



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

**CARTA DEI SERVIZI**  
**R.S.A GLI ULIVI**



**Verbale di Delibera n. 39**  
**Del 29/05/2023**  
**Ultima Revisione Maggio 2023**



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

### PRESENTAZIONE

La RSA Casa di Riposo di Salò Residenza gli Ulivi è una struttura polivalente che ha **servizi residenziali** complessivamente per 129 posti letto di cui n.120 autorizzati, accreditati ed a contratto con Asl di Brescia.

I posti letto sono:

- n.100 a contratto con ASL di Brescia per il ricovero di soggetti non autosufficienti nonché soggetti affetti da demenza,
- n. 20 a contratto con ASL per il ricovero di soggetti con patologia Alzheimer,
- n. 9 sollievo.

Sono stati recentemente costituiti altri 20 posti in attesa di autorizzazione.

### CARATTERISTICHE STRUTTURALI

L'edificio di recente costruzione, è stato ultimato nell'anno 2001, ha subito modifiche recentemente di ampliamento e diversa allocazione studi. Si sviluppa su 4 piani:

- al piano interrato si trovano: Palestra e servizi annessi, studio medici, ufficio animazione, ufficio Direzione Sanitaria, ufficio Qualità integrata e URP, sala polivalente n.2, locali armadi farmacia, laboratorio manutenzione, sala mortuaria, lavanderia/guardaroba e spogliatoi del personale dipendente.
- al pianterreno troviamo: Front Office/centralino, locale bar, sala polivalente n.1, uffici amministrativi e Direzione Generale, nuovo nucleo denominato Gasparotti, sala ristorante, cucina centrale e relativi spogliatoi, accesso al CDI.
- al piano primo sono dislocati 3 nuclei differenziati per colori al fine di facilitarne l'orientamento, il nucleo bianco, il nucleo verde e il nucleo azzurro.
- Ogni nucleo ha la sala da pranzo ed il soggiorno e bagno assistito. A questo piano sono state realizzate n. 7 stanze singole con bagno per ospiti solventi.
- al piano secondo sono dislocati altri 3 nuclei: il nucleo giallo, il nucleo rosa e il nucleo salmone, quest'ultimo destinato ad ospiti affetti da morbo di Alzheimer e predisposto con un potenziamento di servizi assistenziali in quanto presenti ospiti con disturbi del comportamento.
- Ogni nucleo ha la sala da pranzo ed il soggiorno e bagno assistito.
- Al piano secondo è situata la cappella per il culto.

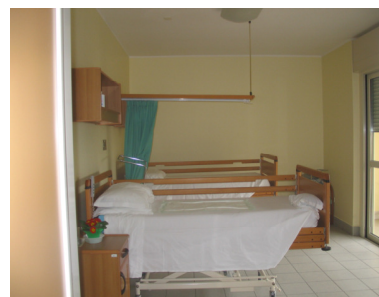


### Camere

La Residenza dispone sia di camere doppie che di camere singole, tutte con bagno e balcone.

Gli arredi sono tutti di nuovissima concezione, il letto è studiato per garantire il massimo comfort, elettrico e snodabile, dotato di spondine a scomparsa. Ogni ospite dispone di armadio dotato di piccola cassaforte.

*Le camere sono predisposte per l'installazione di televisore e telefono.*





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

### Accessibilità

La struttura, 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.

La struttura è dotata di parcheggi ed è ubicata a poche decine di metri da due parcheggi pubblici.

I visitatori possono accedere alla struttura dalle ore 8,00 alle ore 20,00. L'accesso ai nuclei é previsto per il solo transito. Non è possibile sostare nei nuclei salvo autorizzazione del responsabile ile sanitario. Gli ospiti devono essere presenti nei nuclei per l'igiene e per i pasti. L'ente mantiene anche se in misura ridotta alcune misure di sicurezza sanitaria.

L'accesso agli animali è consentito se debitamente con le vaccinazioni.

### UFFICIO AMMINISTRATIVO

L'Ufficio amministrativo, sia per i ricoveri che per gli altri Servizi, è a disposizione del pubblico nei seguenti giorni ed orari:

#### ➤ Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.00

L'ufficio dispone di una linea telefonica esclusiva 0365/42590 in funzione durante gli orari d'ufficio.

Due linee 0365/40764 e 0365/43465 sono invece a disposizione per informazioni e per comunicare con gli ospiti.

E mail: [amministrativo@casadiripososalo.it](mailto:amministrativo@casadiripososalo.it)

### LA RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale)

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A) è una struttura in grado di fornire assistenza qualificata per l'intera giornata 365 giorni l'anno. Accoglie anziani totalmente non autosufficienti non più in grado, per le loro precarie condizioni psico-fisiche, di continuare a vivere al proprio domicilio.

Gli interventi forniti hanno natura socio- assistenziale e sanitaria.

Nel Servizio opera un'équipe multidisciplinare composta da medico responsabile, medico geriatra, caposala, infermieri, terapisti della riabilitazione, ausiliari socio assistenziali, operatori socio-sanitari cui si aggiungono animatori/educatori e volontari.

All'interno dei nuclei, le attività assistenziali, sanitarie e riabilitative sono programmate in modo personalizzato.

L'obiettivo è il recupero e il mantenimento nel tempo della miglior condizione di salute e di benessere dell'anziano, in un ambiente residenziale protetto.

La retta è a carico dell'ospite, eventualmente integrata dai famigliari tenuti per legge o dal Comune di residenza, che in ogni caso si fa garante.

### GIORNATA TIPO

Ore 6,00-8,30	<i>Risveglio, alzata, igiene personale somministrazione terapia e colazioni</i>
Ore 8,30/11,45	<i>Attività terapeutiche (fisioterapia, prestazioni infermieristiche, visita medica) Momenti dedicati alla cura e all'igiene (manicure, pedicure, parrucchiera) Attività di animazione e/o terapia occupazionale</i>
Ore 12,00/13,00	<i>Pranzo</i>
Ore 13,30/16,00	<i>Riposo, mobilizzazione e igiene</i>



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

Ore 15,30/17,30	Attività di animazione di grande gruppo in sala polivalente
Ore 15,30/16,00	Idratazione
Ore 18,00/19,30	Cena e terapia
Ore 19,30/21,00	Igiene e preparazione per la notte

### **RICOVERI DI SOLLIEVO** (servizio sospeso da maggio a dicembre 2021) Temporanei

Sono degenze a carattere temporaneo, cui si accede a richiesta senza vincolo di graduatoria ma in funzione della disponibilità del posto letto. La degenza ha durata di 6 mesi, rinnovabili. I posti letto disponibili sono 9 e **non sono** finanziati dal SSR.

Si rivolge a persone anziane affette da pluripatologie, con esclusione dei soggetti affetti dal morbo di Alzheimer.

All'interno del Servizio di sollievo operano diverse professionalità: medico geriatra, caposala, infermieri, terapisti della riabilitazione, educatori, ausiliari socio assistenziali.

L'équipe del reparto:

- Focalizza l'attenzione sul possibile recupero funzionale della persona;
- Agisce con interventi di riequilibrio del comportamento e di consolidamento funzionale nelle attività della vita quotidiana;
- Supporta la famiglia nel prendersi carico dei propri congiunti, fornendo informazioni sulla malattia e sulle sue manifestazioni comportamentali;
- Promuove iniziative di sostegno alla stessa;
- Consiglia modifiche dell'ambiente domestico per adattarlo alle esigenze del malato.



### **Ricoveri di soggetti in stato comatoso persistente**

Sono degenze a carattere continuativo la cui priorità d'accesso è individuata dall'Azienda Sanitaria Locale. Sono due posti in convenzione.

Il servizio si rivolge a pazienti in stato di coma irreversibile.

All'interno del Servizio operano diverse professionalità: medico geriatra, capo sala, infermieri, terapisti della riabilitazione, educatore, ausiliari socio assistenziali e operatori socio-sanitari.

L'équipe del reparto garantisce le seguenti prestazioni assistenziali:

- Assistenza di base,
- Trattamento fisioterapico per evitare le complicanze della malattia ipocinetica,
- Gestione della nutrizione enterale totale,
- Assistenza sanitaria comprese visite specialistiche.

### **IL NUCLEO ALZHEIMER**

Si rivolge a persone affette dalla malattia di Alzheimer, gravemente non autosufficienti, che non possono essere assistite a domicilio, specialmente per problemi comportamentali.



## **FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ** **“RESIDENZA GLI ULIVI”**

L'équipe del Servizio è composta da medico responsabile, medico geriatra, caposala, infermieri, terapisti della riabilitazione, ausiliari socio assistenziali, operatori socio sanitari, educatore, integrata da altri specialisti o altre professionalità.

L'équipe del reparto agisce sulla persona con interventi di riequilibrio del comportamento, di recupero e consolidamento funzionale nell'attività della vita quotidiana,

Prepara l'ambiente di degenza per garantire la serenità, sicurezza e facilità di accesso.

Supporta la famiglia nel comprendere le modificazioni comportamentali dei propri congiunti, fornisce informazioni sulla malattia e promuove iniziative di sostegno.

È un servizio a carattere continuativo a carico dell'ospite o della sua famiglia oppure del Comune di residenza.

### **NUCLEO GASPAROTTI**

Si è da poco ultimata la ristrutturazione del piano terra dove è stato allestito un nuovo nucleo di 20 posti letto, le stanze sono 15 di cui 10 singole.

### **IL SERVIZIO FISIOTERAPIA PER PAZIENTI ESTERNI**

L'invecchiamento della popolazione dato dall'aumento dell'aspettativa di vita ha comportato un aumento sia del numero assoluto che del "peso" delle fasce di età più anziane. Parallelamente si è osservato nel tempo anche un aumento della disabilità. L'aumento delle patologie cronic-degenerative conseguente all'invecchiamento ha comportato un incremento della crescita di soggetti disabili con conseguente esplosione della domanda di servizi di riabilitazione. Il servizio di fisioterapia per esterni è stato pensato al fine di estendere la terapia riabilitativa e la valutazione fisiatrica anche agli utenti esterni. Il Servizio si avvale di figure professionali ad elevata e specifica qualifica che operano sul



soggetto anziano già disabile o ad alto rischio di disabilità non soltanto al fine di ridurre i deficit funzionali singoli ma anche per raggiungere la migliore qualità di vita residua possibile. La presenza di più patologie invalidanti in età geriatrica nello stesso soggetto (l'ictus cerebri, la malattia di Parkinson o i parkinsonismi, l'infarto miocardico, lo scompenso cardiaco, la broncopneumopatia cronica ostruttiva, l'osteoporosi con le conseguenti fratture, l'osteoartrosi, l'artrite reumatoide...) richiede un approccio specifico da parte di operatori del settore che applicano la chinesioterapia, la terapia fisica, la terapia occupazionale, previa valutazione del medico fisiatra, in un'ottica multidimensionale di approccio alla persona anziana.

Il servizio è a pagamento.

### **MISURA 4 RSA APERTA**

Regione Lombardia ha istituito un Fondo a favore della famiglia e dei suoi componenti fragili, attraverso servizi sanitari e sociosanitari utili a sostenere la permanenza al domicilio della persona il più a lungo possibile, con l'obiettivo di rinviare nel tempo la necessità di un ricovero in una struttura residenziale. In relazione alla tipologia di bisogno di ciascun utente, la Misura permette di accedere a un set di



## **FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ** **“RESIDENZA GLI ULIVI”**

prestazioni in modalità flessibile. Le prestazioni, sono erogate dalle RSA lombarde accreditate aderenti alla Misura, si rivolgono a persone residenti in Lombardia iscritte al Servizio Sociosanitario Regionale che si trovano nelle seguenti condizioni:

- demenza certificata da un medico specialista geriatra o neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. (Unità Valutazione Alzheimer) ora C.D.C.D (Centri per Deficit Cognitivi e Demenze);
- anziani non autosufficienti di età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100%.

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana. Alcune condizioni specifiche sono tuttavia causa di incompatibilità all'accesso alla Misura, come meglio descritto più avanti.

La Misura, in base alle tipologie di beneficiari e ai bisogni rilevati, permette di accedere a prestazioni diverse, quali a titolo esemplificativo:

**PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZE (IN RELAZIONE AL GRADO DI GRAVITÀ CERTIFICATO):**

- interventi di stimolazione cognitiva;
- interventi di consulenza alla famiglia per gestione disturbi del comportamento;
- interventi di supporto psicologico al caregiver;
- ricoveri di sollievo;
- interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie;
- igiene personale completa;
- interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per l'adattamento degli ambienti abitativi;
- interventi di riabilitazione motoria;
- nursing;
- interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per l'adattamento degli ambienti abitativi.

**PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI CON INVALIDITÀ CIVILE AL 100% (IN CONDIZIONI DI DIPENDENZA TOTALE RILEVATA CON APPOSITA SCALA);**

- interventi per il mantenimento delle abilità residue;
- consulenza e addestramento del caregiver/famiglia per la protesizzazione degli ambienti abitativi;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'alimentazione;
- consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale;
- interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver;
- accoglienza in RSA per supporto al caregiver (solo in territori sprovvisti di Centri Diurni Integrati).
- La RSA Aperta è una Misura attiva presso le RSA accreditate che hanno stipulato apposito contratto con le Agenzie di Tutela della Salute.
- Per accedere alla RSA Aperta gli utenti - o i loro familiari - devono presentare domanda direttamente presso la RSA scelta tra quelle aderenti alla Misura.
- A seguito di presentazione della domanda l'équipe della RSA effettua la Valutazione Multidimensionale dei bisogni della persona (anche tenendo conto del livello di stress del caregiver) e – in caso di esito positivo – redige un Progetto Individuale che può contemplare servizi di diversa natura (specialistici, educativi, infermieristici, riabilitativi, assistenziali, ecc.).



## FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ “RESIDENZA GLI ULIVI”

- La misura è di norma incompatibile con la frequenza/utilizzo di altre unità d'offerta residenziali e semiresidenziali della rete sociosanitaria e con altri interventi o misure regionali. La misura è inoltre compatibile con l'erogazione dell'ADI prestazionale (per prestazioni quali prelievi, cambio catetere, ecc.).
- L'ente per ottenere l'accredito Regionale deve disporre di requisiti specifici strutturali, tecnologici, organizzativo – gestionali, nonché soggettivi del legale rappresentante e del soggetto gestore, richiesti dalle normative di riferimento;
- effettua il controllo di appropriatezza sia sulla presa in carico che sulle prestazioni erogate Attraverso la verifica dei fascicoli socio-sanitari.

### I SERVIZI

#### Animazione

Gli educatori, integrandosi con gli altri settori operativi dell'Istituto:

- Valorizzano la persona nella sua globalità;
- Attivano e mantengono nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.

Le attività di animazione si articolano in:

- Organizzazione di momenti ricreativi e socializzanti (feste, attività ludiche, proiezione di film,);
- Promozione di attività esterne (gite in località turistiche, passeggiate, uscite...)
- Conduzione di gruppi di attività occupazionali all'interno di ambienti attrezzati ed all'interno dei reparti



#### Visitare la struttura

Tramite prenotazione, gli educatori accompagnano gli utenti potenziali e/o loro familiari all'interno della RSA fornendo tutte le informazioni relative ai servizi offerti e alle attività presenti in struttura.

#### Assistenza Religiosa

È presente un servizio di Assistenza religiosa.

Nella Chiesa interna è celebrata la Santa Messa due volte la settimana.

Giovedì alle ore 10,00

Sabato alle ore 16,00

Nel rispetto della libertà personale e secondo i desideri dell'utente una suora, settimanalmente, è disponibile per la recita del rosario e/o lodi, nonché per un momento personale di preghiera o di conforto.

L'attività religiosa potrà subire variazioni.

#### Servizio Lavanderia/guardaroba

Il servizio di biancheria piana è appaltato. All'interno si provvede al lavaggio, al rammendo e/o riparazione, nonché alla stiratura degli indumenti di proprietà degli ospiti.

Ogni indumento è contrassegnato con il nominativo dell'ospite.



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

### Servizio Ristorazione

La struttura dispone di un moderno centro di cottura che gestisce in proprio. La gestione diretta del servizio ristorazione permette il controllo costante della qualità delle materie prime acquistate e garantisce un adeguato piano alimentare.

I menù vagliati dallo staff medico, hanno rotazione mensile e variazioni stagionale. Settimanalmente sono esposti nei nuclei e nella sala ristorante.

Ogni nucleo è dotato di sala da pranzo.

L'orario dei pasti è:

Prima colazione	ore	8,00-8,30
Pranzo	ore	12,00
Cena	ore	18,00-18,40

All'interno della RSA, è in funzione il ristorante, che è situato al piano terra.

Il servizio è rivolto sia agli anziani residenti o non, sia a soggetti che versano in particolare stato di bisogno psicofisico.

Possono accedervi, previa prenotazione, parenti ed amici degli ospiti entro i limiti stabiliti dal Consiglio di Amministrazione.

Il costo del pasto è determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

È in essere con il Comune di Salò una convenzione per la fornitura a domicilio dei pasti.

Il servizio ristorante è in funzione dalle ore 12 alle ore 13.

Sia gli ospiti interni, che esterni hanno la possibilità di prenotare quando gli aggrada.

I Menù hanno cadenza settimanale, e sono stagionali, vengono esposti sia ai piani che in sala ristorante:

Il servizio per gli estremi è momentaneamente sospeso, funziona il servizio di consegna a domicilio.







## FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ “RESIDENZA GLI ULIVI”

MENU TIPO ESTIVO	PRANZO	CENA
Lunedì	RISOTTO AGLI ASPARAGI Pastina in brodo PETTO DI POLLO CAPPERI/OLIVE Rollè di Verdure Carote al forno e/o verdure crude Frutta cotta o cruda/budino/yogurt Caffè	CREMA DI PORRI Pastina in brodo AFETTATAI MISTI Formaggi Misti Broccolo verde e/o verdure crude Frutta cotta o cruda/budino/yogurt
Martedì	PASTA POMODORO/OLIVE/BASILICO Pastina in brodo POMODORI RIPIENI Hamburger VEGETALE fagiolini e/o contorni di verdure crude Frutta cotta o cruda/budino/yogurt Caffè	PASSATO DI VERDURE Pasta o riso in brodo MERLUZZO AL LIMONE Tacchino e formaggi misti Biete e/o contorni di verdure crude Frutta cotta o cruda/budino/yogurt
Mercoledì	INSALATA DI RISO Pastina in brodo ARRISTA AL ROSMARINO Polpettone al forno Peperoni al forno e/contorni di verdure crude Frutta cotta o cruda/budino/yogurt Caffè	CREMA DI CAROTE Pasta o riso in brodo TONNATO Formaggi misti Zucchine al vapore e/o contorni di verdure crude Frutta cotta o cruda/budino/yogurt
Giovedì	TAGLIATELLE ALLA BOLOGNESE Pastina in brodo Trancio di vitello al forno FRITTATA DI VERDURA Crescenza Finocchi al vapore e/o contorni di verdure crude Frutta cotta o cruda/budino/yogurt Caffè	MINISTRONA Pasta o riso in brodo CARNE IN GELATINA Formaggi MISTI Spinaci e/o contorni di verdure crude Frutta cotta o cruda/budino/yogurt
Venerdì	RISOTTO ALLA PESCATORA Pastina di Pastina in brodo HALIBUT AL FORNO Roll Aia alla pizzaiola Zucchine e/o contorni di verdure crude Frutta cotta o cruda/budino/yogurt Caffè	CREMA DI SEMOLINO Pasta o riso in brodo TORTINO DI VERDURE Tacchino e formaggi misti Carote al vapore e/o contorni di verdure crude Frutta cotta o cruda/budino/yogurt
Sabato	PASTA ALLE VERDURE Pastina in brodo POLLO AL LIMONE Uova sode Biete e/o contorni di verdure crude Frutta cotta o cruda/budino/yogurt Caffè	ZUPPA D'ORZO Pasta o riso in brodo PIZZA Affettati misti e formaggio Fagiolini e/o 2 contorni di verdure crude Frutta cotta o cruda/budino/yogurt
Domenica	CASONCELLI AL BURRO FUSO Pastina di riso in brodo Fesa di vitello agli aromi Polpettine saporite Peperoni al forno e/o contorni di verdure crude Frutta cotta o cruda Dolce Caffè	PASSATO DI VERDURA Pasta o riso in brodo PORCHETTA Formaggi misti Zucchine gratinate /o contorni di verdure crude Frutta cotta o cruda/budino/yogurt

### Servizio Parrucchiera

Il servizio parrucchiere, gratuito, è a disposizione degli ospiti previo appuntamento da concordare con il servizio animazione.

Il Servizio offre: lavaggio testa - taglio – piega

Il parrucchiere è in struttura nei seguenti giorni:



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

Lunedì e martedì dalle ore 8,30 alle 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,15,  
mercoledì dalle ore 8,30 alle 12,00 e al bisogno.

### **Servizio Estetista**

Il servizio pedicure e manicure, gratuito, è a disposizione degli ospiti previo appuntamento:

Martedì dalle ore 8,45 alle ore 11,45

Mercoledì dalle ore 8,45 alle ore 11,45

Giovedì dalle ore 8,45 alle ore 11,45

Venerdì dalle ore 8,45 alle ore 11,45

### **Camera ardente**

La struttura è munita di camera ardente attrezzata, l'uso per tre giorni è gratuito.

### **Bar**

All'interno della Residenza è in funzione angolo bar.

### **IL VOLONTARIATO**

L'Amministrazione si avvale dell'attività del volontariato, stipulando idonea convenzione.

All'interno della Residenza è presente ed opera l'associazione di Solidarietà Salodiana, con propria sede e recapito interno.

Il volontario collabora giornalmente con il personale ad attività sociali e ricreative.

Nello specifico, con il servizio animazione: feste di compleanno, gite, uscite esterne, giochi ed attività ricreative varie, redazione giornalino interno.

L'attività di volontariato è stata contingentata in accordo con il Presidente del Gruppo di solidarietà salodiana.

### **IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Il Consiglio di Amministrazione, che dura in carica 5 anni, è formato da cinque membri nominati con provvedimento del Sindaco che nella prima seduta eleggono il Presidente e il vice presidente.

### **LA DIREZIONE**

Gli organi burocratici gestionali sono rappresentati:

- Direttore che da statuto "assume la responsabilità gestionale della fondazione e risponde al Consiglio di Amministrazione dei risultati conseguiti."

- responsabile dell'équipe medica "responsabile dell'attività sanitaria e della direzione, l'organizzazione, il coordinamento ed il controllo degli interventi di assistenza".

### **IL PERSONALE**

Nella struttura opera diverso personale di cui il maggior numero con rapporto di dipendenza, mentre alcuni prestano la loro opera come liberi professionisti.



## **FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ** **“RESIDENZA GLI ULIVI”**

Sono dipendenti:

- 1 direttore,
- 4 impiegati,
- 2 addetti alla portineria
- 1 responsabile sanitario
- 1 coordinatori operativi infermieristici,
- 1 responsabile attività di supporto,
- 4 infermieri,
- 65/70 ausiliari socio assistenziali (ASA),
- 4 operatori socio sanitari (OSS),
- 4 fisioterapisti,
- 3 educatori,
- 2 manutentori,
- 1 cuoco responsabile
- 2 aiuto cuochi,
- 9 addetti alla cucina
- 3 addetti al guardaroba, lavanderia

Sono libero professionisti:

- 1 fisioterapista,
- 6 medici
- 1 fisiatra,
- 5 infermieri

Fondazione ha fatto la scelta di fidelizzazione del personale, opera con personale prevalentemente dipendente, anche se all'interno della RSA operano alcuni liberi professionisti.

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.

Il personale medico è disponibile per colloqui con i parenti il martedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 e il giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

Il coordinatore operativo è disponibile a colloqui con i parenti secondo un calendario dallo stesso predisposto

I colloqui sono per tutta la durata dell'evento pandemico in videochiamata o telefonici.

L'identificazione del personale avviene tramite stampa sul taschino della divisa del nome, cognome e qualifica.

### **LA CONSULTA DEGLI OSPITI**

Il Consiglio di Amministrazione promuove la costituzione di una consulta degli ospiti. La consulta è composta da 6 membri in rappresentanza dei nuclei, scelti fra i parenti degli ospiti della R.S.A. La consulta può formulare al Consiglio di Amministrazione, di propria iniziativa ovvero su sollecitazione del



## FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ “RESIDENZA GLI ULIVI”

Presidente, proposte e pareri in ordine all'organizzazione e alla qualità dei servizi ed a ogni altro aspetto che riguardi la qualità di vita all'interno della R.S.A.

### LA FILOSOFIA DELLA RESIDENZA

La RSA Casa di Riposo si propone la priorità di erogare le prestazioni socio sanitarie nel rispetto della dignità ed unicità della persona offrendo una situazione abitativa che possa essere considerata come Casa.

Il mantenimento ed il recupero dell'autonomia funzionale della persona è un obiettivo per noi irrinunciabile poiché nella gestione degli atti quotidiani si pone accurata attenzione alle esigenze di ogni singolo ospite.

Gli obiettivi generali sono sintetizzati:

- Soddisfacimenti dei bisogni fondamentali della persona,
- Mantenimento del grado di disabilità,
- Promozione della salute, e prevenzione delle complicanze,
- Benessere e piacevolezza della vita quotidiana.

Irrinunciabile è la conservazione del legame con la realtà, la famiglia e il tessuto sociale, quest'ultima inserita nella sua duplice veste di "utente" e "risorsa".

La Fondazione, al fine di tutelare gli utenti e gli stakeholder, ha adottato il Codice etico allegato e ribadisce l'obbligatorietà a:

**Non divulgare** informazioni sulle condizioni di salute fisica e psichica dell'Ospite e di quella degli altri Ospiti dei quali si venisse casualmente a conoscenza.

**È Vietato** fare riprese video e scattare fotografie, anche con smartphone, e condividerli sui social network, agli ospiti o al personale dell'Ente. Eventuali video o fotografie sono ammessi se ritraggono unicamente il proprio congiunto, con esclusione quindi di altri ospiti. Si ricorda che per pubblicare o diffondere foto/video è necessario il consenso esplicito della persona, nel rispetto di quanto previsto dal nuovo regolamento generale sulla protezione dei dati personali e Privacy (GDPR, *General Data Protection Regulation - Regolamento UE 2016/679*). Resta ferma comunque la necessità di avvisare il personale della struttura.

### LA FONDAZIONE PER LA 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.



## **FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ** **“RESIDENZA GLI ULIVI”**

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.

Nel 2018 l'Alta Direzione decide di migliorare l'impegno relativamente all'impatto ambientale e consegue la UNI EN ISO 14001, che entra anch'essa a far parte della Qualità Integrata gestita e applicata da Fondazione.

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 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 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 e servizio,

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

Il sistema di gestione e controllo relativamente alla responsabilità amministrativa dell'Ente,

il sistema di Privacy e tutela dei dati comuni e sensibili.

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.



## **FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ** **“RESIDENZA GLI ULIVI”**

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.

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

Aggiornamento ottobre 2020

#### *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



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

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.



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

### **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 proseguimento 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 abitudinari, 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





## FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ “RESIDENZA GLI ULIVI”

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 9001:2015** 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 22000:2018** 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.

- **LA NORMA UNI EN ISO 14001:2015** 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



# FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ

## “RESIDENZA GLI ULIVI”

**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. Cartabellotta-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).

Insieme di raccomandazioni sviluppate sistematicamente, sulla base di conoscenze continuamente aggiornate e valide, redatte 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.



## FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ “RESIDENZA GLI ULIVI”

### **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.



## FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ “RESIDENZA GLI ULIVI”

### **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 forfetarie 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.



## FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ

### “RESIDENZA GLI ULIVI”

- 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.



## **FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO’ “RESIDENZA GLI ULIVI”**

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 corretti e legittimi 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. È 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 influente 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 stakeholder, 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 e 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



## **FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ** **“RESIDENZA GLI ULIVI”**

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 sopraccitate 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.



## **FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ** **“RESIDENZA GLI ULIVI”**

### **5.3 Rapporti con gli Ospiti, gli Utenti ed i Familiari**

La Fondazione persegue l'obiettivo di soddisfare pienamente le aspettative dei propri stakeholder. 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. È 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





## **FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ** **“RESIDENZA GLI ULIVI”**

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 ad 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 premiano 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. È 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.



## **FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO’ “RESIDENZA GLI ULIVI”**

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 concerne 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 a 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. È 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



## **FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ** **“RESIDENZA GLI ULIVI”**

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.

È 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



## **FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ** **“RESIDENZA GLI ULIVI”**

- 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.

È 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 sé stessi, dei colleghi e dei terzi, fatte salve le responsabilità individuali ai sensi delle disposizioni di legge applicabili in materia.



## **FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALO'**

### **"RESIDENZA GLI ULIVI"**

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.

È 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 stakeholder 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



## **FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ** **“RESIDENZA GLI ULIVI”**

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.

Al fine di una maggior tutela degli anziani si riporta il testo integrale della carta dei diritti della persona anziana così come da allegato D D.G.R. 14/12/2001 n.7/7435

-----



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

### **CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA (atto regionale)**

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

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

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

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

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

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

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

Richiamiamo in questo documento alcuni principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- ◆ Il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

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

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

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

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

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



## FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ “RESIDENZA GLI ULIVI”

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

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

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

### La tutela dei diritti riconosciuti

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





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

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

### INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'ACCESSO AI SERVIZI

#### **Modalità' per l'ingresso**

1. Rivolgersi all'ufficio amministrativo dell'Istituto, per ritirare la modulistica, oppure scaricarla dal sito WEB [www.rsasalo.it](http://www.rsasalo.it) ed è formata da:
  - Domanda di ricovero, comprensiva del questionario sociale;
  - Questionario sanitario, comprendente dichiarazione legale del medico curante.
2. Riconsegnare all'ufficio amministrativo la modulistica compilata e tutti i documenti ritenuti idonei per la corretta valutazione del caso.
3. Le domande accettate vengono inserite nella lista d'attesa gestita elettronicamente. Sono catalogate in base alla gravità SOSIA (condizioni cliniche) ed in base a priorità socio-ambientali e tenendo altresì conto dell'ordine cronologico di presentazione. In ogni caso è assicurata la priorità alle domande di residenti nei comuni in Salò e Gardone Riviera, in subordine ai comuni facenti parte del Distretto locale e dell'ASL e, quindi, agli altri comuni.

#### **Il regolamento è parte integrante della domanda di ricovero.**

L'ufficio amministrativo contatterà i familiari per predisporre l'ingresso dell'anziano in Istituto. Le pratiche burocratiche verranno effettuate al mattino mentre l'ingresso effettivo dell'ospite sarà programmato nel pomeriggio dal servizio di animazione in accordo con i coordinatori operativi.

#### **Documenti da presentare**

I familiari dovranno presentare, al momento del ricovero, la seguente documentazione:

- Autocertificazione di residenza,
- Carta d'identità in corso di validità;
- Codice fiscale
- Tessera sanitaria ed eventuale tessera di esenzione ticket;
- Fotocopia del libretto di pensione in godimento (facoltativo);
- Fotocopia del verbale dello stato di invalidità;
- Certificazione di invalidità.

Al momento dell'ingresso dovrà essere depositata cauzione pari ad una mensilità tramite libretto bancario al portatore o fidejussione.



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

### **Presa in carico**

*Prima dell'ingresso in RSA l'utente effettua il colloquio conoscitivo medico-infermieristico e con il personale del servizio educativo-animativo. Il giorno di ingresso viene effettuata l'apertura del FASAS con la presa in carico dell'utente da parte di tutti gli operatori in servizio. Nei termini previsti dalla normativa viene redatto PI/PAI.*

### **Modalità di dimissione/trasferimento**

Le dimissioni/trasferimenti possono essere richieste con un preavviso di 7 giorni da parte dei familiari o dell'interessato. Il Responsabile Sanitario procederà a rilasciare lettera di dimissione/trasferimento comprensiva della terapia e documentazione clinica personale.

### **LE RETTE**

Le rette della RSA vengono deliberate annualmente dal Consiglio di Amministrazione e sono riportate nell'allegato modulo.

Le rette vengono fatturate mensilmente.

La retta è OMNI COMPRENSIVA, deve essere versata in via anticipata, presso il Tesoriere Banca Popolare di Sondrio sita in Salò, Viale de Gasperi n.13, entro il 5 del mese di riferimento con le seguenti modalità:

- Bonifico bancario
- Coordinate bancarie IBAN IT10 A056 9655 1800 0001 2501 X22.

A richiesta, viene rilasciato ad ogni ospite o suo familiare, dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21/03/1997 n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie.

Al momento dell'ingresso viene chiesta una cauzione in denaro non fruttifera che è stabilita con atto deliberativo del C.d.A.

### **CUSTOMER SATISFATION**

La Fondazione ha adottato tre sistemi distinti di valutazione della soddisfazione:

- degli ospiti,
- delle famiglie,
- degli operatori.

I questionari vengono somministrati annualmente ai tre soggetti interessati.

I risultati vengono esposti in assemblea tramite l'ausilio di strumenti informatici nell'anno di riferimento.

### **GESTIONE 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 e i loro familiari, perseguendo gli obiettivi di trasparenza, efficacia ed efficienza nelle prestazioni erogate.

Eventuali comunicazioni (Segnalazioni/reclami all. n.3) possono essere depositati in apposita cassetta sita in prossimità dell'Ufficio URP piano interrato. Entro 30 giorni seguirà risposta.

I reclami possono essere indirizzati anche via e-mail all'indirizzo: [coordinatore@casadiripososalo.it](mailto:coordinatore@casadiripososalo.it)



## FONDAZIONE R.S.A. CASA DI RIPOSO DI SALÒ “RESIDENZA GLI ULIVI”

### L'accesso 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, 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.

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 da 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. I costi di riproduzione degli atti ammontano ad euro 0,50 a foglio.

Allegato 1

### RETTE ANNO 2023/2024

Le rette di ricovero in RSA sono le seguenti:

Tipologia	Stanza a 2 letti Retta giornaliera	Stanza a 1 letto Retta giornaliera
Non auto sufficienti totali	CI SOSIA € 57,50	€ 75,00
Alzheimer	€ 64,00	
Temporanei Solventi		€ 108,00 (verde e rosa) € 114,50 (sole)

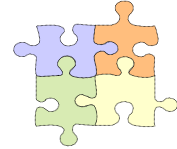
Le rette per il servizio ristorante:

Tipologia	Pranzo	Festivi
Soggetti ultra sessantacinquenni salodiani	7,80	9,80
Altri	9,50	11,00



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

### Allegato 2



#### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Per i signori ospiti

Customer satisfaction

Gentile Signore/Signora,

le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che ha ricevuto presso la nostra residenza ed il suo grado di soddisfazione a riguardo.

Istruzioni: mettere una crocetta sulla risposta che lei vuole dare.

Nel caso l'ospite non sia in grado di rispondere, il questionario può essere compilato dal parente che l'ha maggiormente assistito.

Il questionario è anonimo ed è necessario rispondere a tutte le domande e depositarlo poi nell'apposito contenitore presso Front Office.

1 come giudica l'accoglimento in struttura?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

2 come considera il livello delle cure e attenzioni ricevute in struttura:

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

3 come valuta il grado di igiene personale offerto alla sua persona?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

4 come valuta il grado di igiene degli ambienti?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

5 come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale della struttura (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?

Personale socio assistenziale:

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

Personale sanitario:



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

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

6 come giudica il grado di riservatezza (privacy) mantenuto dal personale sanitario circa il suo stato di salute?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

7 come giudica l'attività svolta dai medici nei suoi confronti?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

8 come giudica l'intervento riabilitativo cui è stato sottoposto (recupero motorio, informazioni, qualità dei trattamenti ricevuti)?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

9 come giudica il servizio animazione (attività, proposte, attività di gruppo)?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

10 come giudica la qualità del vitto (orario pasti, qualità e varietà del cibo) ed il servizio ai pasti?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

11 come giudica la qualità del servizio guardaroba-lavanderia?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

12 come valuta la disponibilità dei servizi (parrucchiere, barbiere, manicure, pedicure, TV, telefono, servizi religiosi)?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente



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

13 come considera il grado di adeguatezza del letto, degli arredi della stanza, della posizione delle luci nella stanza e della temperatura degli ambienti (troppo caldo o troppo freddo)?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

14 come valuta la disponibilità degli spazi per incontrare parenti ed amici all'interno ed all'esterno della struttura?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

15 come considera il servizio Amministrativo (fatturazione, comunicazioni)?

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

Esponga, se lo desidera, le sue osservazioni e suggerimenti:

---

---

---

Quali cose ha apprezzato maggiormente:

---

---

---

Quali cose considera negative:

---

---

---

SI RINGRAZIA PER LA COLLABORAZIONE



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

Allegato 3

### MODULO DI SEGNALAZIONE/RECLAMO

**A CURA DI SEGNALANTE LA COMPILAZIONE SINO A SEZIONE 1.** Data \_\_\_\_\_

A mezzo:  telefono  di persona  mail  altro

Chi segnala l'evento (operatore/utente/famigliare): \_\_\_\_\_

Area/Servizio/Funzione/Nucleo: \_\_\_\_\_

#### SEZIONE 1. ORIGINE E DESCRIZIONE DEL RECLAMO / SEGNALAZIONE

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma reclamante \_\_\_\_\_  
-----

#### SEZIONE 2. ANALISI DEL RECLAMO ED AZIONI CORRETTIVE A CURA DI RQ

Possibili cause: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Responsabile/i: \_\_\_\_\_

Apertura azione correttiva  si  no

#### SEZIONE 3. VERIFICA EFFICACIA A CURA DI RQ

Attuazione:  positiva  negativa data \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_

Efficacia:  positiva  negativa data \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_

NOTIFICATA AL SEGNALANTE IN DATA \_\_\_\_\_

*Ai sensi dell'Art. 13 del Reg. UE 2016 il conferimento dei dati richiesti saranno trattati per dare seguito alla sua segnalazione/reclamo. Il conferimento dei dati è facoltativo e può essere consegnato in maniera anonima. In qualunque momento può esercitare i diritti degli Artt. 15 rivolgendosi al titolare del trattamento "Casa di Riposo di Salò Residenza Gli Ulivi via F. Zane 10 Salò".*