

CENTRO DIURNO INTEGRATO "PIETRO CONTARELLI"



Carta dei servizi

Guida per gli utenti e visitatori

Verbale di Delibera n. 48/2023

Ultima Revisione dicembre 2023

PRESENTAZIONE

Il Centro diurno integrato (CDI) Pietro Contarelli è stato istituito nel 1999, è un servizio semiresidenziale, rivolto a persone anziane non autosufficienti o con discreto livello di autonomia, anche affette dal morbo di Alzheimer, che esprimono bisogni socio-sanitari difficilmente gestibili al proprio domicilio.

Come obiettivo generale si prefigge di contribuire al miglioramento della qualità della vita dell'anziano ritardando o evitando l'inserimento permanente in RSA.

All'interno della rete dei servizi ha una funzione intermedia fra l'assistenza domiciliare e le strutture residenziali.

Le finalità che il centro si prefigge sono:

- Offrire in regime diurno tutte le prestazioni socio assistenziali, sanitarie e riabilitative previste per le strutture residenziali,
- Farsi carico di quelle situazioni divenute troppo impegnative per l'assistenza domiciliare quando questa non è in grado di garantire l'intensità e la continuità degli interventi,
- Garantire alle famiglie un reale sostegno e momenti di sollievo, nonché un supporto nella ricerca di soluzioni adeguate ai bisogni,
- Migliorare la qualità di vita dell'anziano, mantenendo un positivo inserimento nella vita sociale, alleviando la solitudine e stimolando l'interesse.

I destinatari del servizio sono:

- Persone in età geriatrica, con compromissione totale o parziale dell'autonomia, caratterizzata anche da disturbi comportamentali,
- Persone anziane affette da morbo di Alzheimer,
- Persone anziane e sole, anche con discreto livello di autonomia ma a rischio di emarginazione per le quali l'assistenza domiciliare risulta insufficiente o troppo onerosa.

Non sono ammissibili:

- Soggetti con problematiche psichiatriche attive,
- Handicap in età giovane o adulta.

Saranno ammesse persone trasportabili residenti nel Comune di Salò o nei Comuni limitrofi convenzionati con il servizio.

TRASPORTO: Il trasporto è garantito agli utenti residenti nel comune di Salò (sospeso).

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

Il CDI "Pietro Contarelli" è collocato al piano terra della RSA Casa di Riposo di Salò Residenza gli Ulivi di nuova realizzazione.

Il CDI consta di 40 posti accreditati di cui 20 a contratto con ASL di Brescia.

L'area dedicata al Centro si compone di:

- Due sale polifunzionali per soggiorno, socializzazione ed animazione, sala TV e attività occupazionale;
- Un locale riposo;
- servizi igienici;
- 4 bagni assistiti;
- giardino protetto;

Il CDI condivide con le RSA l'utilizzo di alcuni spazi:

- l'ambulatorio medico;
- la palestra di riabilitazione;

- la sala polivalente
- Gli Uffici Amministrativi;
- la reception;
- L'angolo bar attrezzato con erogatori automatici;
- la cappella;
- Lo spazio verde esterno.

ACCESSIBILITA'

La struttura, sita in Salò viale F. Zane n. 10, è facilmente raggiungibile, situata lungo l'asse viario che conduce nel centro della cittadina. A circa 10 metri da uno degli ingressi carrai c'è la fermata di autobus di linea con capolinea a Brescia.

Con mezzi di trasporto privati la struttura si raggiunge:

- tramite la S.P.45 BIS Gardesana Occidentale seguendo l'indicazione per Salò centro
- autostrada A4 uscita al casello di Desenzano D/G direzione Salò.

La struttura è dotata di parcheggi ed è ubicata a poche decine di metri da due parcheggi pubblici, i visitatori possono accedere al CDI durante le ore di apertura del centro.



Visitare la struttura

Tramite prenotazione, gli educatori o l'URP accompagnano gli utenti potenziali e/o loro familiari all'interno del CDI fornendo tutte le informazioni relative ai servizi e alle attività offerte.

ORARIO DI APERTURA

Il servizio funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 17,15 per tutte le settimane dell'anno con esclusione dei festivi.

In relazione alle necessità della famiglia è possibile scegliere una delle seguenti tipologie di frequenza:

- Da lunedì a venerdì dalle ore 8,15 alle ore 17,15
- Da lunedì a venerdì dalle ore 8,15 alle ore 12,00.
- Da lunedì a venerdì dalle ore 13,00 alle ore 17,15.

Altre eventuali tipologie di frequenza saranno concordate con la Direzione del Centro.

In caso di comprovata necessità è possibile fruire della cena.

GIORNATA TIPO

Gli ospiti sono accolti al centro dalle ore 8,15 da un operatore all'uopo deputato.

Ore 8,15-9,00	Arrivo al centro Annotazione informazioni e/o criticità del domicilio
Ore 9,00/9,30	Spuntino mattutino
Ore 9,30/11,45	Attività terapeutiche (fisioterapia prestazioni infermieristiche) Momenti dedicati alla cura e all'igiene (bagno manicure pedicure parrucchiera) Attività di animazione e/o terapia occupazionale
Ore 12,00/13,00	Pranzo
Ore 13,15/14,10	Riposo
Ore 14,10-15,35	Attività varie
Ore 15,35	Merenda-idratazione
Ore 17,15	Rientro al domicilio

UFFICI AMMINISTRATIVI

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 8,15 alle ore 17,00
- Il sabato e la domenica il servizio è momentaneamente sospeso.

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.

Il servizio attivo 8,00 al le 17,00.

E-mail: amministrativo@casadiriposalò.it

Pec: amministrazione.rsa@legal.intred.it

SERVIZI

I servizi erogati all'utenza sono:

Servizi Socio- Sanitari:

La direzione sanitaria e il referente del servizio CDI, hanno predisposto il seguente piano di intervento socio-sanitario:

- valutazione e controllo geriatrico,
- consulenze specialistiche,
- monitoraggio parametri biologici,
- trattamenti farmacologici e medicazioni,

Servizi riabilitativi:

- trattamenti riabilitativi,
- fisioterapia,
- attività motoria individuale e di gruppo

Servizi alla persona:

- prestazioni di tipo igienico,
- assistenza alla deambulazione,
- accompagnamento in carrozzina,
- somministrazione pasti,
- parrucchiere e pedicure,



Animazione

L'animatore, integrandosi con gli altri operatori dell'Istituto:

- Valorizza la persona nella sua globalità;
- Attiva e mantiene 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.
- Previo appuntamento accompagna i possibili utenti e/o loro familiari in visita guidata alla struttura.

Assistenza Religiosa

E' presente un servizio di Assistenza Spirituale e Religiosa.

Il mercoledì dalle ore 10,00 è presente un sacerdote, per momento di preghiera e per Sacramenti.

Nel rispetto della dignità umana, si garantisce libertà di culto. Previa accordi è possibile la celebrazione di cerimonie religiose di altre confessioni.

Servizio Lavanderia/guardaroba

Il servizio lavanderia e guardaroba provvede al lavaggio, al rammendo e/o riparazione, nonché alla stiratura degli indumenti di proprietà degli utenti. È un servizio a richiesta.

Servizio parrucchiera

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

Il Servizio offre: taglio – piega –.

Il parrucchiere è in struttura nei seguenti giorni:

Lunedì - martedì dalle ore 8,30 alle 12,00 e dalle ore 14,00 alle 17,15

Mercoledì dalle ore 8,30 alle 12,00 (non tutte le settimane)

Estetista/Podologo

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

dal martedì al venerdì dalle ore 8,45 alle ore 11,45

Bar

All'interno della Residenza è in funzione angolo bar.


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, sono esposti settimanalmente.

L'orario dei pasti è:

Spuntino	ore 9,30
Pranzo	ore 12,00
Merenda	ore 15,35

MENU TIPO INVERNALE	PRANZO	CENA
Lunedì	<i>Penne al pomodoro Patina di riso in brodo Trancio di vitello al forno Piccata ai funghi 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt caffè</i>	<i>Pasta e fagioli Pasta o riso in brodo Affettati misti e formaggio Roastbeef all'inglese 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt</i>
Martedì	<i>Risotto alla mantovana Patina di riso in brodo Pollo al forno Hamburger ai ferri 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt caffè</i>	<i>Ravioli in brodo Pasta o riso in brodo Affettati misti e formaggio Porchetta 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt</i>
Mercoledì	 <i>Gnocchi di semolino Patina di riso in brodo Brasato di manzo Uova al prosciutto 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude Frutta cotta o cruda/budino/yogurt Caffè</i>	<i>Risi e bisi in brodo Pasta o riso in brodo Affettati misti e formaggio Scaloppine al vino bianco 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt</i>
Giovedì	<i>Penne al pomodoro Patina di riso in brodo Trancio di vitello al forno Piccata ai funghi 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt caffè</i>	<i>Pasta e fagioli Pasta o riso in brodo Affettati misti e formaggio Roastbeef all'inglese 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt</i>
Venerdì	<i>Fusilli all'amatriciana Patina di riso in brodo Trota al forno Petto di pollo ai ferri 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt caffè</i>	<i>Crema di semolino Pasta o riso in brodo Affettati misti e formaggio Frittata alle erbe 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt</i>
Sabato	<i>Risotto alla paesana Patina di riso in brodo Noce di suino arrosto Lingua con salsa verde 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt caffè</i>	<i>Crema di patate Pasta o riso in brodo Affettati misti e formaggio Bocconcini di mozzarella 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt</i>
Domenica	<i>Gnocchi di patate al pesto Patina di riso in brodo Fesa di vitello agli aromi Pollo lessato 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda dolce caffè</i>	<i>Passato di verdure Pasta o riso in brodo Affettati misti e formaggio Prosciutto crudo 3 contorni di verdure cotte e 2 contorni di verdure crude frutta cotta o cruda/budino/yogurt</i>

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.

GESTIONE

Il CDI è gestito dalla Fondazione Città di Salò che è così strutturata:

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

L'attività del CDI è affidata ad operatori di comprovata esperienza che prestano servizio in regime di dipendenza o di libera professione.

Sono dipendenti:

- 1 direttore in comune con le RSA
- 1 direttore sanitario in comune con le RSA
- 1 coordinatore
- 1 impiegata in comune con le RSA,
- 2 addetti alla portineria in comune con le RSA
- 1 infermiere part-time,
- 3 operatori socio sanitari (OSS)
- 2 operatori ASA,
- 1 fisioterapista,
- 1 educatore,
- 2 manutentori in comune con le RSA,
- 1 cuoco in comune con le RSA.
- 15 addetti alla cucina in comune con le RSA,
- 3 addetti al guardaroba - lavanderia in comune con le RSA.

Sono liberi professionisti:

- 3 medici
- 1 fisiatra
- 1 psicologa

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

L'infermiere del servizio semi-residenziale è disponibile a colloqui con i parenti secondo un calendario dallo stesso predisposto.

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo. Sul taschino delle divise è stampato il nome e la qualifica dell'operatore.

LA FILOSOFIA DEL CDI

IL CDI "Pietro Contarelli" si propone di erogare le prestazioni socio sanitarie nel rispetto della dignità ed unicità della persona.

Il mantenimento ed il recupero dell'autonomia funzionale della persona è un obiettivo 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 autosufficienza e abilità,*
- *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 garantire l'utenza e in generale tutti gli stakeholder ha adottato l'allegato codice etico. (all.n.1) e ribadisce:

Il divieto a 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 (GDPR, *General Data Protection Regulation - Regolamento UE 2016/679*) in materia di protezione dei dati personali e Privacy. Resta ferma comunque la necessità di avvisare il personale della struttura.

LA FONDAZIONE PER LA QUALITÀ E SICUREZZA

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

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

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

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

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 di 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 strumenti e mezzi operativi, mantenendoli, 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/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.

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.

INFORMAZIONI NECESSARIE PER L'ACCESSO AI SERVIZI

MODALITA' PER L'INGRESSO

La richiesta deve essere inoltrata alla segreteria dell'Ente dalla persona interessata, da suo familiare o dal servizio sociale del Comune di appartenenza.

Per accedere al Servizio occorre:

1. Ritirare presso l'ufficio amministrativo dell'Istituto, oppure scaricare dal sito internet www.rsasalo.it, la modulistica in uso, 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. L'ammissione dell'ospite avviene seguendo l'ordine di presentazione delle domande e dopo che l'equipe medica ha valutato le condizioni psico-fisiche del richiedente.
4. L'ufficio amministrativo contatterà i familiari per concordare tempi e modalità dell'ingresso.
5. Il regolamento d'ingresso è parte integrante della domanda di ricovero.

Documenti da presentare

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

- Autodichiarazione o certificato di residenza;
- Fotocopia carta d'identità in corso di validità;
- Fotocopia codice fiscale;
- Certificazione di invalidità (FACOLTATIVO).

Presenza in carico

Prima dell'ingresso in CDI l'utente effettua il colloquio conoscitivo medico-infermieristico e visita medica. 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/trasferimento possono essere richieste con un preavviso di 7 giorni da parte dei familiari o dell'interessato. La Direzione Sanitaria procederà a rilasciare lettera di dimissione/trasferimento comprensiva della terapia e documentazione clinica personale.

LE RETTE

Le rette praticate per i servizi offerti del CDI vengono deliberate annualmente dal Consiglio di Amministrazione e sono allegata al presente documento (all.n.2).

La retta è differenziata per frequenza a tempo pieno o parziale. Sono previste decurtazioni per assenze dell'ospite. È prevista una maggiorazione del 50% per i giorni festivi.

La retta è OMNI COMPRESIVA, 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,
- Addebito conto corrente.

Coordinate bancarie IBAN IT10 A056 9655 1800 0001 2501 X22.

La cauzione pari ad una mensilità da versare sotto forma di addebito in conto corrente infruttifero o tramite fidejussione bancaria, viene consegnata al momento della stipula del contratto.

Si specifica che il servizio trasporto nel Comune di Salò è accessorio, a richiesta, ed il relativo costo a carico del richiedente.

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

CUSTOMER SATISFATION

La Fondazione ha adottato tre sistemi distinti di valutazione della soddisfazione (all.n.3):

- 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.

Carta dei servizi,

è uno dei principali strumenti di informazione è distribuita a tutti gli utenti e/o agli interessati che ne facciano richiesta, ne è data ampia pubblicità, in quanto viene inoltrata agli assessorati ai servizi sociali dei comuni limitrofi, è messa a disposizione oltre che degli organi di controllo (ASL-REGIONE) anche delle OO.SS, Patronati, Enti Pubblici territoriali e non. La carta dei servizi è presente sul sito della Fondazione www.rsasalo.it

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 obbiettivi di trasparenza efficacia, efficienza nelle prestazioni erogate.

Eventuali comunicazioni (Apprezzamenti/reclami all.n.4) possono essere consegnati al referente del centro e/o al URP oppure depositati in apposita cassetta sita in prossimità della reception. Entro 30 giorni seguirà risposta.

I reclami possono essere indirizzati mail coordinatore@casadiriposalò.it

Accesso agli atti

La Fondazione dispone di regolamento per accesso agli atti che può 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.

L'ente procederà entro un termine di 30 giorni che in casi particolari potrà essere prorogato di 15 giorni. I moduli sono scaricabili dal sito o posso essere richiesti all'ufficio segreteria. I costi di riproduzione degli atti ammontano ad euro 0,50 a foglio.

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

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).*

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).

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.

Allegato:1 Codice Etico

Allegato:2 Rette

Allegato:3 Questionario di gradimento

Allegato:4 modulo segnalazioni/reclami

All. 1

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

Aggiornamento maggio 2024

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 Protezione dei dati personali
- 6.9 Tutela dell'ambiente
- 6.10 Tutela del patrimonio aziendale

- 7. CONFLITTO DI INTERESSI
 - 7.1 Principi generali
 - 7.2 Attività lavorativa esterna
 - 7.3 Uso del tempo e dei beni aziendali
- 8. VIOLAZIONI E SANZIONI
- 9. ENTRATA IN VIGORE E DIFFUSIONE

1. PREMESSA

La FONDAZIONE CITTA' DI SALO' 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 CITTA' DI SALO' 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.

FONDAZIONE 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 CITTA' DI SALO': i dipendenti, i componenti del Consiglio di Amministrazione, il Revisore, i Volontari nonché i collaboratori esterni e tutti coloro che a qualunque titolo erogano prestazioni ed

operano per conto della Fondazione sia in forma individuale sia in associazione e che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Fondazione.

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

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

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

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

1.2 La Mission

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

Quale sistema di lavoro per il perseguimento coerente della Mission, la Fondazione RSA Residenza Gli Ulivi ha implementato un sistema di Qualità Aziendale improntato alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, a cui si sono integrati i requisiti previsti dalla normativa UNI EN ISO 22000:2015 e dalla norma UNI EN ISO 14001:2018.

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 di Fondazione 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.

e) **L'innovazione**

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

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

1.3. I presupposti normativi

I presupposti normativi di riferimento principale del presente codice sono:

- **Il Decreto Legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001**, recante "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica", ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un regime di responsabilità amministrativa diretta a carico degli enti, nei casi in cui persone fisiche che rivestano funzioni di rappresentanza e di amministrazione e direzione, o soggetti sottoposti alla loro vigilanza e controllo commettano determinati reati a vantaggio o nell'interesse degli stessi Enti. Questa nuova responsabilità sorge soltanto in occasione della realizzazione di determinati tipi di reati, specificatamente indicati della legge, da parte di soggetti legati a vario titolo all'azienda, e solo nell'ipotesi che la condotta illecita sia stata realizzata nell'interesse o a vantaggio di essa.

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

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

Lo stesso Decreto prevede l'esclusione della responsabilità dell'azienda qualora la stessa provi, tra l'altro, di aver adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto illecito, un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" idoneo a prevenire i reati della specie di quello verificatosi e di aver affidato il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello, nonché di curare il suo aggiornamento, ad un "organismo" interno ("Organismo di Vigilanza") dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo. L'Ente si dota di codice etico comportamentale ai dipendenti, soci/collaboratori, a cui gli stessi dovranno conformarsi nell'esecuzione delle proprie attività, nonché per cercare di contribuire alla

prevenzione della realizzazione degli illeciti, conseguenza dei reati previsti dal D. Lgs. n. 231/2001.

- **IL PSSR 2010-2014, che introduce il tema della compliance al D.lgs. 231.** In particolar modo si sottolinea: *"Nel corso della IX legislatura, fatta salva un'appropriata differenziazione tra servizi sanitari e servizi socio sanitari, sulla base della complessità dei servizi e dell'intensità di cura, i modelli organizzativi e i codici etico-comportamentali saranno estesi alle ASP e ai soggetti gestori delle Residenze Sanitarie per Anziani (RSA) di maggior rilievo entro il 31 dicembre 2012"*.

- **LA NORMA UNI EN ISO 9001** 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** 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** 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 Città di Salò: RSA Gli Ulivi – RSA A. Gasparotti – CDI P. Contarelli – C. Dom. Adi Garda

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

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, 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, ivi compresa la rete parentale di riferimento sia persone fisiche sia persone giuridiche

Fornitori: in genere controparti contrattuali di Fondazione, quali ad esempio società di fornitura servizio, appaltatori, tecnici, sia persone fisiche sia persone giuridiche con cui la Fondazione avvenga ad una qualunque forma di collaborazione contrattualmente regolata

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

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

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

RPD: responsabile protezione dati

2. PRINCIPI GENERALI

2.1 Ambito d'applicazione

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

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

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

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

2.2 Sistema dei valori di base

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

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

2.3 Garanti d'attuazione del Codice Etico e di Condotta

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

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

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

Ogni dipendente e collaboratore ha l'obbligo di:

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

2.5 Processi critici

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

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

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

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

Le figure chiave e critiche per la prevenzione di illeciti etico-comportamentali sono rappresentate da tutto il personale dirigenziale e non, indipendentemente dal ruolo e/o inquadramento contrattuale.

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

L'impostazione data tende a fare in modo che le operazioni e le transazioni rilevanti siano evidenziate nell'ambito della descrizione dei processi e che ognuna di esse avvenga da parte di personale autorizzato (essendo possibile evincere tale autorizzazione da procedure, attribuzioni di poteri, manuale delle competenze) nel rispetto del requisito di tracciabilità.

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

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

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

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

4. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI

4.1 Norme generali

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

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

Ciascun operatore e collaboratore dovrà pertanto:

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

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

La Fondazione assicura la riservatezza, la sicurezza e la corretta conservazione delle informazioni relative ai dati personali in proprio possesso, nonché l'osservanza della normativa nazionale ed europea in materia. Inoltre, vengono adottate misure organizzative volte al rispetto della dignità degli ospiti e di tutti i soggetti che a qualunque titolo entrino in relazione con la stessa.

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.

Anche per garantire il rispetto delle normative in materia di privacy individuale, si persegue l'utilizzo di strumenti informatici e telematici corretto e legittimo evitandosi ogni uso che abbia per finalità la raccolta, l'archiviazione e la diffusione di dati ed informazioni a fini diversi dall'attività dell'azienda e/o comunque la finalità di danneggiare informazioni, dati, programmi o sistemi informatici o telematici altrui e/o l'intercettazione, l'impedimento o l'interruzione illecita di comunicazioni informatiche o telematiche altrui; l'utilizzo degli strumenti informatici e telematici è soggetto a monitoraggi e verifiche da parte dell'azienda. 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 ininfluenza oppure utile / necessario.

Il trattamento dei dati personali, l'utilizzo degli strumenti informatici, informativi e telematici deve essere caratterizzato dal rispetto dei principi di correttezza, tutela del segreto della corrispondenza e della privacy e in modo da garantire l'integrità e la genuinità dei sistemi informatici, informativi e telematici nonché dei dati trattati, a tutela degli interessi della Fondazione e dei terzi.

È fatto espresso divieto di attuare condotte che possano danneggiare, alterare, deteriorare o distruggere i sistemi informatici o telematici, i programmi e i dati informatici, della Fondazione nonché intercettare o interrompere illecitamente comunicazioni informatiche o telematiche. È altresì, vietato introdursi abusivamente in sistemi informatici protetti da misure di sicurezza così come procurarsi o diffondere codici di accesso a sistemi informatici o telematici protetti.

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

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.

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 di 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 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 Città di Salò 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.

La Fondazione Città di Salò 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 familiari che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

Si precisa che tale norma concerne sia i regali promessi 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 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 possibili 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
- 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 Città di Salò.

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.

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 Protezione dei dati personali

Tutte le informazioni a disposizione della Fondazione vengono trattate secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali e dalla normativa vigente. La Fondazione ha nominato un Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO). La Fondazione adotta misure di sicurezza tecniche ed organizzative atte a garantire che l'accesso ai Dati avvenga nell'assoluto rispetto delle normative vigenti, da parte di soggetti autorizzati ed istruiti in modo da garantire la riservatezza delle informazioni. 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 dipendente 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. È quindi doveroso che ciascuno eviti situazioni di conflitti di interesse o altre situazioni che possano essere dannose o disdicevoli per la Fondazione.

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

7.2 Attività lavorativa esterna

I membri del CDA, i dipendenti e collaboratori devono evitare tutte quelle attività che siano in conflitto di interesse con la Fondazione, con particolare riferimento a interessi personali o familiari che potrebbero influenzare l'indipendenza nell'espletare le attività loro assegnate. Tutti i soggetti che operano in nome e nell'interesse della Fondazione, che si trovano ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto con quello della Fondazione, devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto al diretto superiore, affinché compia le opportune valutazioni, quali, ad esempio, indicare altro dipendente o collaboratore che non si trovi nella stessa situazione. E' pertanto fatto obbligo a tali soggetti di segnalare situazioni di conflitto di interesse, anche solo potenziale, informando l'Organismo di Vigilanza e la Direzione.

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

7.3 Uso del tempo e dei beni aziendali

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

8. VIOLAZIONI E SANZIONI

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

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

Le segnalazioni sono trattate con la massima riservatezza e tutte le violazioni riferite diventano immediatamente oggetto di indagini. 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

All. 2

ANNO 2026

Le rette di ricovero in CDI sono le seguenti:

TIPOLOGIA	Rette
SOSIA	32,00
SOSIA part-time	22,00
Alzheimer	38,00
Alzheimer part-time	27,00
Trasporti a Salò	6,00

All.3

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
Per i parenti dei signori Ospiti del CDI della
"Residenza Gli Ulivi"

Gentile Signora/Signore,
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. Il questionario è anonimo ed è necessario rispondere a tutte le domande e depositarlo poi nell'apposito contenitore a piano terra **entro:**



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:

- 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 valuta la disponibilità dei servizi (parrucchiere, barbiere, manicure, pedicure, tv, telefono, servizi religiosi)?

- Eccellente

- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

12) 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

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

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

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

- Eccellente
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto insufficiente

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

Quali sono le cose che ha apprezzato maggiormente?

Quali cose considera negative:

Si ringrazia per la collaborazione

All.4

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".