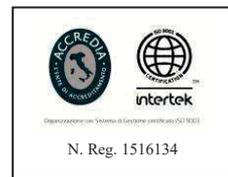




Pensionato Contessi-Sangalli
Fondazione ONLUS

Via degli ulivi, 1 – 24062 Costa Volpino (BG)
Tel.: 035/98.83.13 – 035/97.11.01 - Fax: 035/97.38.16



ELENCO ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

1. Norme di comportamento nella struttura
2. Codice etico
3. Carta dei servizi dell'anziano – diritti e doveri
4. Prospetto delle rette in vigore
5. Menù tipo settimanale
6. Nominativo referente dei servizi, orari, recapiti
7. Modulo per segnalazione e suggerimenti
8. Modulo per comunicazioni, richiesta documentazione, informazioni
9. Questionario di valutazione della qualità del servizio



Pensionato Contessi-Sangalli Fondazione ONLUS

Via degli ulivi, 1 – 24062 Costa Volpino (BG)
Tel.: 035/98.83.13 – 035/97.11.01 - Fax: 035/97.38.16



NORME DI COMPORTAMENTO PER FAMILIARI, VOLONTARI E/O PERSONE INCARICATE DAI PARENTI

OBBLIGHI

- Seguire scrupolosamente le disposizioni impartite dal medico o dal Responsabile di reparto nel prestare aiuto o assistenza all'Ospite.
- Riferire sempre al personale qualsiasi elemento utile a migliorare l'assistenza e/o la qualità di vita dell'Ospite.
- Uscire sempre dalla stanza dell'Ospite durante le cure igieniche, le visite mediche e/o altre situazioni che richiedano riservatezza per l'Ospite.
- Rispettare gli orari e l'organizzazione operativa delle attività di reparto.
- Rispettare il riposo degli Ospiti.
- Rispettare i tempi dell'Ospite nell'assunzione degli alimenti, riferendo al personale di assistenza, eventuali problematiche rilevate.
- Stimolare la socializzazione dell'Ospite rispettando le sue preferenze ed esigenze specifiche, evitandone l'isolamento e/o l'esclusione.
- Comunicare al Direttore/uffici l'eventuale impossibilità a visitare l'Ospite e per quanto tempo, fornendo un recapito di reperibilità alternativo a quello già depositato presso gli uffici, o il nominativo di altra persona reperibile.
- Informare il personale di reparto ogni qualvolta si accompagna l'Ospite fuori dalla struttura.
- Attenersi alle disposizioni dietetiche disposte per l'Ospite; chiedere al personale sanitario la necessaria autorizzazione per il consumo di alimenti portati dall'esterno (gelati, frutta, dolci ecc.) al di fuori dei pasti principali.

Si ricorda inoltre:

- Che l'assistenza privata all'Ospite va autorizzata dalla Direzione.
- Che solo gli operatori della R.S.A. sono autorizzati ad applicare presidi agli anziani (pannoloni, garze, ecc.).
- Che in base alle vigenti norme di Legge nei locali della Struttura è vietato fumare.
- Che è vietato dare compensi in denaro al personale della R.S.A.

DIVIETI

- Non intervenire nell'assistenza diretta agli Ospiti (igiene, bagno, somministrazione farmaci ecc.).
- Non intraprendere nessuna iniziativa autonoma nei confronti degli assistiti prima di aver consultato il personale sanitario.
- Non accedere ai locali di servizio del reparto (cucina, bagni assistiti, depositi ecc.).
- Non accedere nelle camere di altri Ospiti, senza la loro autorizzazione.
- Non fare osservazioni o reclami al personale di assistenza. Eventuali disagi e/o controversie vanno sempre esposti al Responsabile dell'area Socio-assistenziale o al Responsabile Sanitario.
- Non divulgare informazioni riservate sulle condizioni di salute di altri Ospiti di cui si è venuti a conoscenza.

L'osservanza ed il rispetto di queste disposizioni costituiscono elemento indispensabile per garantire un'adeguata assistenza all'Ospite, un positivo inserimento delle persone demandate dai parenti ad assistere i propri cari nella vita della struttura, un clima sereno al personale nello svolgimento del piano di lavoro.



Pensionato Contessi-Sangalli
Fondazione ONLUS

Via degli ulivi, 1 – 24062 Costa Volpino (BG)
Tel.: 035/98.83.13 – 035/97.11.01 - Fax: 035/97.38.16



PENSIONATO CONTESSI-SANGALLI
FONDAZIONE ONLUS

COSTA VOLPINO (BG)

CODICE ETICO

ALLEGATO 10 alla Carta dei Servizi

RIFERIMENTI	MOG DLGS 231/01
REVISIONE	Rev. 00 del 21/12/2012



SOMMARIO

0. INTRODUZIONE	4
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
2. RIFERIMENTI	4
3. TERMINI E DEFINIZIONI	5
4. PRINCIPI ETICI: PARTE GENERALE	5
4.1 PRINCIPI ETICI NEI RAPPORTI PERSONALI	5
4.1.1 <i>PRINCIPIO DI CENTRALITA' DELLA PERSONA</i>	5
4.1.2 <i>PRINCIPIO DI RIPUDIO DI OGNI DISCRIMINAZIONE</i>	5
4.2 PRINCIPI ETICI NEI RAPPORTI PROFESSIONALI	5
4.2.1 <i>PRINCIPIO DI CORRETTEZZA</i>	5
4.2.2 <i>PRINCIPIO DI LEGALITA'</i>	6
4.2.3 <i>PRINCIPIO DI PROFESSIONALITA'</i>	6
4.2.4 <i>PRINCIPIO DI RISERVATEZZA</i>	6
4.2.5 <i>PRINCIPIO DI RESPONSABILITA' VERSO LA COLLETTIVITA' E L'AMBIENTE</i>	6
4.2.6 <i>PRINCIPIO DI TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE</i>	6
5. PRINCIPI ETICI: PARTE SPECIALE	6
5.1 GESTIONE AMMINISTRATIVA	6
5.1.1 <i>PRINCIPI ETICI PER LA TENUTA DELLE SCRITTURE CONTABILI</i>	6
5.1.2 <i>PRINCIPI ETICI PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI CON I REVISORI DEI CONTI</i>	7
5.2 GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE	7
5.2.1 <i>PRINCIPI ETICI PER LA GESTIONE DELLA TESORERIA</i>	7
5.3 GESTIONE DELLE RISORSE MATERIALI	7
5.3.1 <i>PRINCIPI ETICI NELL'UTILIZZO DEI BENI STRUMENTALI</i>	7
5.3.2 <i>PRINCIPI ETICI NELL'UTILIZZO DI RISORSE IT</i>	7
5.3.3 <i>PRINCIPI ETICI NELL'UTILIZZO DI OPERE PROTETTE DA DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE</i>	7
5.4 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	7
5.4.1 <i>PRINCIPI ETICI PER IL RECLUTAMENTO E SELEZIONE DELLE RISORSE UMANE</i>	7
5.4.2 <i>PRINCIPI ETICI PER LA COSTITUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO</i>	8
5.4.3 <i>PRINCIPI ETICI PER LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE</i>	8
5.4.4 <i>PRINCIPI ETICI PER LA VALUTAZIONE DELLE RISORSE UMANE</i>	8
5.4.5 <i>PRINCIPI ETICI PER L'EROGAZIONE DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO</i>	8
5.4.6 <i>PRINCIPI ETICI PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI CON TERZE PARTI</i>	8
5.5 GESTIONE NELLA GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	9
5.5.1 <i>PRINCIPI ETICI E RISPETTO DELLE NORMATIVE APPLICABILI IN MATERIA DI SICUREZZA</i>	9
5.6 GESTIONE PER L'AMBIENTE	9
5.6.1 <i>PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DEGLI ASPETTI E DEGLI IMPATTI AMBIENTALI</i>	9
5.7 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI	10
5.7.1 <i>PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DEI DATI PERSONALI DI SOGGETTI TERZI</i>	10
5.7.2 <i>PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DEI DATI AZIENDALI</i>	10
5.7.3 <i>PRINCIPI ETICI NELL'UTILIZZO DI SISTEMI IT</i>	10
5.8 GESTIONE DELLE RELAZIONI CON GLI UTENTI	11
5.8.1 <i>PRINCIPI ETICI NELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI</i>	11
5.9 GESTIONE DELLE RELAZIONI CON I FORNITORI	11
5.10 GESTIONE DEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	12
5.9.1 <i>PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DI OFFERTE E RICHIESTE DI FAVORI</i>	12
5.9.2 <i>PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DEI RAPPORTI CON L'AZIENDA SANITARIA LOCALE</i>	12
5.9.3 <i>PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON LA MAGISTRATURA E AUTORITA' DI POLIZIA GIUDIZIARIA</i>	12
5.10 GESTIONE DEI RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDERS	13
5.11 GESTIONE DEI RAPPORTI CON ASSOCIAZIONI ESTERNE	13
5.11.1 <i>PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON PARTITI ED ASSOCIAZIONI POLITICHE</i>	13
5.11.2 <i>PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI</i>	13
5.11.3 <i>PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON ASSOCIAZIONI ONLUS</i>	13



5.11.4	<i>PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON BENEFATTORI</i>	13
5.11.5	<i>GESTIONE DEI RAPPORTI CON LA CONCORRENZA</i>	13
5.12	GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE ESTERNA	13
5.12.1	<i>PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE CON TERZE PARTI</i>	13
5.12.2	<i>PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE CON ORGANI DI INFORMAZIONE</i>	14
5.13	GESTIONE DEI REGALI, OMAGGI E BENEFICI	14
6.	GESTIONE DEL CODICE ETICO	14
6.1	COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE	14
6.1.1	<i>COMUNICAZIONE</i>	14
6.1.2	<i>SENSIBILIZZAZIONE</i>	14
6.2	ATTUAZIONE	14
6.2.1	<i>POLITICHE AZIENDALI</i>	14
6.2.2	<i>PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI</i>	15
6.3	VERIFICA	15
6.3.1	<i>AUDIT</i>	15
6.3.2	<i>MONITORAGGIO</i>	15
6.4	VIOLAZIONI E SANZIONI	15
6.4.1	<i>SEGNALAZIONI DI VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO</i>	15
6.4.2	<i>PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI IN CASO DI VIOLAZIONI</i>	15
6.5	MIGLIORAMENTO	16



0. INTRODUZIONE

Il Pensionato Contessi-Sangalli Fondazione O.N.L.U.S. (di seguito l'“Azienda”), è un Ente operante nel settore dei servizi alla persona, soggetto attivo nella rete dei servizi socio integrati della Regione Lombardia per lo svolgimento di attività socio sanitaria di cura ed assistenza in regime residenziale (RSA) a favore di cittadini in condizioni di non autosufficienza totale o parziale, con particolare riguardo alla popolazione anziana.

L'etica nell'attività imprenditoriale, soprattutto per una Fondazione ONLUS 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.

In funzione di quanto sopra, l'Azienda ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG) atto a prevenire la commissione di reati nell'interesse o a vantaggio dell'Azienda stessa così come richiamato dal D.Lgs 231/01. Costituisce parte integrante del modello di organizzazione e di gestione adottato dall'Azienda il Codice Etico, rappresentato dal presente documento.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Pensionato Contessi-Sangalli Fondazione O.N.L.U.S. intende trasformare in un vantaggio competitivo la conoscenza e l'apprezzamento dei valori etici che la animano.

Lo scopo del Codice Etico è quindi quello di formalizzare e documentare tutti quei principi etici che l'Azienda assume a riferimento nello svolgimento dei processi gestionali in cui si articola la propria missione strategica.

Questo al fine di evitare che i destinatari del Codice Etico, anche agendo in buona fede nell'interesse o a vantaggio dell'Azienda, violino principi o prescrizioni normative che l'Azienda definisce come inderogabili e quindi commettano fattispecie di reato previste dal D.Lgs 231/01.

Il Codice Etico si applica a tutte le parti che operano per conto dell'Azienda e/o con cui l'Azienda intrattiene rapporti di collaborazione, ovvero:

- Organi societari, così come definiti dallo Statuto;
- Personale dipendente (dirigenza e personale operativo);
- Contrattisti e collaboratori esterni (inclusi volontari e tirocinanti);
- Fornitori di beni e servizi (inclusi consulenti e liberi professionisti);
- Stakeholders in generale.

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 sono chiamati quindi ad informare il loro operato nel rispetto dei principi definiti e riportati dal Codice Etico stesso, nella consapevolezza che l'Azienda ha predisposto un sistema disciplinare atto a sanzionare l'inosservanza di tali principi nelle forme e nelle modalità consentite dalla normativa vigente legale e contrattuale.

L'attuazione del codice etico è demandata al Presidente e al Direttore della Fondazione, quali osservatori privilegiati della corretta applicazione delle norme e delle procedure aziendali.

2. RIFERIMENTI

Il presente documento fa riferimento ai requisiti di seguito elencati:

- Statuto del Pensionato Contessi-Sangalli Fondazione O.N.L.U.S.;
- Carta dei Servizi del Pensionato Contessi-Sangalli Fondazione O.N.L.U.S.;
- Standard UNI EN ISO 9001:2008 “Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti”;
- D. Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 2000 n. 300”.
- D. Lgs. 9 aprile 2008 n. 81 “Attuazione dell'art. 1 della legge 3 agosto 2007 n. 123 in materia di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro” e s.m.i.;
- D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”
- D. Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della Legge 29 settembre 2000, n. 300”
- Normativa nazionale e regionale sulle strutture Socio Sanitarie.



3. TERMINI E DEFINIZIONI

Si riporta la definizione degli acronimi utilizzati nel presente documento:

- IT: acronimo di Information Technology (tecnologie dell'informazione);
- MOG: acronimo di Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs 231/01 (Nota: inteso sia come sistema di gestione sia come documento che descrive tale sistema di gestione);
- ODV: acronimo di Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs 231/01.

Si riporta la definizione dei termini utilizzati nel presente documento:

- **Modello di organizzazione Gestione e Controllo:** sistema di autodisciplina aziendale adottato dalla Società, la cui applicazione è sottoposta al controllo di un Organismo di Vigilanza. Vi sono richiamate le procedure da seguire nello svolgimento delle attività in maniera tale da prevenire la commissione di reati ex D. Lgs. 231/2001 nel rispetto dei valori e dei principi enunciati nel Codice Etico.
- **Organizzazione:** insieme di persone e mezzi, con definite responsabilità, autorità e interrelazioni (ISO 9000, p.to 3.3.1).
- **Organismo di Vigilanza:** organismo costituito in forma collegiale, dotato di autonomia ed indipendenza rispetto agli organi di gestione della Società, e preposto a vigilare in ordine all'efficacia ed all'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.
- **Dipendenti:** tutti i dipendenti del Pensionato Contessi-Sangalli Fondazione O.N.L.U.S..
- **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 dal Pensionato Contessi-Sangalli Fondazione O.N.L.U.S., ivi compresa la rete parentale di riferimento (sia persone fisiche sia persone giuridiche).
- **Fornitori:** in genere controparti contrattuali della Fondazione quali ad esempio società di fornitura servizio, appaltatori, tecnici, sia persone fisiche sia persone giuridiche con cui l'Ente addivenga ad una qualunque forma di collaborazione contrattualmente regolata.
- **CCNL:** contratti di lavoro applicati dal Pensionato Contessi-Sangalli Fondazione O.N.L.U.S. (Contratto Regioni ed autonomie locali – contratto UNEBA) nonché i relativi contratti integrativi territoriali ed aziendali.
- **Politica:** orientamento formalizzato dalla direzione aziendale in merito a specifiche aree o tematiche gestionali.
- **Procedura:** modo specificato per svolgere un'attività o un processo (ISO 9000, p.to 3.4.5).
- **Processo:** insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita (ISO 9000, p.to 3.4.1).
- **Struttura organizzativa:** insieme di responsabilità, autorità e interrelazioni tra persone (ISO 9000, p.to 3.3.2).

4. PRINCIPI ETICI: PARTE GENERALE

Si riportano di seguito i principi etici di portata generale che devono informare il comportamento e le decisioni di tutti gli operatori aziendali nello svolgimento delle attività loro assegnate.

4.1 PRINCIPI ETICI NEI RAPPORTI PERSONALI

4.1.1 PRINCIPIO DI CENTRALITA' DELLA PERSONA

Tutti gli operatori aziendali devono assumere come valore centrale e prioritario di tutta la propria attività il rispetto della persona umana. Questo con particolare riferimento ai diritti inalienabili ad essa riconosciuta, quali ad esempio, la libertà, la dignità, lo sviluppo della propria personalità, il rispetto delle convinzioni religiose.

4.1.2 PRINCIPIO DI RIPUDIO DI OGNI DISCRIMINAZIONE

Tutti gli operatori aziendali in tutte le relazioni con i propri stakeholders (clienti, personale, fornitori, comunità residente nel territorio, istituzioni) devono evitare qualsiasi tipo di atteggiamento discriminatorio inerente l'età, il sesso, lo stato di salute, la nazionalità, la razza, le credenze religiose, opinioni politiche o stili di vita diversi.

4.2 PRINCIPI ETICI NEI RAPPORTI PROFESSIONALI

4.2.1 PRINCIPIO DI CORRETTEZZA

Tutti gli operatori aziendali, nello svolgimento delle attività di competenza, devono osservare sistematicamente e rigorosamente principi di onestà, moralità, equità e buona fede.

Nessun operatore aziendale può derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.



4.2.2 PRINCIPIO DI LEGALITA'

Tutti gli operatori aziendali, nello svolgimento delle attività di competenza, devono osservare sistematicamente e rigorosamente le legge e i regolamenti vigenti in Italia ed in Regione Lombardia.

Tutti gli operatori aziendali devono rifiutare in ogni modo comportamenti che possano favorire o agevolare il compimento di pratiche proprie di qualsiasi cultura o religione che si pongano in contrasto con le norme di ordine pubblico riconosciute dallo stato e che influiscano sull'integrità fisica delle persone per finalità non connesse al trattamento, o comunque considerate illecite dalle leggi vigenti.

Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

4.2.3 PRINCIPIO DI PROFESSIONALITA'

Tutti gli operatori aziendali, nello svolgimento delle attività di competenza, devono osservare sistematicamente e rigorosamente principi di professionalità, svolgendo le proprie missioni nel rispetto di condizioni di efficienza, efficacia ed economicità. Questo mediante il migliore utilizzo delle risorse e del tempo a loro disposizione nel rispetto dei vincoli di correttezza e legalità.

Tutti gli operatori aziendali devono trattare i clienti/utenti, il personale dipendente, i fornitori, i volontari, la comunità circostante e le istituzioni che la rappresentano, nonché ogni terzo con il quale essi entreranno in rapporto per motivi professionali con onestà, correttezza, imparzialità e senza pregiudizi.

Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

4.2.4 PRINCIPIO DI RISERVATEZZA

La Fondazione garantisce la riservatezza dei dati in proprio possesso e si impegna ad un trattamento dei dati personali conforme alle norme giuridiche vigenti in materia.

Tutti gli operatori aziendali sono inoltre obbligati a non divulgare informazioni riservate per scopi non connessi con lo svolgimento delle attività tipiche.

4.2.5 PRINCIPIO DI RESPONSABILITA' VERSO LA COLLETTIVITA' E L'AMBIENTE

La Fondazione si impegna a perseguire i propri obiettivi nel pieno rispetto della comunità territoriale in cui opera. Ciò vale per ogni attività, anche se svolta al di fuori della propria sede. L'Azienda considera l'ambiente un bene primario a disposizione della collettività; a tal fine si impegna a svolgere un costante monitoraggio dell'impatto ambientale delle proprie attività e ad adottare programmi volti ad un costante contenimento dei consumi energetici.

L'Azienda opera sempre nel pieno rispetto della normativa applicabile circa lo smaltimento dei rifiuti e la gestione dell'ambiente, promuove, altresì, la formazione dei propri dipendenti e collaboratori al fine di una corretta gestione dei rischi ambientali connessi ad ogni attività svolta. Anche in questo ambito, l'Azienda si conforma alle normative tecniche ed alle indicazioni internazionalmente approvate.

4.2.6 PRINCIPIO DI TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE

La Fondazione, a mezzo dei propri organi sociali e comunque tramite i propri soci e collaboratori, è tenuta a fornire ai propri interlocutori informazioni trasparenti, complete, chiare e veritiere. Pertanto, promuove la collaborazione tra il proprio personale e gli interlocutori, al fine di raggiungere la massima trasparenza delle informazioni provenienti dall'Ente.

5. PRINCIPI ETICI: PARTE SPECIALE

In funzione dei principi etici di portata generale precedentemente descritti, si riportano di seguito i principi etici applicabili alle principali aree della gestione aziendale. Tali principi sono a loro volta declinati, per gli aspetti più operativi, in specifiche politiche aziendali o in regolamenti interni.

5.1 GESTIONE AMMINISTRATIVA

5.1.1 PRINCIPI ETICI PER LA TENUTA DELLE SCRITTURE CONTABILI

Tutti gli operatori amministrativi sono tenuti alla tempestiva, fedele e corretta registrazione di ogni operazione di natura economica, finanziaria e patrimoniale nel rispetto dei principi contabili e della normativa vigente civilistica e fiscale, onde attuare la massima trasparenza contabile nei confronti di stakeholders, dei terzi e degli enti esterni preposti, ed evitare che compaiano poste false, fuorvianti od ingannevoli.

L'attività amministrativa e contabile deve essere 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 sulla legittimità coerenza e congruità dei processi di decisione, autorizzazione, svolgimento delle azioni ed operazioni della azienda.



Tutti gli operatori amministrativi sono tenuti alla corretta predisposizione dei bilanci ai sensi civilistici e fiscali nel rispetto della vigente normativa applicabile e al fine di fornire una fedele e trasparente rappresentazione della situazione economica, finanziaria e patrimoniale aziendale.

Tutti gli operatori amministrativi devono prestare a tutti i livelli la massima collaborazione, fornendo informazioni corrette e veritiere in merito alle attività, beni ed operazioni aziendali nonché in merito ad ogni ragionevole richiesta ricevuta dagli organi competenti.

5.1.2 PRINCIPI ETICI PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI CON I REVISORI DEI CONTI

Tutti gli operatori amministrativi sono tenuti a collaborare con i revisori dei conti o organismi di controllo aziendale assimilati, in modo leale, trasparente e fattuale. Nessun operatore aziendale è autorizzato o può autorizzare a comportamenti tali da impedire nella forma o nei fatti l'espletamento dei compiti propri degli organismi di controllo. Delle risultanze contabili e di esercizio annuali deve essere data visibilità a terzi secondo gli obblighi di legge.

5.2 GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE

5.2.1 PRINCIPI ETICI PER LA GESTIONE DELLA TESORERIA

Tutti gli operatori amministrativi sono tenuti ad assicurare il mantenimento della tracciabilità di incassi e di pagamenti effettuati mediante il corretto utilizzo degli strumenti messi a disposizione dall'Azienda e mediante la corretta applicazione delle procedure contabili.

Tutti gli operatori amministrativi sono tenuti ad operare, ai vari livelli di responsabilità, in modo da evitare l'utilizzo dei contanti per le operazioni di incasso e di pagamento.

5.3 GESTIONE DELLE RISORSE MATERIALI

5.3.1 PRINCIPI ETICI NELL'UTILIZZO DEI BENI STRUMENTALI

Tutti gli operatori aziendali devono utilizzare i beni strumentali in dotazione esclusivamente per le finalità del servizio a cui sono destinati e nello scrupoloso rispetto delle misure di sicurezza ad essi associati. Nessun operatore aziendale è autorizzato a derogare o a far derogare a tale disposizione anche qualora ciò si manifestasse in un evidente interesse o vantaggio per l'Azienda.

Tutti gli operatori aziendali devono custodire secondo principi di buona diligenza i beni strumentali in loro dotazione. Beni inidonei all'utilizzo previsto in quanto guasti, fuori manutenzione o comunque sprovvisti delle caratteristiche tecnico funzionali tali da garantirne un utilizzo sicuro, devono essere identificati e conservati in modo da impedirne l'utilizzo. Nessun operatore aziendale è autorizzato a derogare o a far derogare a tale disposizione anche qualora ciò si manifestasse in un evidente interesse o vantaggio per l'Azienda.

5.3.2 PRINCIPI ETICI NELL'UTILIZZO DI RISORSE "IT"

Tutti gli operatori aziendali devono rispettare le apposite politiche di sicurezza per la gestione e l'utilizzo delle risorse di Information Technology loro assegnate (computer fissi e portatili, software, periferiche, account di posta elettronica, accesso a internet e a sistemi esterni all'Azienda, etc.). Nessun operatore aziendale è autorizzato a derogare o a far derogare a tale disposizione anche qualora ciò si manifestasse in un evidente interesse o vantaggio per l'Azienda.

5.3.3 PRINCIPI ETICI NELL'UTILIZZO DI OPERE PROTETTE DA DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE

Tutti gli operatori aziendali devono utilizzare le opere protette da diritti di proprietà intellettuale (licenze) nel rispetto di tali diritti (libri, pubblicazioni, software, banche dati, etc.). Nessun operatore aziendale è autorizzato a derogare o a far derogare a tale disposizione anche qualora ciò si manifestasse in un evidente interesse o vantaggio per l'Azienda.

5.4 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

5.4.1 PRINCIPI ETICI PER IL RECLUTAMENTO E SELEZIONE DELLE RISORSE UMANE

Le risorse umane sono un fattore indispensabile per l'esistenza, lo sviluppo ed il successo di una qualsiasi impresa. Per questo motivo l'Azienda tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun collaboratore nel contesto organizzativo dell'azienda.

Tutti gli operatori aziendali incaricati di reclutare le risorse umane, sia direttamente, sia indirettamente mediante la fornitura di indicazioni o pareri, devono attenersi unicamente al criterio di perseguire la migliore corrispondenza tra i profili dei candidati e le specifiche stabilite per l'incarico in oggetto, mantenendo la più stretta osservanza del principio di pari opportunità e senza distinzione alcuna di sesso, razza, religione, credo politico, appartenenza sindacale, territorio di residenza o domiciliazione, nazionalità.

Tutti gli operatori aziendali incaricati di reclutare le risorse umane, sia direttamente, sia indirettamente mediante la fornitura di indicazioni o pareri, devono rispettare le opinioni personali del candidato e la sua sfera privata, restringendo



l'ambito delle informazioni richieste durante il colloquio alla mera verifica delle caratteristiche rispondenti alla funzione professionale ricercata.

Tutti gli operatori aziendali incaricati di valutare le risorse umane, sia direttamente, sia indirettamente mediante la fornitura di indicazioni o pareri, devono evitare favoritismi di ogni genere, con particolare riferimento a candidati la cui assunzione potrebbe essere direttamente o indirettamente correlata al perseguimento di un interesse o di un vantaggio aziendale di natura illecita. In caso di evidenti e lampanti situazioni di potenziale conflitto di interesse, viene informato l'Organismo di Vigilanza secondo le procedure in essere per un parere preventivo.

5.4.2 PRINCIPI ETICI PER LA COSTITUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO

Tutti gli operatori aziendali incaricati di costituire il rapporto di lavoro con le risorse umane, sia direttamente, sia indirettamente, devono fornire al neoassunto/a con trasparenza, correttezza e precisione le informazioni inerenti:

- le caratteristiche della funzione professionale assunta e le mansioni ad essa attinenti;
- gli elementi legislativi specificamente connessi con il ruolo ricoperto e tutte le norme e le procedure da adottare per evitare potenziali rischi correlati allo svolgimento del proprio incarico lavorativo;
- gli aspetti retributivi.

5.4.3 PRINCIPI ETICI PER LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Tutti gli operatori aziendali investiti di potere di coordinamento gerarchico o funzionale delle risorse umane loro assegnate devono gestire il rapporto di collaborazione con i propri sottoposti nel rigoroso rispetto dell'integrità morale degli individui e nel ripudio di qualsiasi forma di discriminazione. In particolare è ritenuto intollerabile:

- minacce, pressioni psicologiche o anche semplicemente richieste che inducano le risorse umane coordinate a comportamenti illeciti, discriminatori o lesivi, anche se poste in atto nell'interesse o a vantaggio dell'Azienda;
- ogni atto di violenza fisica, psicologica, morale ("mobbing") ed ogni comportamento o richiesta di comportamento nei confronti delle risorse umane coordinate che implichi la violazione del presente Codice Etico, anche se svolto nell'interesse o a vantaggio dell'Azienda;
- la richiesta alle risorse umane coordinate, trasmessa come atto dovuto, di prestazioni, favori personali (anche nei confronti di soggetti terzi esterni all'Azienda) o qualsiasi comportamento che costituisca una violazione del presente Codice Etico, anche se posto in essere nell'interesse o a vantaggio dell'Azienda.

5.4.4 PRINCIPI ETICI PER LA VALUTAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Tutti gli operatori aziendali incaricati di valutare le prestazioni e le potenzialità di crescita ai fini di carriera delle risorse umane devono attenersi a principi di meritocrazia, trasparenza, equità e oggettività nella valutazione del perseguimento degli obiettivi assegnati alle risorse umane che ricoprono le varie posizioni organizzative al fine di assicurare a tutti le stesse opportunità di sviluppo professionale e di carriera.

5.4.5 PRINCIPI ETICI PER L'EROGAZIONE DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

Tutti gli operatori aziendali incaricati, direttamente o indirettamente, di individuare i bisogni di formazione delle risorse umane devono rilevare i bisogni formativi a fronte di oggettive esigenze finalizzate nell'ordine ad assolvere a prescrizioni normative (cogenti e tecniche), a migliorare la qualità delle prestazioni erogate dall'Azienda ai propri clienti, a sviluppare le potenzialità professionali dei singoli individui.

In nessun caso è ammesso un uso strumentale o improprio, sia positivo sia negativo, dei meccanismi di formazione professionale anche qualora ciò rientrasse nell'interesse o a vantaggio dell'Azienda.

Tutti gli operatori aziendali incaricati, direttamente o indirettamente, di gestire progetti di formazione finanziata, anche eventuale in collaborazione con enti terzi, devono operare nel più assoluto rispetto della normativa vigente ed assicurare l'effettiva erogazione della formazione in funzione del progetto formativo approvato e la relativa precisa e puntuale rendicontazione. In nessun caso gli operatori aziendali possono derogare, chiedere di derogare o accettare di derogare a tali principi anche qualora ciò avvenisse nell'interesse o a vantaggio dell'Azienda.

Tutte le risorse umane oggetto di piani di formazione devono partecipare a tali piani come normale espletamento dei doveri connessi alla loro mansione. Gli operatori aziendali responsabili del coordinamento gerarchico e funzionale delle risorse umane soggette a formazione devono facilitare la loro partecipazione a tali attività.

Tutte le risorse umane di nuovo inserimento o a cui vengano affidate nuove mansioni devono essere sottoposte a specifico periodo di addestramento sul campo a cura degli operatori aziendali che ne assumono il coordinamento.

5.4.6 PRINCIPI ETICI PER LA GESTIONE DEI RAPPORTI CON TERZE PARTI

A tutti gli operatori aziendali è vietato ricevere o accettare doni, gratifiche od omaggi di qualsiasi tipo, il cui valore economico sia più che simbolico, da parte di fornitori, utenti od altre entità con cui vengono in contatto per nome o per conto dell'Azienda.

Tutti gli operatori aziendali che operano in nome e nell'interesse dell'Azienda che si trovano ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto con quello dell'Azienda, devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto alla direzione generale affinché si effettuino le opportune valutazioni, quali ad esempio, indicare altro dipendente o collaboratore che non si trovi nella stessa situazione.



In ogni caso, del conflitto di interessi e delle determinazioni assunte al proposito, deve essere data comunicazione al Consiglio di Amministrazione.

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

5.5 GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

5.5.1 PRINCIPI ETICI E RISPETTO DELLE NORMATIVE APPLICABILI IN MATERIA DI SICUREZZA

L'azienda tutela l'integrità psico-fisica dei propri 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
- promuovere 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.

Tutti gli operatori aziendali contribuiscono al processo di prevenzione dei rischi e tutela della salute e sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi, fatte salve le responsabilità individuali ai sensi delle disposizioni di legge applicabili in materia.

Per tali motivi:

- tutti gli operatori aziendali devono sistematicamente, puntualmente e scrupolosamente rispettare le disposizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- tutti gli operatori aziendali aventi funzioni di coordinamento di risorse umane devono far sistematicamente e puntualmente rispettare le disposizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- tutti gli operatori aziendali aventi funzioni di coordinamento o di interfacciamento con fornitori, prestatori d'opera e collaboratori esterni devono far sistematicamente e puntualmente rispettare le disposizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

Le disposizioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro sono costituite, oltre che dalle prescrizioni normative, anche da:

- Politiche e obiettivi in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- Procedure in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- Istruzioni Operative in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

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.

5.6 GESTIONE DELL'AMBIENTE

5.6.1 PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DEGLI ASPETTI E DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

L'ambiente è un bene primario della comunità che il Pensionato Contessi-Sangalli Fondazione O.N.L.U.S. vuole contribuire a salvaguardare. A tal fine esso 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.

Tutti gli operatori aziendali contribuiscono al processo di protezione dell'ambiente. In particolare tutti gli operatori aziendali devono sistematicamente, puntualmente e rigorosamente rispettare le prescrizioni normative in materia di ambiente, ad iniziare dalla corretta suddivisione dei rifiuti stessi, prestando la massima attenzione ad evitare ogni scarico ed emissione illecita di materiali nocivi o rifiuti speciali e trattando i rifiuti in conformità alle specifiche prescrizioni.



Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

5.7 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

Ogni informazione ed altro materiale relativa all'attività dell'Azienda, di cui i destinatari vengano a conoscenza od in possesso, in relazione al proprio rapporto di lavoro o professionale, sono strettamente riservati e di proprietà esclusiva della Fondazione. Tali informazioni possono riguardare attività presenti e future, informazioni e notizie non ancora diffuse, anche se di prossima divulgazione.

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

L'Azienda a tal fine garantisce la riservatezza nel trattamento dei dati dotandosi di apposite misure organizzative definite secondo i dettami del D.Lgs 196/03.

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

5.7.1 PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DEI DATI PERSONALI DI SOGGETTI TERZI

Tutti gli operatori aziendali (responsabili e incaricati del trattamento) che, nell'esercizio delle loro mansioni, trattano dati personali di soggetti terzi ai sensi del D. Lgs 196/03 "privacy" devono sistematicamente e rigorosamente attenersi alle finalità del trattamento. Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

Tutti gli operatori aziendali che nell'esercizio delle loro mansioni trattano dati personali di soggetti terzi ai sensi del D. Lgs 196/03 "privacy" devono sistematicamente e rigorosamente attenersi alle disposizioni aziendali predisposte allo scopo di assicurare adeguati livelli di sicurezza.

Le disposizioni in materia di sicurezza delle informazioni sono costituite, oltre che dalle prescrizioni normative, anche da

- Politiche e obiettivi in materia di sicurezza delle informazioni;
- Procedure in materia di sicurezza delle informazioni;
- Istruzioni Operative in materia di sicurezza delle informazioni.

Alcune di tali misure sono contenute o richiamate dal Documento Programmatico sulla Sicurezza redatto ai sensi del D. Lgs 196/03.

Tutti gli operatori aziendali devono preservare l'integrità, la disponibilità e la riservatezza dei dati e dei documenti loro affidati. Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

5.7.2 PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DEI DATI AZIENDALI

Tutti gli operatori aziendali che nell'esercizio delle loro mansioni trattano dati aziendali in ogni formato (cartaceo, elettronico) o di ogni natura (dati amministrativi, dati economico finanziari, dati tecnici, etc.) devono sistematicamente e attenersi alle disposizioni aziendali al fine di assicurare l'integrità, la disponibilità e la riservatezza dei dati stessi.

Tutti gli operatori aziendali che nell'esercizio delle loro mansioni trattano dati aziendali devono sistematicamente e rigorosamente attenersi alle disposizioni aziendali predisposte allo scopo di assicurare adeguati livelli di sicurezza.

Le disposizioni in materia di sicurezza delle informazioni sono costituite, oltre che dalle prescrizioni normative, anche da:

- Politiche e obiettivi in materia di sicurezza delle informazioni;
- Procedure in materia di sicurezza delle informazioni;
- Istruzioni Operative in materia di sicurezza delle informazioni.

Alcune di tali misure sono contenute o richiamate dal Documento Programmatico sulla Sicurezza redatto ai sensi del D. Lgs 196/03.

Tutti gli operatori aziendali devono preservare l'integrità, la disponibilità e la riservatezza dei dati e dei documenti loro affidati. Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

5.7.3 PRINCIPI ETICI NELL'UTILIZZO DI SISTEMI "IT"

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

Tutte le informazioni che risiedono nei sistemi informatici e telematici aziendali, posta elettronica inclusa, sono di proprietà dell'Azienda e vanno usati esclusivamente per lo svolgimento delle attività aziendali con le modalità ed i limiti indicati dall'azienda.

Tutti gli operatori aziendali che nell'esercizio delle loro mansioni utilizzano sistemi IT aziendali, anche eventualmente per connettersi a sistemi IT di altri soggetti, devono attenersi a fini rigorosamente professionali e circoscritti nell'ambito delle mansioni loro assegnate. Inoltre devono attenersi sistematicamente e rigorosamente alle disposizioni applicabili in materia di sicurezza delle informazioni.

Le disposizioni in materia di sicurezza delle informazioni sono costituite, oltre che dalle prescrizioni normative, anche da:



- Politiche e obiettivi in materia di sicurezza delle informazioni;
- Procedure in materia di sicurezza delle informazioni;
- Istruzioni Operative in materia di sicurezza delle informazioni.

Per garantire il rispetto delle normative in materia di privacy tutti gli operatori aziendali devono utilizzare gli strumenti informatici e telematici in modo corretto e legittimo evitando ogni uso che abbia per finalità il danneggiamento di 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'accesso a sistemi e programmi informatici dovrà avvenire nel rispetto dei diritti di terzi sui predetti sistemi e programmi, elusivamente utilizzando procedure e chiavi d'accesso legittimamente acquisite.

La trasmissione di dati ed informazioni in via informatica e telematica a soggetti pubblici o comunque relativamente a documenti aventi efficacia probatoria, dovrà seguire criteri di legittimità, verità, esatta corrispondenza ai fatti e circostanze rappresentati.

Tutti gli operatori aziendali devono preservare l'integrità, la disponibilità e la riservatezza dei dati e dei documenti loro affidati. Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

5.8 GESTIONE DELLE RELAZIONI CON GLI UTENTI

Il Pensionato Contessi-Sangalli Fondazione O.N.L.U.S. orienta la propria attività, così come definito nella politica per la qualità, alla soddisfazione ed alla tutela dei propri clienti/utenti prestando attenzione alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi.

In particolare nello svolgimento del proprio operato tutti gli operatori aziendali devono assumere nei confronti degli ospiti e dei loro famigliari una condotta consona ai seguenti principi, espressi nella politica aziendale per le qualità e ritenuti fondamentali:

- eguaglianza ed equità
- imparzialità
- centralità della persona
- continuità
- qualità della vita
- autonomia della persona
- partecipazione
- diritto di scelta
- rapporto con il territorio
- efficacia ed efficienza

Tutti gli operatori aziendali devono comunicare con gli ospiti utilizzando le modalità e il linguaggio più consono alle relative condizioni culturali e psicologiche al fine di fornire tutte le doverose informazioni di carattere sanitario, sociosanitario e amministrativo.

Nel caso di sanitari tutti gli operatori sanitari devono acquisire, secondo normativa e nel rispetto del diritto di autodeterminazione del paziente, un consenso informato attraverso la più ampia forma di coinvolgimento della rete parentale.

5.8.1 PRINCIPI ETICI NELL'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Tutti gli operatori aziendali devono erogare le prestazioni di loro competenza nell'interesse o a vantaggio dell'ospite secondo quanto previsto dalle prescrizioni normative cogenti, dalle prescrizioni contrattuali (inclusa la Carta dei Servizi), dalle prescrizioni tecniche applicabili (protocolli sanitari e sociosanitari, letteratura scientifica) e dalle prescrizioni aziendali.

5.9 GESTIONE DELLE RELAZIONI CON I FORNITORI

Le relazioni con i fornitori della Fondazione, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme del presente codice e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio da parte dell'azienda attraverso il processo di valutazione dei fornitori.

Tutti i soggetti aventi le caratteristiche richieste per la specifica tipologia di fornitura possono chiedere di essere qualificati e di entrare a far parte dell'Albo Fornitori dell'Azienda. La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto devono essere basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo dei beni e servizi offerti, della capacità di fornire e garantire tempestivamente beni e servizi di livello adeguato alle esigenze della azienda. Tutti i fornitori sono tenuti a rispettare le prescrizioni normative vigenti, in particolare quelle applicabili in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

Tutto il personale aziendale chiamato a negoziare e stipulare contratti con i fornitori deve rispettare le prescrizioni normative applicabili e deve attenersi a principi di buona fede, correttezza, trasparenza, precisione ed equità, evitando di



trarre scorrettamente vantaggio da lacune contrattuali o eventi imprevisti, approfittando della condizione di debolezza in cui il fornitore sia incorso.

In particolare:

- Nessun contratto chiaramente ed eccessivamente sfavorevole al fornitore deve essere sottoscritto;
- Tutti i contratti e gli ordini devono essere documentati per iscritto e registrati;
- Nessun fornitore dovrà essere preferito ad altro in ragione di rapporti personali, favoritismi o altri vantaggi.

Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

5.10 GESTIONE DEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Nel rapporto con la Pubblica Amministrazione (di seguito anche P.A.) il Pensionato Contessi-Sangalli Fondazione O.N.L.U.S. presta particolare attenzione ad ogni atto, comportamento od accordo, in modo tale che essi siano improntati alla massima trasparenza, correttezza e legalità.

5.10.1 PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DI OFFERTE E RICHIESTE DI FAVORI

Non è consentito agli operatori aziendali offrire o promettere a soggetti appartenenti alla Pubblica Amministrazione o a loro famigliari, vantaggi economici, denaro o altri beni che potrebbero essere finalizzati a ottenere direttamente o indirettamente atti o omissione di atti o alterazione nei giudizi nell'interesse o a vantaggio dell'Azienda. Questo anche nel caso in cui tali offerte rientrassero nell'interesse o a vantaggio dell'Azienda.

Gli omaggi che rientrano nelle normali pratiche di cortesia devono essere di valore economico trascurabile.

Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

Non è consentito agli operatori aziendali accettare richieste di favori o altre utilità da parte di soggetti appartenenti alla Pubblica Amministrazione anche qualora ciò fosse nell'interesse o a vantaggio dell'Azienda. Tutti i dipendenti sono tenuti a segnalare immediatamente richieste in tal senso secondo quanto previsto dalle procedure aziendali del Modello di Organizzazione e Gestione.

Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

5.10.2 PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DEI RAPPORTI CON L'AZIENDA SANITARIA LOCALE

L'Azienda agisce nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari relative al rapporto di convenzione con il sistema socio sanitario regionale e ciò con in particolare, ma non esclusivo, riferimento agli standard qualitativi e procedurali del servizio socio sanitario, nonché alla rendicontazione delle prestazioni e dei rapporti economici in genere.

Tutti gli operatori aziendali sottoposti ad attività di vigilanza assegnate dalle normative nazionali e regionali all'Azienda Sanitaria Locale è tenuto a collaborare con i funzionari dell'ASL per la parte di competenza e nel rispetto di principi di trasparenza, cortesia e professionalità.

Nel corso delle trattative, richieste o rapporti con la PA, tutti gli operatori aziendali non devono tenere direttamente o indirettamente comportamenti tali da influenzare in modo non corretto la decisione della controparte. In particolare 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.

Gli operatori aziendali delle funzioni organizzative e dei processi gestionali oggetto di verifica non devono ostacolare l'attività di vigilanza dei funzionari ASL incaricati o produrre documenti e registrazioni incomplete o non rispondenti al vero.

Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

5.10.3 PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON LA MAGISTRATURA E AUTORITA' DI POLIZIA GIUDIZIARIA

Tutto il personale aziendale chiamato a collaborare con la magistratura inquirente e autorità di polizia giudiziaria deve fornire con tempestività, completezza, precisione e veridicità le informazioni in suo possesso. Questo con particolare riferimento a eventuali testimonianze di cui sia richiesto di prestare. Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

Tutto il personale aziendale chiamato a collaborare con la magistratura giudicante deve fornire con tempestività, completezza, precisione e veridicità le informazioni in suo possesso. Questo con particolare riferimento a eventuali testimonianze di cui sia richiesto di prestare. Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.



5.11 GESTIONE DEI RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDERS

Il Pensionato Contessi-Sangalli Fondazione O.N.L.U.S. considera obiettivo primario lo svolgimento etico delle attività di diagnosi e cura nell'interesse dei pazienti, nel rispetto delle normative in materia e in armonia con il sistema socio-sanitario nazionale e regionale; l'azienda è consapevole che dal perseguimento corretto di tale obiettivo primario discende la creazione di valore per la sensibilizzazione di tutti gli stakeholders, intendendosi per tali tutti i soggetti pubblici o privati, individui, gruppi, aziende ed istituzioni che abbiano a qualsiasi titolo contatti e/o che comunque abbiano un interesse nelle attività che la Fondazione pone in essere.

Tutto il personale aziendale deve orientare perciò il proprio operato al perseguimento di tale obiettivo.

5.12 GESTIONE DEI RAPPORTI CON ASSOCIAZIONI ESTERNE

5.12.1 PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON PARTITI ED ASSOCIAZIONI POLITICHE

Nessun operatore aziendale è autorizzato a promettere o a erogare favori, inclusi finanziamenti in forma diretta o indiretta, a partiti politici italiani od esteri, o ai loro rappresentanti e candidati. Questo anche con riferimento a sponsorizzazioni di congressi o feste finalizzate alla sola propaganda politica.

Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

5.12.2 PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI

Nessun operatore aziendale è autorizzato a promettere o a erogare favori, inclusi finanziamenti in forma diretta o indiretta, a organizzazioni sindacali o ai loro rappresentanti e candidati. Questo anche con riferimento a sponsorizzazioni di congressi o feste finalizzate alla raccolta di adesioni.

Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

5.12.3 PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON ASSOCIAZIONI ONLUS

Il Pensionato Contessi-Sangalli Fondazione O.N.L.U.S. 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.

Tutti gli operatori aziendali chiamati a gestire richieste di erogazione di finanziamenti o di conferimenti di utilità sotto varia forma nei confronti di ONLUS devono sistematicamente e rigorosamente attenersi alle politiche aziendali così come formalizzate e approvate e finalizzate ad evitare una destinazione o un uso improprio dei fondi o delle utilità. Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

5.12.4 PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DELLE RELAZIONI CON BENEFATTORI

Tutti gli operatori aziendali chiamati a gestire offerte o lasciti a favore dell'Azienda da parte di benefattori devono gestire tali offerte e le relative pratiche nel rigoroso e sistematico rispetto delle politiche e dei regolamenti aziendali posti a evitare indebite o improprie acquisizioni di diritti e utilità a danno di terzi. Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

5.12.5 GESTIONE DEI RAPPORTI CON LA CONCORRENZA

Il Pensionato Contessi-Sangalli Fondazione O.N.L.U.S. crede nella libera e leale concorrenza ed uniforma le proprie azioni all'ottenimento di risultati competitivi che premino la capacità, l'esperienza e l'efficienza, pur nel contesto del sistema integrato pubblico-privato del settore socio sanitario

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

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

5.13 GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE ESTERNA

5.13.1 PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE CON TERZE PARTI

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.

Tutti gli operatori aziendali devono comunicare in forma documentale, radiotelevisiva, informatica o orale, con soggetti esterni, incluso il pubblico o la collettività territoriale, esclusivamente nel sistematico e rigoroso rispetto dei vincoli del mandato loro attribuito (sia questo ad hoc o per specifiche iniziative o connesso all'esercizio delle mansioni svolte).



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. Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

5.13.2 PRINCIPI ETICI NELLA GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE CON ORGANI DI INFORMAZIONE

L'informazione verso gli organi di informazione 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.

Tutti gli operatori aziendali chiamati a gestire le relazioni con gli organi di informazione devono fornire le notizie secondo i principi di veridicità, completezza, chiarezza, correttezza e tempestività. E' assolutamente vietato a tutti gli operatori aziendali divulgare notizie false. In ogni comunicazione verso l'esterno le informazioni riguardanti la Fondazione devono essere veritiere, chiare e verificabili.

Nessun operatore aziendale può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò si manifestasse in un evidente vantaggio o interesse per l'Azienda.

5.14 GESTIONE DEI 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 a tutti gli operatori aziendali è vietata in assoluto qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici o a loro famigliari che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

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

I regali offerti a terzi, comunque non appartenenti alla Pubblica Amministrazione, 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 Consiglio di Amministrazione.

Tutti gli operatori aziendali 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. GESTIONE DEL CODICE ETICO

6.1 COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

6.1.1 COMUNICAZIONE

L'Azienda ha pianificato uno specifico processo per la comunicazione del codice etico a tutti gli operatori aziendali (dipendenti e collaboratori esterni) destinatari dello stesso.

Il codice etico è disponibile presso l'Azienda per la consultazione da parte di tutti gli stakeholders.

6.1.2 SENSIBILIZZAZIONE

L'Azienda ha pianificato specifico processo per assicurare la continua e sistematica sensibilizzazione degli operatori aziendali in merito alla corretta applicazione del codice etico stesso. Questo al fine di sviluppare, mantenere e accrescere la consapevolezza degli operatori aziendali in merito all'inaccettabilità di qualsiasi comportamento atto a violare i principi stabiliti dal codice etico stesso, anche qualora ciò si manifestasse nell'interesse o a vantaggio dell'Azienda.

6.2 ATTUAZIONE

Al fine di assicurare la corretta attuazione dei principi espressi dal presente Codice Etico, l'Azienda definisce specifici protocolli di utilizzo operativo sotto forma di politiche, procedure, istruzioni, linee guida e regolamenti.

6.2.1 POLITICHE AZIENDALI

L'Azienda informa le proprie politiche gestionali ai principi espressi dal presente Codice Etico. Questo con particolare riferimento alle seguenti aree di gestione:

- Politiche per la gestione della qualità;
- Politiche per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro;
- Politiche per la gestione della sicurezza delle informazioni;
- Politiche per la gestione dei servizi di Information Technology;



- Politiche per la gestione dell'ambiente.

Le politiche aziendali sono soggette alla verifica da parte dell'Organismo di Vigilanza che può esprimere pareri in merito al relativo aggiornamento.

6.2.2 PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI

L'Azienda pianifica i principali processi gestionali al fine di assicurare il corretto governo degli stessi nel rispetto dei principi espressi dal presente Codice Etico. Mediante la pianificazione dei singoli processi, l'Azienda definisce:

- le prescrizioni normative ad essi applicabili;
- gli obiettivi perseguiti in ottica di prevenzione del rischio di violazioni del codice etico;
- le procedure applicabili, definendo per ogni processo "chi fa che cosa", nel rispetto del principio della segregazione dei compiti tra i vari attori del processo;
- le istruzioni operative o i regolamenti che disciplinano lo svolgimento di specifiche attività del singolo processo;
- le registrazioni atte a fornire evidenza oggettiva dello svolgimento della singola attività;
- le risorse umane sia interne sia esterne coinvolte nel processo e le relative competenze fondamentali;
- le risorse infrastrutturali utilizzate nello svolgimento del processo, con particolare riferimento alle risorse IT.

6.3 VERIFICA

6.3.1 AUDIT

L'Azienda ha pianificato specifico processo per lo svolgimento di audit atti a verificare la corretta applicazione del codice etico come parte integrante del MOG da essa adottato.

La funzione preposta agli audit è individuata nell'Organismo di Vigilanza.

6.3.2 MONITORAGGIO

Il monitoraggio del rispetto del codice etico spetta a tutti gli operatori aziendali per la parte di loro competenza in funzione delle mansioni e delle attività svolte.

In particolare:

- Spetta al Consiglio di Amministrazione, supportato dal Direttore della Fondazione, vigilare in merito al corretto recepimento da parte degli operatori aziendali sottoposti dei principi espressi dal presente Codice Etico, promuovendone la sensibilizzazione;
- Spetta all'Organismo di Vigilanza supportare operativamente e tecnicamente la Direzione nell'attività di vigilanza.

6.4 VIOLAZIONI E SANZIONI

6.4.1 SEGNALAZIONI DI VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO

L'Azienda ha pianificato specifico processo per assicurare che le violazioni (anche in forma ipotetica o potenziale) dei principi espressi dal codice etico siano sistematicamente e puntualmente portate all'attenzione dell'Organismo di Vigilanza.

All'Organismo di Vigilanza spetta il compito di investigare sulla fondatezza della segnalazione della violazione ("incident"), ascoltando eventualmente le motivazioni del segnalante ed il responsabile della violazione denunciata e a riferire in merito, secondo quanto definito nel regolamento di funzionamento dell'Organismo di Vigilanza.

6.4.2 PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI IN CASO DI VIOLAZIONI

Le disposizioni contenute nel presente Codice Etico costituiscono parte integrante delle obbligazioni contrattuali assunte dai dipendenti, dai collaboratori e dai fornitori. Le violazioni dei principi in esso enunciati pregiudicano il rapporto fiduciario in essere e determinano commisurati provvedimenti.

Per i dipendenti, a fronte di violazioni nel Codice Etico, i provvedimenti presi seguono i disciplinari e le logiche definiti dal contratto collettivo nazionale a cui fa riferimento il responsabile della violazione, anche ai sensi dell'art. 2104 (*) e 2105 (**) C.C..

Le disposizioni applicate possono consistere nel semplice richiamo o ammonizione, nella sospensione senza retribuzione, nella retrocessione o nei casi più seri nel licenziamento. L'attuazione delle misure deliberate deve sempre essere preceduta dall'audizione del responsabile individuato, cui va lasciata la possibilità di spiegare il suo comportamento. Quanto sopra a prescindere dall'istruzione di eventuali procedimenti penali, qualora le violazioni costituissero reato.

Per i membri del Consiglio di Amministrazione il mancato rispetto del presente Codice Etico comporta l'applicazione di una lettera di richiamo, la prosecuzione di tale atteggiamento illegittimo comporterà l'immediata sospensione dall'attività di consigliere di amministrazione.

Per i collaboratori, i fornitori, gli utenti ed i consulenti, i provvedimenti posti in atto consistono essenzialmente nella risoluzione del contratto, realizzata con opportune modalità.



In aggiunta a quanto sopra esposto, l'Azienda si riserva il diritto di intraprendere eventuali azioni legali volte ad ottenere il risarcimento dei danni da essa subiti in conseguenza della violazione.

L'Azienda ha definito nella parte generale del MOG le modalità di erogazione dei provvedimenti disciplinari e sanzionatori.

—

***Art. 2104 Diligenza del prestatore di lavoro**

Il prestatore di lavoro deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta, dall'interesse dell'impresa e da quello superiore della produzione nazionale (1176).

Deve inoltre osservare le disposizioni per l'esecuzione e per la disciplina del lavoro impartite dall'imprenditore e dai collaboratori di questo dai quali gerarchicamente dipende.

****Art. 2105 Obbligo di fedeltà**

Il prestatore di lavoro non deve trattare affari, per conto proprio o di terzi, in concorrenza con l'imprenditore, né divulgare notizie attinenti all'organizzazione e ai metodi di produzione dell'impresa, o farne uso in modo da poter recare ad essa pregiudizio.

6.5 MIGLIORAMENTO

Il Codice Etico è sottoposto al ciclo di miglioramento continuo in funzione:

- di variazioni significative nella struttura societaria, organizzativa, infrastrutturale aziendale;
- di variazioni significative nel quadro normativo di riferimento;
- di variazioni del profilo di rischio aziendale;
- del verificarsi di incidenti e non conformità a seguito di violazioni attuali e potenziali del codice etico stesso.

L'Organismo di Vigilanza esprime pareri vincolanti in merito all'adeguamento del Codice Etico e si avvale della collaborazione di esperti interni e/o esterni all'Azienda per il relativo aggiornamento.



Normativa Nazionale sulla gestione delle RSA

1. Legge finanziaria del 1988 (art. 20 L. 67/1988)
2. D. Ministero Sanità n. 231 del 29.08.1989: "Regolamento recante criteri generali per la programmazione degli interventi ed il coordinamento tra enti competenti nel settore dell'edilizia sanitaria in riferimento al piano pluriennale di investimenti ai sensi dell'art. 20 della L. 67/1988"
3. D.P.C.M. 22.12.1989: "Atto di indirizzo e coordinamento dell'attività amministrativa delle regioni e province autonome concernente la realizzazione di strutture sanitarie residenziali per anziani non autosufficienti non accessibili a domicilio o nei servizi semiresidenziali"
4. Protocollo di intesa Ministero Sanità – Sindacati confederali dei Pensionati "Accordo del 11.01.1991"
5. Ministero Sanità – Schema di linee guida per le residenze sanitarie assistenziali (RSA) per anziani "Gruppo di lavoro sulla tutela della salute degli anziani (doc. del 31.05.1991)"
6. Progetto obiettivo tutela della salute degli anziani approvato da Camera e Senato con deliberazione del 30.01.1992
7. Ministero Sanità: Linee guida relative al progetto-obiettivo "Tutela della salute degli anziani" del 07.08.1992
8. D.Lgs. 30.12.1992 n. 502 e s.m.: "Norme per la razionalizzazione del Servizio Sanitario Nazionale"
9. Ministero Sanità 1993: gruppo di lavoro 1993 su "La gestione delle RSA: modelli e costi" pubblicato nella collana "rapporti" del Centro studi del Ministero della Sanità
10. Ministero Sanità. Linee guida n. 1/1994 del 30.03.1994: "Indirizzi sugli aspetti organizzativi e gestionali delle residenze sanitarie assistenziali"
11. D.M.sanità 15.04.1994: "Determinazione dei criteri generali per la fissazione delle tariffe delle prestazioni di assistenza specialistica, riabilitativa e ospedaliera"
12. Legge finanziaria 1995: art. 3 comma 4 della L. 23.12.1994 n. 724 così come modificato dall'art. 1 della L. 18.07.1966, n. 382 "Misure di razionalizzazione della finanza pubblica"
13. D.M. Sanità 24.07.1995: "Contenuti e modalità di utilizzo degli indicatori di efficienza e qualità del Servizio Sanitario Nazionale"
14. D.M. Sanità 15.10.1996: "Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie"
15. D.P.R. 14.01.1997: "Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e alle province autonome di Trento e Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private"
16. Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato e le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano – Provvedimento 7.05.1998: "Linee-guida del Ministero della Sanità per le attività di riabilitazione"
17. D. M. Sanità 28.10.1999: "Programma nazionale per la realizzazione di strutture per le cure palliative"
18. Legge 23.12.1999 n. 488 art. 28: "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato" (Legge Finanziaria 2000)
19. D.P.C.M. 20.01.2000: "Atto di indirizzo e coordinamento recante requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per i centri residenziali di cure palliative"
20. Legge 8.11.2000 n. 328: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
21. D.P.C.M. 14.02.2001: "Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio-sanitarie"
22. D.P.C.M. (Dipartimento della Solidarietà Sociale) 21.05.2001, n. 308: "Regolamento concernente "requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale, a norma dell'art. 11 della L. 8.11.2000, n. 328".

Normativa Regione Lombardia sulla gestione delle RSA

1. La delibera sui requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle rsa (d.g.r. 7435 del 14 dicembre 2001)
2. La delibera sugli standard di personale per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento delle rsa (d.g.r. 12618 del 7 aprile 2003)
3. La delibera sulle modalità di accesso ai contributi per la riqualificazione della rete sociosanitaria e socio assistenziale (d.g.r. 13383 del 20 giugno 2003)
4. La circolare standard di personale per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento delle rsa (circolare 31 del 22 ottobre 2003)
5. La delibera sulla durata massima dei piani di programma delle rsa (d.g.r. 21077 del 2 marzo 2005)
6. La delibera sulle remunerazioni delle prestazioni dei cdd, rsa e rsd 2008 (d.g.r. 6677 del 27 febbraio 2008)
7. La delibera sulle procedure per l'adeguamento delle rsa e di cdi ai requisiti di funzionamento (d.g.r. 8859 del 3 dicembre 2008)
8. La delibera sull'adeguamento strutturale della rsa e cdi (d.g.r. 8799 del 31 dicembre 2008)
9. La delibera ulteriori determinazioni in merito alle rsa e cdi (d.g.r. 9420 del 6 maggio 2009)
10. Interventi di programmazione nel settore sociosanitario 2012 (delibera 3971 del 6 agosto 2012)
11. Metodologie e indicatori per la programmazione sociosanitaria (delibera 4879 del 21 febbraio 2013)



CONTROLLO DEL DOCUMENTO

TABELLA DI CONTROLLO DELLE REVISIONI		
REV.	DATA	CAUSALE
00.1	21.12.2012	Prima emissione

TABELLA DI CONTROLLO DELL'EMISSIONE	
REDAZIONE	Responsabile amministrativo
VERIFICA	Presidente C.d.A.
APPROVAZIONE	Consiglio di Amministrazione



Pensionato Contessi-Sangalli Fondazione ONLUS

Via degli ulivi, 1 – 24062 Costa Volpino (BG)
Tel.: 035/98.83.13 – 035/97.11.01 - Fax: 035/97.38.16



DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI – CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale e sociale di una popolazione, ma anche perché costituiscono sempre più una risorsa umana attiva, un contributo di esperienze e di energie del quale la società può avvalersi. La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura, si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento e al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società: il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte integrante della nostra società, favorendo la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità. Per favorire l'azione di educazione al riconoscimento e al rispetto dei diritti della persona anziana, in aggiunta ai diritti riconosciuti dal nostro ordinamento giuridico a tutti i cittadini, è stata promulgata la carta dei diritti dell'anziano, ai cui principi si ispirano le scelte del Consiglio di Amministrazione e l'operato del nostro personale, e che qui si riporta integralmente.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare e veder rispettate 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" o "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 e 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 o le persone da essa scelte, sostenendo opportunamente queste ultime 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.



Pensionato Contessi-Sangalli Fondazione ONLUS

Via degli ulivi, 1 – 24062 Costa Volpino (BG)
Tel.: 035/98.83.13 – 035/97.11.01 - Fax: 035/97.38.16



Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
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.

L'Ospite ha inoltre il diritto:

- ad essere rispettato, chiamato col proprio nome e interpellato con il "Lei";
- ad essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno;
- ad una assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo;
- a consumare i pasti seduto a tavola (compatibilmente con le condizioni di salute) e in orari non lontani da quelli consueti;
- ad utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie;
- ad essere informato sulle pratiche assistenziali che vengono praticate al suo corpo (medicazioni, cure, terapie);
- ad essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o comunicazione;
- a ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore;
- a fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità;
- a vedere rispettato il proprio sentimento del pudore e la propria privacy;
- a ricevere aiuto in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale.

L'Ospite ha anche il dovere:

- di assumere un comportamento responsabile, improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri Ospiti;
- di collaborare con il personale della struttura, per quanto le sue condizioni di salute glielo consentano;
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, essendo gli stessi patrimonio di tutti;
- di evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o di disagio agli altri Ospiti (rumori, luci accese, televisore ad alto volume ecc.);
- di rispettare il riposo degli altri Ospiti;
- di avvisare il Responsabile quando esce dalla struttura da solo o accompagnato dai propri parenti.



Pensionato Contessi-Sangalli Fondazione ONLUS

Via degli ulivi, 1 – 24062 Costa Volpino (BG)
Tel.: 035/98.83.13 – 035/97.11.01 - Fax: 035/97.38.16



Organizzazione con Sistema di Gestione certificato ISO 9001

N. Reg. 1516134

ALLEGATO 5 alla Carta dei Servizi

RETTE DI DEGENZA GIORNALIERE IN VIGORE DAL 01/01/2025

Posto letto A CONTRATTO (con contributo di Regione Lombardia)		Posto letto NON A CONTRATTO
<u>Ospiti provenienti dai Comuni ex Comunità Montana</u> Alto Sebino: Costa Volpino - Lovere - Rogno – Castro - Pianico Solto Collina - Fonteno - Riva di Solto - Bossico - Sovere	<u>Ospiti provenienti da fuori ambito ex Comunità Montana</u> Alto Sebino	Senza distinzione di provenienza (fino al passaggio sul posto a contratto)
€. 65,50	€. 66,50	€. 81,00
Maggiorazione per stanza singola piccola con bagno privato:		€. 5,00 /die
Maggiorazione per stanza singola piccola con bagno comune a 2 stanze:		€. 3,00 /die
Maggiorazione per stanza doppia uso singola: (solo in caso di disponibilità)		€. 10,00 /die
Rimborso spese per pratiche amministrative legate alla degenza: (art. 8 Contratto di Ingresso)		€. 250,00 una tantum all'ingresso
Cauzione per l'ingresso - art. 14 Contratto di Ingresso: (da versare all'atto dell'ingresso insieme alla prima retta di degenza, restituita alla conclusione del rapporto, o trattenuta in caso di inadempienza ai pagamenti)		€. 1.000,00
Quota prenotazione posto letto "a contratto" (solo su disponibilità): Retta più bassa per i posti a contratto (€. 65,50) + quota minima contributo regionale (€. 31,60)		€. 97,10 /die
Quota prenotazione posto letto "non a contratto":		€. 81,00 /die

- Quota trattenuta in caso di dimissione volontaria: fino a 15 gg. della retta pagata dall'Ospite, detratti i giorni di preavviso.
- Ulteriori spese/rimborsi, legati a situazioni particolari, sono meglio dettagliati nel Contratto di Ingresso.

Le modalità di pagamento sono concordate in sede di ingresso in struttura, con preferenza per l'addebito diretto in c/c, senza commissioni; in ogni caso devono essere in forma tracciabile ai fini fiscali.

Nota:

Le rette potranno variare a seguito deliberazione del C.d.A. Tutte le variazioni verranno comunicate preventivamente all'interessato.

Per presa visione ed accettazione:

IL LEGALE RAPPRESENTANTE
F.to Gianantonio Amighetti



Pensionato Contessi-Sangalli Fondazione ONLUS

Via degli ulivi, 1 – 24062 Costa Volpino (BG)
Tel.: 035/98.83.13 – 035/97.11.01 - Fax: 035/97.38.16



N. Rez. 1516134

MENU TIPO SETTIMANALE

Ditta incaricata del servizio mensa: Hospes srl – Zevio (VR)
Il Menu è diversificato su più settimane, e varia a seconda della stagione.
In casi particolari le diete sono personalizzate in relazione al Piano di Assistenza Individuale.

PRANZO

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA							
PRIMI PIATTI	1	Pasta all'amatriciana	1	Gnocchi ai 4 formaggi	1	Risotto alla Milanese	1	Pasta al pomodoro	1	Pasta al tonno	1	Pizzoccheri		
	2	Pastina in brodo	2	Pastina in brodo	2	Pastina in brodo	2	Pastina in brodo	2	Pastina in brodo	2	Pastina in brodo		
	5												1	Brasato al vino rosso con polenta
SECONDI PIATTI	1	Lonza di maiale al latte	1	Frittata alle erbe	1	Pesce gratinato	1	Cotechino	1	Trippla in umido con fagioli e porri	1		2	Pollo lesso
	2	Pollo lesso	2	Pollo lesso	2	Pollo lesso	2	Pollo lesso	2	Pollo lesso	2		3	Gorgonzola
CONTORNI	1	Biete all'olio	1	Patate al vapore	1	Verze all'olio	1	Lenticchie in umido	1		1	Insalata mista	1	Cipolle brasate
	2	Purea di patate	2	Purea di patate	2	Purea di patate	2	Purea di patate	2	Purea di patate	2		2	Purea di patate
FRUTTA	1	Frutta fresca	1	Frutta fresca	1	Frutta fresca	1	Frutta fresca	1	Frutta fresca	1	Frutta fresca	1	Frutta fresca
	2	Frutta frullata	2	Frutta frullata	2	Frutta frullata	2	Frutta frullata	2	Frutta frullata	2	Frutta frullata	2	Frutta frullata

CENA

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA							
PRIMI PIATTI	1	Minestra di verdure con pasta	1	Pancotto	1	Vellutata di verdure	1	Minestra di zucca	1	Minestra di verdure con pasta	1	Maltagliati con fagioli	1	Minestra d'orzo e piselli
	2	Pastina in brodo	2	Pastina in brodo	2	Pastina in brodo	2	Pastina in brodo	2	Pastina in brodo	2	Pastina in brodo	2	Pastina in brodo
SECONDI PIATTI	1	Affettato	1	Tacchino all'olio	1	Hamburger di verdure	1	Affettato	1	Tonno	1	Omelette al formaggio (C, G)	1	Affettato
	2	Formaggi misti	2	Formaggi misti	2	Formaggi misti	2	Formaggi misti	2	Formaggi misti	2	Formaggi misti	2	Formaggi misti
	3	Prosciutto cotto	3	Prosciutto cotto	3	Prosciutto cotto	3	Prosciutto cotto	3	Prosciutto cotto	3	Prosciutto cotto	3	Prosciutto cotto
CONTORNI	1	Catalogna	1	Barbabietole al vapore	1	Spinaci al vapore	1	Finocchi al vapore	1	Insalata capricciosa	1	Fagioli bianchi di spagna lessati	1	Broccoletti di Bruxelles al vapore
	2	Purea di patate	2	Purea di patate	2	Purea di patate	2	Purea di patate	2	Purea di patate	2	Purea di patate	2	Purea di patate

Il menu specifica la presenza di allergeni, ed è sottoposto al Responsabile Sanitario al fine di rispettare le eventuali problematiche alimentari dei singoli Ospiti.



ORARI DI SERVIZIO E REFERENTI SERVIZI

Tel. 035/97.11.01
035/98.83.13

**N.B.: gli orari sono indicativi e possono essere soggetti a variazioni
in base a assenze o esigenze dei servizi**

Fax 035/97.38.16

	Addetto	Qualifica	Recapito telefonico ed e-mail
DIREZIONE Tutti i giorni 7,30 - 11,30 13,30 - 16,45 (martedì e festivi esclusi)	Sig. Giancarlo Bonomelli	Direttore	Telefono int. 1 - poi 1 e-mail: direzione@contessisangalli.it
CAPOSALA da lunedì a venerdì 9,00 - 16,30	Sig.ra Negrinotti Silvie	Coordinatrice	Telefono int. 2 - poi 2 e-mail: coordinatrice@contessisangalli.it
MEDICI Lunedì 8,30 - 15,30 Martedì 8,30 - 14,30 Mercoledì 8,30 - 14,30 9,00 - 14,00 Giovedì 9,00 - 12,00 Venerdì 8,30 - 14,30	dr.ssa Putzolu Valeria dr.ssa Putzolu Valeria dr.ssa Putzolu Valeria dr.ssa Guerini Jessica dr.ssa Guerini Jessica dr.ssa Putzolu Valeria	Respons. Sanitario Respons. Sanitario Respons. Sanitario Medico Medico Respons. Sanitario	Telefono int. 2 - poi 1 e-mail: direzionesanitaria@contessisangalli.it Sportello telefonico parenti: (Medici/infermiere) da Martedì a Venerdì dalle 13,00 alle 14,00
FISIOTERAPIA Lunedì 8,00 - 12,00 13,30 - 17,30 Martedì 8,00 - 12,00 Mercoledì 8,00 - 12,00 Giovedì 8,00 - 12,00 13,30 - 17,30 Venerdì 8,00 - 12,00	Sigg.re Pezzotti Federica e Sorteni Alessia Fisioterapisti		Telefono int. 4 - poi 2
ANIMAZIONE			

Lunedì	8,30 - 11,45	Sigg.re Sanga Silvia e Chioggi Ormella Educatrice professionale - Animatrice	Telefono int. 4 - poi 1
Martedì	8,30 - 12,30		
Mercoledì	8,30 - 12,30 13,00 - 17,00		
Giovedì	8,30 - 12,30 13,00 - 17,00		
Venerdì	8,30 - 12,30		
Sabato	8,30 - 12,00		

<u>UFFICI AMMINISTRATIVI</u>				Telefono int. 1 - poi 2
Lunedì	8,30 - 17,00	Sig.ra Sonia Sala	Segreteria	e-mail: segreteria@contessisangalli.it
Martedì	8,30 - 17,00	Sig.ra Anna Maria Bertoni	Contabilità	Telefono int. 1 - poi 3
Mercoledì	8,30 - 17,00			e-mail: contabilita@contessisangalli.it
Giovedì	8,30 - 17,00	Sig.ra Giulia Martinelli	Amministrativo	Telefono int. 1 - poi 2
Venerdì	8,30 - 17,00			e-mail: ospiti@contessisangalli.it
Sabato	8,30 - 12,00			

N.B.: L'ufficio è aperto al pubblico nei giorni: **LUNEDÌ' POMERIGGIO - GIOVEDÌ' MATTINA E POMERIGGIO - SABATO MATTINA** .
Poiché la presenza dei vari operatori amministrativi non è legata a giorni o orari fissi, per necessità specifiche dei vari servizi è utile chiamare preventivamente, ed eventualmente fissare un appuntamento.

<u>CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE</u>	Sig. Amighetti Gianantonio	Legale Rappresent.	Ricevono previo appuntamento telefonico:
	Sig. Barboni Mario	Vice Legale Rappr.	035/98.83.13 - 035/97.11.01
	(Sig. Ceresetti Gabriele)	Cons. dimissionario	(interni degli uffici amministrativi)
	Sig.ra Lorandi Alessia	Consigliere	
	Sig.ra Regoni Laura	Consigliere	e-mail: segreteria@contessisangalli.it

<u>ORGANISMO DI VIGILANZA</u>	Dr. Biagio Amorini		Tel. 0364/53.80.77
	Sig.ra Negrinotti Silvie	Coordinatrice	e-mail: odv@contessisangalli.it (vedere CAPOSALA)

<u>REVISORE DEI CONTI</u>	Dott. Danilo Zendra	recapito c/o Pensionato
----------------------------------	---------------------	-------------------------

<u>MEDICO DEL LAVORO</u>	Dott. Daniele Andreoli	recapito c/o Pensionato
---------------------------------	------------------------	-------------------------



Pensionato Contessi-Sangalli Fondazione ONLUS

Via degli ulivi, 1 – 24062 Costa Volpino (BG)
Tel.: 035/98.83.13 – 035/97.11.01 - Fax: 035/97.38.16



MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/la sottoscritto/a (Cognome e nome) _____,
residente a _____ in via _____ n. _____,
in qualità di (indicare la parentela) _____ del Sig./della Sig.ra
_____ accolto/a presso il Pensionato Contessi-Sangalli;

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione del Pensionato che (esprimere l'oggetto della **SEGNALAZIONE**):

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione del Pensionato che (esprimere eventuali **SUGGERIMENTI**):

Ai sensi del D.Lgs. 196/03 autorizzo il PENSIONATO al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Data _____

Firma _____

N.B.: Il presente modulo va inserito nelle cassetture portalettere collocate all'ingresso della struttura.

Il Responsabile dell'Area Socio-Assistenziale si impegna, attivando eventualmente i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 2 giorni, per i clienti, qualora questi ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni al Responsabile.

Per segnalazioni che non si vogliono inoltrare direttamente agli uffici del Pensionato, è anche disponibile l'indirizzo e-mail:

odv@contessisangalli.it

Spett. PENSIONATO CONTESSI-SANGALLI
Fondazione ONLUS

Via degli ulivi, 1

24062 COSTA VOLPINO (BG)

OGGETTO: COMUNICAZIONI - RICHIESTA DOCUMENTAZIONE - INFORMAZIONI.

Io sottoscritto/a _____, in qualità di

_____ (figlio, coniuge, nipote, amministratore di sostegno, tutore...),

del/la Sig./ra _____

Ospite di questa Casa di Riposo, con la presente:

Richiedo il rilascio dei seguenti documenti: _____

ad uso: _____

Comunico le seguenti informazioni: _____

(cambio numero di telefono, indirizzo, e-mail, periodo di assenza, recapito altro parente...)

Presento la seguente richiesta: _____

Ringrazio e porgo cordiali saluti.

_____, _____
(luogo e data)

FIRMA dell'interessato



SGO

Sistema di Gestione Organizzativo

M 04.5

Rev. 04 del
10/04/2024**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**
(soddisfazione ospiti/ familiari)**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO ANNO 2024 - riconsegnare entro il _____**

Gentile Ospite, Parente, Visitatore,

Le chiediamo di compilare il presente questionario con la massima sincerità, per consentirci di individuare i punti critici della nostra organizzazione, da Lei evidenziati, ed accogliere per quanto possibile le Sue richieste e suggerimenti.

Informazioni importanti:

- 1. barrare una sola risposta per ogni domanda;**
- 2. il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere le Sue personali opinioni.**

Da quanto tempo il Suo congiunto è
Ospite di questa RSA?

1. Meno di un anno
 2. Da 1 a 3 anni
 3. Da 4 a 6 anni
 4. Da 6 a 9 anni
 5. Da più di 9 anni

Il ricovero del Suo congiunto è avvenuto:

1. Su proposta del Medico Curante
 2. Su proposta del Medico
dell'Ospedale
 3. Su proposta dell'Assistente Sociale
 4. Su iniziativa personale

Come giudica le
modalità di
prenotazione del
ricovero presso questa
RSA?

1. Semplici
 2. Complesse

Come giudica i tempi di
attesa del ricovero presso
questa RSA?

1. Accettabili
 2. Eccessivamente
lunghi

Come giudica le informazioni
sull'organizzazione della struttura
ricevute in fase di domanda di
ingresso?

1. Eccellenti
 2. Buone
 3. Sufficienti
 4. Insufficienti

E' soddisfatto della prima accoglienza
ricevuta dal Suo familiare in questa RSA?

1. Molto
 2. Abbastanza
 3. Poco
 4. Molto poco
 5. Non so

Come giudica **le competenze
professionali** del personale della RSA
in merito all'assistenza prestata agli
Ospiti?

1. Molto adeguate
 2. Abbastanza adeguate
 3. Poco adeguate
 4. Molto poco adeguate
 5. Non so

Secondo Lei il personale della
RSA è **numericamente** adeguato
per prestare l'assistenza agli Ospiti
accolti?

1. Molto adeguato
 2. Abbastanza adeguato
 3. Poco adeguato
 4. Molto poco adeguato
 5. Non so

Ritiene che i medici della RSA
siano disponibili e completi nel
darLe le informazioni sulla salute
del Suo congiunto?

1. Molto
 2. Abbastanza
 3. Poco
 4. Molto poco
 5. Non so



SGO

Sistema di Gestione Organizzativo

M 04.5

Rev. 03 del
03/11/2023**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
(soddisfazione ospiti/ familiari)**

Si sente coinvolto dal personale (medici, caposala, infermieri) nelle cure del Suo familiare?

1. Molto
 2. Sufficientemente
 3. Poco
 4. Per nulla
 5. Non so

A tale proposito desidererebbe essere

1. Più coinvolto di adesso
 2. Meno coinvolto di adesso
 3. Va bene così

E' informato sulle persone a cui far riferimento per eventuali problemi?

1. Sì
 2. No

Qual è il Suo giudizio sul Menu offerto?

1. Adeguato
 2. Inadeguato
 3. Non so

Come giudica il costo della retta **rispetto alle prestazioni rese** al Suo familiare?

1. Alto
 2. Giusto
 3. Basso
 4. Non so

Come valuta i seguenti aspetti dell'assistenza che il Suo familiare riceve?

Giudizio:	Adeguato/a	Abbastanza adeguato/a	Poco adeguato/a	Non so
	Cure mediche			
Cure infermieristiche				
Assistenza di base				
Fisioterapia				
Animazione				
Chiarezza delle informazioni fornite				
Sollecitudine nel rispondere alle richieste				
Capacità di tranquillizzare				
Varietà delle attività svolte				
Attenzione alle necessità fisiologiche				
Cura dell'abbigliamento				
Capacità di ascolto				
Sorveglianza all'Ospite				
Mobilizzazione dell'Ospite				
Attenzione alla privacy				

Come valuta il comportamento tenuto dal personale nei confronti del Suo congiunto?

Giudizio:	Gentile	Abbastanza gentile	Poco gentile	Non so
	Medici			
Infermieri				
Caposala				
Fisioterapisti				
Personale di assistenza				
Animatori				
Personale d'ufficio				
Direttore				



SGO

Sistema di Gestione Organizzativo

M 04.5

Rev. 03 del
03/11/2023**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
(soddisfazione ospiti/ familiari)**

Come valuta i seguenti aspetti relativi alla struttura?

	Giudizio:	Adeguato/a	Abbastanza adeguato/a	Poco adeguato/a	Non so
Aspetto generale degli ambienti					
Possibilità di orientarsi/segnaletica					
Misure e indicazioni di sicurezza					
Disponibilità di spazi comuni					
Microclima (temperatura, umidità, aerazione...)					
Pulizia dei locali e degli arredi					
Pulizia e accessibilità dei servizi igienici					
Disponibilità di servizi vari (giornali, telefono, distributori automatici...)					
Tranquillità e comfort per la persona					

Come valuta i seguenti servizi erogati dalla struttura?

	Giudizio:	Adeguato/a	Abbastanza adeguato/a	Poco adeguato/a	Non so
Servizio di refezione (preparazione e distribuzione pasti)					
Servizio di guardaroba/lavanderia					
Servizio di parrucchiere/barbiere					
Servizio amministrativo/d'ufficio					
Servizio religioso					

Ha mai dovuto segnalare alla Casa problemi o disservizi particolari?

1. Spesso
 2. Raramente
 3. Mai

Se Le è capitato, in quale area dei servizi o dell'assistenza sono avvenuti?

Se Le è capitato, è contento di come la RSA ha risolto problemi o disservizi?

1. Molto
 2. Abbastanza
 3. Poco
 4. Molto poco
 5. Non so

Qual'è la cosa che apprezza di più di questa RSA?

E quella che Le piace di meno?

Rispetto alle Sue aspettative iniziali, complessivamente come si è rivelata essere questa RSA?

1. Meglio di come la immaginavo
 2. Esattamente come la immaginavo
 3. Peggio di come la immaginavo
 4. Non so

Complessivamente quanto è soddisfatto di come la RSA assiste il Suo congiunto?

1. Molto
 2. Abbastanza
 3. Poco
 4. Molto poco

