela del patrimonio aziendale

Il patrimonio aziendale della Fondazione è costituito dai beni fisici materiali, quali ad esempio: mobili d'arredo, computer, stampanti, attrezzature, nonché da beni immateriali quali, ad esempio, informazioni riservate, software e know-how specifico di settore. La protezione e conservazione di questi beni costituisce un valore fondamentale per la salvaguardia degli interessi societari. Ognuno deve sentirsi responsabile dei beni aziendali che gli sono stati affidati in quanto strumentali all'attività svolta.

E' cura di ogni operatore e collaboratore, nell'espletamento delle proprie attività aziendali, non solo proteggere tali beni, ma impedirne l'uso fraudolento o improprio. L'utilizzo di questi beni da parte dei lavoratori e collaboratori deve essere pertanto funzionale ed esclusivo allo svolgimento delle attività aziendali.

7. CONFLITTO DI INTERESSI

7.1 Principi generali

La Fondazione intende improntare i rapporti con i propri stakeholders alla massima fiducia e lealtà. La Fondazione intende aderire ai più elevati standard etici nella conduzione delle sue attività. E' quindi doveroso che ciascuno eviti situazioni di conflitti di interesse o altre situazioni che possano essere dannose o disdicevoli per la Fondazione.

Rapporti di parentela: chiunque tra il personale abbia rapporti di parentela anche solo potenzialmente in conflitto con il proprio ruolo, è tenuto a segnalarlo tempestivamente all'Organismo di Vigilanza e alla Direzione.

7.2 Attività lavorativa esterna

I membri del CDA, i dipendenti e collaboratori devono evitare tutte quelle attività che siano in conflitto di interesse con la Fondazione, con particolare riferimento a interessi personali o familiari che potrebbero influenzare l'indipendenza nell'espletare le attività loro assegnate. 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. E' pertanto fatto obbligo a tali soggetti di segnalare situazioni di conflitto di interesse, anche solo potenziale, informando l'Organismo di Vigilanza e la Direzione.

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.

7.3 Uso del tempo e dei beni aziendali

Il personale non può svolgere, durante il proprio orario lavorativo, altre attività non congruenti con le proprie mansioni e responsabilità organizzative. L'utilizzo dei beni aziendali, quali ad esempio locali, attrezzature, informazioni riservate della Fondazione non sono consentiti per l'uso e interesse personale di qualunque genere.

8. VIOLAZIONI E SANZIONI

I lavoratori e collaboratori devono riferire prontamente ai loro referenti interni ogni circostanza che comporti o che sembri comportare, una deviazione dalle norme di comportamento riportate nel presente Codice e/o una violazione ai protocolli, procedure e istruzioni operative aziendali in essere. I referenti hanno a loro volta il dovere di informare tempestivamente l'Organismo di Vigilanza delle notizie di cui sono venuti a conoscenza.

Qualora, per giustificato motivo o per opportunità, sia ritenuto sconsigliabile conferire con il proprio referente diretto, il lavoratore e collaboratore dovrà comunicare direttamente con l'Organismo di Vigilanza. Omettere o non riferire tali circostanze costituisce una violazione del presente Codice Etico e di Condotta.

Le segnalazioni sono trattate con la massima riservatezza e tutte le violazioni riferite diventano immediatamente oggetto di indagine. Tutti gli operatori e collaboratori sono tenuti a cooperare senza riserve alle fasi istruttorie e a fornire tutte le informazioni in loro possesso riguardanti tali violazioni, indipendentemente dal fatto che le stesse siano considerate rilevanti. La mancata cooperazione, o la cooperazione solo parziale con le attività di istruttoria costituisce una violazione del presente Codice Etico e di Condotta.

La **Fondazione** nei casi accertati e verificati di dolo, furto, omissioni, falsificazioni, alterazioni, utilizzo improprio di informazioni riservate, appropriazione indebita di beni fisici e immateriali del patrimonio aziendale, provvederà ad applicare le sanzioni disciplinari necessarie ed eventualmente, secondo la gravità delle infrazioni commesse, a dare corso ad azioni legali nei confronti delle persone coinvolte.

Qualsiasi violazione delle disposizioni del Codice Etico e di Condotta e delle procedure aziendali verrà trattata con fermezza con la conseguente adozione di adeguate misure sanzionatorie coerentemente con quanto previsto dai contratti nazionali di lavoro e dal Modello di organizzazione, gestione e controllo elaborato ai sensi del D.Lgs.231/2001.

9. ENTRATA IN VIGORE E DIFFUSIONE

Il presente Codice Etico e di Condotta entra in vigore a partire dalla sua approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione e viene attuato insieme al Modello di organizzazione, gestione e controllo predisposto ai sensi del D.Lgs. 231/2001. Ogni variazione o integrazione successiva è approvata dal Consiglio di Amministrazione e diffusa secondo quanto previsto dal Modello.

A tutti i destinatari è fatto obbligo di prenderne adeguata conoscenza e di osservarlo.