



# CARTA DEI SERVIZI

Della RSA

MAGGIO 2024

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

INDICE

1. La storia	4
2. La natura giuridica e gli scopi istituzionali	5
3. Come raggiungere la struttura	6
4. La presentazione dell'Ente	7
5. Principi fondamentali	9
6. Metodologie di lavoro	11
7. Obiettivi	11
8. I servizi offerti	12
9. Modalità di ammissione, degenza e dimissione	13
10. Rette	17
11. Orari	17
12. Informativa	18
13. Normative vigenti	19
14. Obiettivi di miglioramento tutela e diritti	20

## Carta dei Servizi

### ALLEGATI

- Allegato A: Organigramma
- Allegato B: Funzionigramma
- Allegato C: Carta dei diritti della persona anziana
- Allegato D: Giornata tipo dell'Ospite
- Allegato E: Informazioni Amministrative
- Allegato F: Rette
- Allegato G: Questionario di soddisfazione,
- Allegato H: Modulo segnalazione apprezzamenti/reclami.
- Allegato I: Menù
- Allegato L: Protocollo liste attesa
- Allegato M: Regolamento
- Allegato N: Protocollo Accoglienza e presa in carico dell'Anziano in RSA
- Allegato O: Protocollo dimissioni e trasferimenti
- Allegato P: Codice Etico
- Allegato Q: Modulo richiesta documentazione sanitaria

## Carta dei Servizi

### 1. LA STORIA

Nell'anno 1907, nasce per disposizione testamentaria del Sig. Domenico Bernacchi, l'OPERA PIA "D. BERNACCHI" eretta in Ente Morale con il D.R. del 12.01.1910, primo nucleo della attuale Casa di Riposo "D. Bernacchi" di Gavirate.

Il 25 aprile 1910 scrive la cronaca Prealpina: *"Oggi a lavori ultimati ebbe luogo l'inaugurazione. Verso le ore 11, furono aperti i cancelli del grande viale che mette nell'atrio e nel cortile centrale del ricovero. La popolazione vi si riversò come una fiumana [...] All'arrivo di tutti i componenti la famiglia Bernacchi e della vedova Sig.ra Virginia, dopo le presentazioni di dovere, l'ottimo presidente della Congregazione di Carità, diede principio alla simpatica inaugurazione con un commovente ed elevato discorso [...] La simpatica cerimonia si chiuse colla soddisfazione generale e coi voti più sinceri e cordiali che l'istituto abbia a trionfare"*.

Originariamente nato per i vecchi poveri del Comune di Gavirate, grazie al suo senso di solidarietà verso il prossimo più diseredato, più esposto alla sofferenza e più bisognoso di aiuto, con la donazione del terreno, dell'edificio ivi esistente e di Lire 100.000 dette vita a quello che allora fu denominato "Pio Ricovero per persone anziane in stato di povertà e di indigenza" che costituì quella che sicuramente possiamo definire la "prima pietra" dell'attuale Casa di Riposo "D. Bernacchi".

L'amministrazione e la gestione per espressa volontà del suo fondatore, venne affidata ad un Ente chiamato "CONGREGAZIONE della CARITÀ" che operò fino al marzo 1968 quando fu sostituita con l'Ente Comunale di Assistenza (E.C.A.).

Le guerre, le ristrettezze economiche e il diverso concetto di assistenza all'anziano per lungo tempo non consentirono di porre mano ad un progetto organico che consentisse la trasformazione del vecchio nucleo in uno più moderno ed adeguato ai tempi ed alle mutate esigenze. Nel periodo post-bellico (anni cinquanta) gli Amministratori ravvisarono la necessità di abbattere il vecchio edificio, ormai non più sufficiente e non più idoneo all'accoglimento delle persone anziane che ne facevano domanda in maniera sempre più numerosa, e di costruirne uno nuovo più in linea con le mutate condizioni sociali ed avente le caratteristiche necessarie per accogliere in modo dignitoso e confortevole non più soltanto le persone sole e non più capaci di provvedere a se stesse perché "povere ed indigenti", ma anche quelle che non trovavano più spazio ed assistenza presso le proprie famiglie.

Finalmente nel 1965, utilizzando i lasciti e le donazioni di alcuni cittadini gaviratesi (ricordiamone qui qualcuno fra i più conosciuti: FARNESI, MAZZA, MURA senza per questo voler far torto a tutti coloro, e sono stati tanti, che in forme e modi diversi, hanno contribuito, e che qui non vengono citati), e con l'aiuto dell'Amministrazione Comunale, si pone mano al primo lotto del nuovo edificio, che assumerà il nome di CASA DI RIPOSO "D. BERNACCHI".

Nel 1972 il Consiglio di Amministrazione allora in carica, pur disponendo di limitatissime risorse finanziarie, ma spinto dalla necessità di dover ampliare l'esistente per far fronte alle accresciute richieste, sorretto da una cieca fiducia nella "provvidenza" e nella comprovata disponibilità e solidarietà dei gaviratesi de-

cideva, con coraggio, di dare inizio ai lavori del secondo lotto, lavori che si concludevano nel 1974.

Restava, per completare in modo organico l'opera, la realizzazione del terzo lotto.

Solo in tempi più recenti, mossi da esigenze di urgente adeguamento della Struttura a standard più confacenti alla persona ed alla sua dignità richiesti da disposizioni di legge, l'Ente faceva redigere un progetto per la costituzione di un reparto per non autosufficienti.

Le difficoltà di reperimento dei fondi necessari obbligavano l'Ente a soprassedere per altro tempo, ma finalmente alla fine del 1998 avveniva il completamento dei lavori del nuovo edificio e, in data 8 luglio 2001, venivano inaugurati i nuovi reparti della Casa di Riposo, nuova ed importante risorsa che si è trasformata, così come stabilito dalla legge di riforma delle IPAB, in Persona Giuridica Privata senza scopo di lucro.

Nel 2009 infine, con l'assimilazione della Fondazione Gerli Arioli di Gavirate, l'Ente cambia la sua ragione sociale e statutaria in Fondazione D. Bernacchi Gerli Arioli - ONLUS.

## **2. LA NATURA GIURIDICA E GLI SCOPI ISTITUZIONALI**

La Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli - ONLUS persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nel settore dell'assistenza socio-sanitaria e assistenziale, con esclusione di ogni scopo di lucro.

La Fondazione ha, in particolare, lo scopo di ospitare persone in condizione di totale o parziale non autosufficienza, fornendo agli assistiti, oltre alle normali prestazioni di tipo alberghiero, servizi specifici di carattere assistenziale, prestazioni di tipo culturale, ricreative, sanitario-riabilitative, educative e psicomotorie, nonché, in generale, lo scopo di attuare interventi di sostegno e di socializzazione a favore degli anziani, dei portatori di handicap e di soggetti a rischio di emarginazione, ponendosi altresì come punto di appoggio dell'assistenza domiciliare e di incontro per la vita di relazione di tutti i cittadini che necessitano di sostegno.

Sono compresi negli scopi della Fondazione:

- L'allestimento di residenze sanitarie assistenziali e per disabili, centri diurni, strutture residenziali e semi-residenziali per anziani e disabili;
- La promozione culturale, l'addestramento, l'istruzione, la formazione e l'aggiornamento dei soggetti che, a titolo professionale o volontario, collaborano nelle attività svolte dalla Fondazione a favore di categorie particolarmente vulnerabili, al fine di assicurarne la protezione sociale;

## Carta dei Servizi

- La promozione e la partecipazione in attività di approfondimento sui temi di particolare interesse nei settori in cui si esplica l'attività della Fondazione, anche attraverso l'attuazione di iniziative sperimentali,
- Il servizio di assistenza sociale.

Per l'attuazione delle suddette finalità istituzionali, la Fondazione potrà avvalersi anche della collaborazione delle associazioni di volontariato operanti sul territorio e, più in generale, potrà stabilire forme di raccordo e collaborazione con soggetti pubblici e privati, operanti nel medesimo settore, al fine di una migliore attuazione delle proprie finalità istituzionali.

La Fondazione potrà, infine, partecipare ad associazioni, enti ed istituzioni pubbliche o private la cui attività sia rivolta, direttamente o indirettamente, al perseguimento di scopi analoghi a quelli della Fondazione medesima; la Fondazione potrà, ove lo ritenga opportuno, concorrere altresì alla costituzione degli organismi anzidetti.

La Fondazione, infine, potrà svolgere attività diverse da quelle istituzionali purché le stesse non siano prevalenti rispetto a quest'ultime e si configurino come attività connesse e strumentali al perseguimento dei propri fini istituzionali, conformemente a quanto disposto dall'art. 10 del D. Lgs. 460/1997.

### **3. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA**

La sede principale è sita in Via Ferrari n. 11 a Gavirate (VA) ed è raggiungibile:

Con mezzi pubblici:

- ❖ Linee Autobus da Varese, da Luino, da Angera, da Milano
- ❖ Ferrovie Nord Milano, Linea Milano Laveno.

Gli orari dei mezzi pubblici sono disponibili nelle bacheche informative della Struttura.

Con mezzi privati:

- ❖ Autostrada Milano Laghi, Uscita Buguggiate, Superstrada Varese-Laveno, Gavirate.
- ❖ Autostrada Milano Laghi, Uscita Sesto Calende, Superstrada Besozzo, Gemonio, Gavirate.
- ❖ Strada Statale 394 Varese-Laveno

#### **4. LA PRESENTAZIONE DELL'ENTE**

##### **L'utenza**

La struttura principale è una Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) con 85 posti abilitati (82 accreditati, 82 contrattualizzati e 3 solventi) e accoglie anziani di ambo i sessi non autosufficienti in camere a due letti o singole.

La Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli - ONLUS è aperta 365 gg l'anno.

##### **Criteri d'accesso**

I criteri adottati nell'esame della domanda d'ammissione sono:

- Residenza: hanno la precedenza i residenti in Gavirate, come disposto dallo Statuto e dal Regolamento. Di norma non vengono accolte persone non residenti in Lombardia
- Valutazione delle condizioni psicofisiche;
- Autosufficienza economica: raggiungibile attraverso integrazione da parte di Comuni o altri Enti; vengono esclusi coloro che non si trovano in queste condizioni.

**(Allegato L - Protocollo liste d'attesa)**

Presso la RSA della Fondazione possono essere accolte persone di ambo i sessi, in condizione di totale o parziale autosufficienza.

Possono essere accolti presso la Struttura anche parenti di personale dipendente e libero-professionisti operanti presso la Struttura stessa.

**(Allegato M - art. 1 Regolamento)**

Le rette vengono applicate come da **allegato F**.

È possibile all'atto della presentazione della domanda effettuare visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e/o loro familiari, purché tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli anziani residenti. Di norma le visite guidate vengono condotte dai referenti della Fondazione.

##### **PRESA IN CARICO E DIMISSIONI**

La presa in carico e le dimissioni dell'Utenza risultano ben dettagliate nei seguenti allegati:

**Allegato N - Protocollo accoglienza e presa in carico dell'Anziano in RSA.**

**Allegato O - Protocollo dimissioni/trasferimento.**

### ***L'Amministrazione***

La Fondazione è amministrata da un Consiglio di Amministrazione, composto da sette membri che sono così nominati:

tre dal Sindaco del Comune di Gavirate;

uno scelto da Associazione di Volontariato "Giuliana Gamberoni" con sede in Gavirate, Via Ferrari n. 11;

uno scelto da U.N.I.T.A.L.S.I. (Unione Nazionale Italiana Trasporto Ammalati a Lourdes e Santuari Internazionali) Sottosezione di Varese;

uno scelto dal Parroco della Parrocchia San Giovanni Evangelista di Gavirate;

uno scelto da Fondazione Scuola Materna di Voltorre con sede in Voltorre di Gavirate, via Asilo n. 3;

Dura in carica cinque anni. A tale organo sono demandati per natura statutaria poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione.

Tra i componenti del Consiglio di Amministrazione, nella seduta di insediamento, viene eletto il Presidente pro-tempore dell'Ente il quale ha la rappresentanza legale della Fondazione di fronte a terzi ed in giudizio. Il Presidente esercita le funzioni di ordinaria e straordinaria amministrazione che gli possono essere delegate dal Consiglio di Amministrazione.

In caso di assenza o temporaneo impedimento del Presidente ne farà le veci il Vice Presidente.

### ***Il revisore dei conti***

Il controllo sulla gestione economico-finanziaria e la vigilanza sulla regolarità contabile dell'Ente sono affidati ad un Revisore dei Conti.

Il Revisore dei Conti viene nominato dal Presidente dell'Unione Nazionale Enti di Beneficenza ed Assistenza (UNEBA) Provinciale di Varese ovvero Regionale tra gli iscritti al registro dei revisori contabili, dura in carica tre anni ed è rieleggibile.

Il Revisore può espletare tutti gli accertamenti e le indagini necessarie ed opportune ai fini dell'esercizio del controllo. Ogni rilievo effettuato viene riferito al Consiglio di Amministrazione.

### ***Il Responsabile Sanitario***

Il Responsabile Sanitario svolge le proprie funzioni professionali nell'ambito degli indirizzi generali stabiliti dal Consiglio di Amministrazione all'interno.

Il Responsabile Sanitario ha la responsabilità della cura degli ospiti e delle prestazioni sanitarie e/o riabilitative, dell'igiene ambientale ed alimentare.

## Carta dei Servizi

Provvede affinché il personale medico, paramedico e socio-assistenziale operi in conformità alle proprie indicazioni.

### **Il Personale**

Il team di lavoro, formato da personale qualificato, risponde ai bisogni degli Ospiti della Fondazione con la massima professionalità. È rappresentato dall'allegato organigramma (**Allegato A**):

- Area medica: medici e consulenti;
- Area infermieristica: infermieri professionali;
- Area Socio-sanitaria: operatori socio sanitari (OSS)
- Area socio-assistenziale: ausiliari socio-assistenziali (ASA);
- Area riabilitativa e sociale: fisiatra, educatore, fisioterapisti, psicomotricisti e animatori;
- Area amministrativa: impiegati amministrativi;
- Area tecnica e della sicurezza sul lavoro: R.s.p.p., tecnici-manutentori e consulenti;
- Servizi di supporto: i servizi di ristorazione - lavanderia - pulizia sono garantiti dall'appalto a ditte esterne alla struttura;
- Tutto il personale ai sensi della DGR 7435/2001 è riconosciuto mediante adeguato cartellino contenente foto, nome, cognome e qualifica.

### **Volontariato**

A discrezione della Direzione Sanitaria, in ottemperanza e nel pieno rispetto delle direttive regionali in materia di COVID-19, sono ammesse attività di volontariato di singoli, gruppi o organizzazioni di volontariato all'interno della R.S.A. La natura delle attività svolte deve essere atta a migliorare la qualità del servizio reso all'ospite ed integrarsi con le normali attività svolte dal personale dipendente, convenzionato o professionista.

Queste attività non possono comunque in alcun modo influenzare gli aspetti dietetici e farmacologici, né portare ad iniziative che disturbino la normale attività clinica.

La RSA promuove la partecipazione e la presenza di volontari associati nell'Associazione "Giuliana Gamberoni", al fine di supportare e favorire le attività ricreative e socializzanti.

## **5. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società; a tal

## Carta dei Servizi

fine si è ritenuto di dover riconoscere tali diritti in un documento allegato alla Carta dei Servizi di questa Fondazione (**allegato C**).

### **Principio dell'imparzialità, obiettività e continuità**

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Ente deve operare con imparzialità ed obiettività al fine di garantire una adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità, caratteristica che si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento o alla definizione di una nuova strategia.

### **Eguaglianza**

L'attività che la Fondazione offre è ispirata a principi di eguaglianza dei diritti degli ospiti ed è perciò vietata ogni discriminazione. Ciò significa che l'Ente si impegna ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti, alle condizioni personali e sociali di ogni singolo ospite.

### **Diritto di scelta**

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel nostro contesto si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "autodecisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana.

A coloro che presentano deficit intellettivi si offre particolare attenzione alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane degli anziani residenti nella Struttura.

### **Principio di partecipazione**

La persona è il protagonista del nostro servizio ed è colei alla quale dobbiamo offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Ente; partecipazione che deve coinvolgere i familiari per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi della Casa, creando una continua relazione, un legame ininterrotto e reciproco tra Struttura e familiari.

È sempre garantita la corretta informazione e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e familiari dall'altro.

### ***Efficienza ed efficacia***

Le attività della Fondazione sono orientate a criteri di efficacia ed efficienza, che si concretizzano in una verifica continua degli obiettivi e nell'utilizzo adeguato delle risorse.

## **6. METODOLOGIE DI LAVORO**

### ***Lavoro per progetti individualizzati***

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità Operativa Interna, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire rallentare ed impedire il decadimento funzionale della persona anziana.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

### ***Sistemi informativi scritti***

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di informare sugli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale raccolti nei tre reparti sono: protocolli, procedure, linee guida, piani di lavoro nonché piano di assistenza individualizzato (PAI e PI).

## **7. OBIETTIVI**

Gli obiettivi principali della Fondazione fissati possono essere così riassunti:

- Garanzia di un'elevata qualità assistenziale;
- Ricerca di ottimali livelli di salute;
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano;
- Approccio globale alla persona con interventi mirati;
- Formazione continua del personale e counselling per sostenere la loro motivazione e la rivalutazione della loro preparazione professionale;
- Razionalizzazione delle spese.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni qualificate dove ad un'ottima tecnica si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire un servizio di alta qualità.

## Carta dei Servizi

All'interno della struttura ci si adopera affinché l'anziano possa soggiornare in un ambiente che sia sicuro, confortevole e familiare.

Avuto riguardo a quanto sopra l'Ente condivide e si impegna a rispettare la "Carta dei diritti dell'anziano" come proposto dalla Regione Lombardia con D.G.R. 7/7435 del 14.12.2001. (**Allegato C**).

### **8. SERVIZI OFFERTI**

Le modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previste in Struttura sono di seguito dettagliate e meglio specificate nell'**allegato D**.

#### **Assistenza sanitaria:**

È garantita la presenza sia al mattino, sia al pomeriggio del Medico che controlla le terapie, aggiorna le cartelle sanitarie e verifica le condizioni cliniche di ogni Ospite. Il Medico inoltre, nelle ore in cui non è presente in struttura garantisce la pronta disponibilità per ogni emergenza (24 ore al giorno) e garantisce il raggiungimento della sede di lavoro nel termine massimo di 30 minuti dal momento di ricevimento della richiesta di intervento. L'assistenza infermieristica è garantita nell'arco delle 24 ore.

#### **Attività socio-sanitarie-assistenziali:**

Agli ospiti viene assicurata dagli operatori l'assistenza di base e la cura dell'igiene personale.

#### **Fisioterapia e Psicomotricità:**

Gli Operatori effettuano trattamenti specifici e attività di gruppo al fine del recupero funzionale e del mantenimento delle capacità residue.

#### **Animazione:**

Gli Operatori programmano quotidianamente attività ricreative e culturali al fine di favorire la socializzazione e di valorizzare la personalità e le attitudini del singolo Ospite.

#### **Attività residenziale e di supporto:**

- **Ristorazione:** Il Servizio di Ristorazione è affidato in appalto a una ditta esterna con utilizzo della cucina interna della Fondazione. La distribuzione dei pasti viene effettuata nelle due sale da pranzo presenti in ogni piano con orari prestabili e concordati in base ad esigenze organizzative e sanitarie. Il menu è articolato in quattro settimane e prevede variazioni stagionali (**Allegato I**); per gli Ospiti che sono in grado di scegliere è prevista la possibilità di esprimere le proprie preferenze per il menù del giorno successivo.

## Carta dei Servizi

Il menù è sottoposto a revisioni e verifiche periodiche da parte del responsabile della ristorazione in collaborazione con i responsabili della Fondazione.

Per pazienti con gravi problemi nutrizionali è prevista la preparazione di frullati o la somministrazione di prodotti per alimentazione enterale.

È possibile creare, in collaborazione con il personale della cucina, menù speciali per le varie festività annuali e per occasioni particolari quali compleanni, feste stagionali, festa della mamma, carnevale, ecc.

- **Lavanderia:** La Fondazione mette a disposizione un servizio di lavanderia. Il servizio per il lavaggio della biancheria personale è a carico dell'Ospite, l'onere del servizio verrà addebitato mensilmente dalla Fondazione in occasione del pagamento della retta; i familiari possono comunque provvedere direttamente al lavaggio dei capi personali e a loro discrezione gli indumenti più delicati e/o di particolare valore affettivo. Gli indumenti sono contrassegnati da numero al fine di una corretta e ordinata gestione del servizio; la distribuzione dei capi avviene direttamente in camera a cura del personale ausiliario. È garantito il lavaggio e la stiratura della biancheria piana con onere a carico della Fondazione.
- **Parrucchiera:** il servizio è offerto di norma con cadenza settimanale ed il relativo costo è a carico della Fondazione.
- **Assistenza religiosa:** viene celebrata la Santa Messa nella Cappella della Fondazione. I Sacerdoti della Parrocchia sono a disposizione degli Ospiti per l'assistenza spirituale come da convenzione stipulata con la Parrocchia di Gavirate.

### **Reparto solventi**

I posti solventi sono regolarmente abilitati dalla Regione Lombardia ma non accreditati/contrattualizzati. L'Ospite mantiene il proprio medico di base cui far riferimento per ogni prescrizione utilizzando comunque tutti i servizi socio sanitari, medici ed infermieristici della struttura.

La retta è differenziata.

I posti solventi potranno essere eventualmente utilizzati anche per le necessità di ricoveri urgenti e/o temporanei.

## **9. MODALITÀ DI AMMISSIONE, DEGENZA E DIMISSIONE**

### **Domanda d'ammissione:**

Per l'ammissione nella Fondazione deve essere presentata un'apposita domanda all'Ufficio Amministrazione e Clienti dell'Ente debitamente compilata e sottoscritta in tutte le sue parti nonché corredata degli opportuni allegati (i moduli di ammissione sono disponibili presso l'ufficio e/o su richiesta inviate email o scaricata direttamente dal sito [www.fondazionebernacchi.it](http://www.fondazionebernacchi.it)).

Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040

## Carta dei Servizi

A corredo della domanda devono essere prodotti i seguenti documenti:

- Scheda clinica informativa su modulo predisposto, a firma del Medico curante; al momento dell'ingresso verrà eventualmente richiesto l'aggiornamento di tale certificazione;
- Scheda di inserimento da compilare a cura della famiglia;
- Documentazione amministrativa richiesta;
- Consenso del coniuge per gli aspiranti vincolati da matrimonio;
- Impegnativa a garanzia della corresponsione della retta, sottoscritta dall'interessato e/o da almeno una persona di riferimento denominata "garante".

Nelle situazioni in cui è presente il decreto di nomina di Amministratore di sostegno o del tutore, è sufficiente apporre una sola firma da parte della persona designata dal Tribunale, allegando alla domanda di ammissione copia del decreto. Per gli Ospiti a carico totale o parziale di Comuni e di altri Enti pubblici, l'impegnativa di pagamento dovrà essere trasmessa direttamente da questi ultimi.

### **Esame domanda:**

L'ufficio Amministrazione e Clienti, sottopone la domanda al Responsabile Sanitario, per le valutazioni di competenza.

I criteri adottati nell'esame della domanda d'ammissione sono:

- Residenza: hanno la precedenza i residenti in Gavirate come disposto dallo Statuto e dal Regolamento;
- Valutazione delle condizioni psicofisiche;
- Autosufficienza economica: raggiungibile attraverso integrazione da parte di Comuni o altri Enti; vengono esclusi coloro che non si trovano in queste condizioni.

### **Validità della domanda:**

La domanda presentata ha validità annuale.

Trascorso tale termine dovrà essere rinnovata; nulla ricevendo, la domanda verrà automaticamente tolta dalla graduatoria di riferimento.

Di norma non vengono accolte persone non residenti in Lombardia.

Se al momento della chiamata, l'aspirante Ospite richiede di posticipare l'entrata ad altra data, la domanda di ammissione verrà riprotocollata d'ufficio con la stessa data della richiesta di rinvio e sarà messa all'ultimo posto della graduatoria, annotandone la motivazione.

All'interessato/a, o a chi per esso obbligato, verrà inoltre comunicato che nel caso di tre rifiuti, la domanda verrà cancellata dalla graduatoria dando comunque la possibilità di ripresentare la domanda di ammissione. È fatta riserva la possibilità, nel caso di permanenza in lista d'attesa per un tempo relativamente lungo dalla data di presentazione della domanda di ammissione, di richiedere l'aggiornamento

## Carta dei Servizi

della scheda clinica ivi allegata senza compromettere la classificazione nella graduatoria.

### **Ingresso nella Struttura:**

Prima dell'ingresso nella Struttura si invita l'Ospite, o chi per esso, a prendere visione della **Carta dei Servizi** disponibile sul sito [www.fondazionebernacchi.it](http://www.fondazionebernacchi.it), per poi:

- concordare la data di ingresso e l'espletamento ogni altro adempimento burocratico;
- indicare nella scheda personale, oltre ai propri dati anagrafici, nomi o indirizzi di familiari o conoscenti ai quali la Direzione possa rivolgersi in caso di necessità;
- segnare con un numero di identificazione tutto il corredo personale nonché la biancheria necessaria (come da elenco consegnato);

\* \* \*

- possono accedere alla struttura persone provenienti direttamente dal domicilio, da strutture ospedaliere, strutture quali centri diurni integrati o ricovero di sollievo, direttamente con mezzi propri oppure usufruendo del servizio di ambulanza;
- al momento dell'ingresso è richiesta la firma del contratto (e della documentazione connessa) da parte dell'Ospite e di un garante;
- l'idoneità all'ingresso verrà comunque rivalutata durante il primo mese di degenza come previsto dal regolamento interno e, se nel caso, anche successivamente, in ragione di eventuali aggiornamenti e/o instaurarsi di patologie o altre evidenze non compatibili con l'offerta e l'organizzazione della Fondazione.

### **L'accoglienza**

Accogliere il nuovo ospite in un clima di serenità e familiarità in modo da rendere il più lieve possibile il trauma del cambiamento, che è tale non solo per l'anziano ma talvolta anche per i familiari.

Acquisire le informazioni necessarie a pianificare un progetto di assistenza individuale multidisciplinare che tenga conto non solo dei bisogni sanitari e assistenziali in senso stretto ma anche delle caratteristiche riguardanti l'indole e la personalità.

Il momento dell'accoglienza l'Ospite prevede il coinvolgimento di:

- Ufficio Amministrazione e Clienti;
- Responsabile Sanitario;
- Medico presente in Struttura;
- Coord. Infermieri;
- Infermieri;
- Personale ASA del piano di degenza;
- Fisioterapisti/Psicomotricista;

Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040

## Carta dei Servizi

- Equipe educativa.

Si procede pertanto all'osservanza dei seguenti punti:

- L'Ospite viene accompagnato nella stanza assegnata;
- Viene effettuata la visita medica generale con valutazione multidimensionale, con compilazione della cartella clinica personale, piano di assistenza individualizzato ed altra modulistica ad uso interno;
- Viene inserito nella programmazione di altri eventuali controlli e/o interventi (visita fisiatrica, valutazioni occupazionali).

La giornata tipo degli ospiti/clienti all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale è organizzata in modo tale da permettere il miglior soddisfacimento delle esigenze personali di ciascuno, tenuto conto delle esigenze generali della convivenza comune (**Allegato D**).

### **Spostamenti interni alla Struttura:**

È prerogativa del Responsabile Sanitario, previa adeguata e preliminare informazione alla famiglia dell'Ospite, la possibilità di spostamenti interni alla Struttura qualora se ne ritenga l'opportunità per motivi organizzativi e/o mutate condizioni cliniche dell'Ospite onde assicurarne una più adeguata assistenza.

### **Ricovero ospedaliero ed accertamenti sanitari:**

In caso di ricovero in Ospedale o in altre strutture sanitarie/riabilitative dell'anziano, l'Ente garantisce i contatti con la struttura ospedaliera da parte del personale medico per verificarne lo stato psicofisico. Nel caso di richiesta di assistenza continua durante il ricovero ospedaliero saranno i familiari e i parenti dell'Ospite a dovervi provvedere.

Per eventuali accertamenti sanitari presso gli ambulatori territoriali, il Medico della struttura avviserà i parenti che vi provvederanno direttamente o attraverso il servizio trasporto (ambulanza) con oneri a proprio carico.

### **Dimissioni:**

Gli Ospiti possono dimettersi dalla Struttura quando lo desiderano purché ne diano comunicazione scritta alla Fondazione -Ufficio Amministrazione e Clienti almeno 10 gg. prima della data di dimissione.

Le dimissioni dell'Ospite, per il proprio domicilio o per altra struttura di ricovero, sono concordate tra i familiari e il Responsabile Sanitario. Al momento della dimissione il personale di nucleo preparerà tutti gli effetti personali dell'Ospite e il Responsabile Sanitario o suo delegato consegnerà all'Ospite o a suo familiare la necessaria documentazione amministrativa e sanitaria

La Fondazione può dimettere d'ufficio gli Ospiti, nei casi specifici indicati nel Regolamento interno, nel Regolamento pagamenti e recupero crediti ovvero per congrue motivazioni (sanitarie/diverse);

Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040

## Carta dei Servizi

Il Responsabile Sanitario della RSA, per sopraggiunta inidoneità alla permanenza presso la Fondazione, può procedere alla dimissione dell'Ospite, **previo congruo preavviso** ai familiari, ai quali sarà altresì messo a disposizione supporto per la ricerca di soluzioni alternative

**(Allegato M art. 17 Regolamento - Dimissioni per inidoneità)**

### 10. RETTE

#### **Tariffe e rette:**

La misura della retta giornaliera è determinata con atto deliberativo dal Consiglio di Amministrazione.

La retta di ricovero deve essere pagata mensilmente in anticipo entro il 10 del mese (valuta creditore) come segue:

- Modalità SDD: per aderire ed attivare il servizio è sufficiente l'autorizzazione disponibile presso gli uffici amministrativi e presentarla presso la propria Banca; in seguito gli uffici provvederanno, ogni mese, ad inviare all'Istituto indicato la richiesta di pagamento che sarà valida anche se l'ospite non risulta intestatario del conto corrente designato.

La modalità SDD offre il vantaggio di ricevere direttamente sul proprio conto l'addebito diretto del preciso importo dovuto evitando sia di doversi recare ogni mese in banca per effettuare il pagamento, sia di non dover pensare alle scadenze; si ha la possibilità di bloccare o respingere il pagamento entro 5 giorni dalla data di scadenza.

- Altre modalità di pagamento (bonifico), anche solo temporanee, dovranno essere richieste per iscritto con comprovate motivazioni e concordate con l'amministrazione.

Il prospetto aggiornato delle rette in vigore e le prestazioni in essa ricomprese vengono riportati nell'**Allegato F**.

Non è prevista cauzione come da regolamento allegato.

#### **Dichiarazione prevista dalla Dgr. 21/03/1997, n.26316:**

Ogni anno, in fase di compilazione della dichiarazione dei redditi, viene rilasciata la dichiarazione all'Ospite attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, come da documentazione agli atti d'uffici.

### 11. ORARI

#### **Orario visite esterne:**

In ottemperanza e nel pieno rispetto delle disposizioni regionali in materia di COVID-19, che sono in continuazione evoluzione, le visite esterne vengono regola-

## Carta dei Servizi

mentate organizzate, disposte e autorizzate da parte del Responsabile Sanitario con l'assistenza e il supporto del settore socio-educativo.

È data possibilità agli Ospiti uscire dalla Struttura anche per l'intera giornata previa autorizzazione sanitaria, con la sottoscrizione di un modulo di responsabilità da parte dell'accompagnatore.

### **Orario di apertura della reception:**

L'Ente garantisce l'apertura della reception nei seguenti orari:

- dal lunedì alla domenica dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

Ogni eventuale variazione di orario verrà tempestivamente esposta.

## **12. INFORMATIVA**

### **Ufficio Pubblica Tutela**

In ottemperanza a quanto richiesto dalla Regione Lombardia con DGR n. 8/10884 del 23 dicembre 2009, l'ATS INSUBRIA ha istituito l'Ufficio di Pubblica Tutela come strumento di tutela delle persone che intendono usufruire delle prestazioni erogate dai Servizi delle ATS INSUBRIA e delle Strutture sanitarie private e socio-sanitarie accreditate.

L'Ufficio Pubblica Tutela interviene perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti previsti dalla legislazione nazionale e regionale verificando, inoltre, che siano rispettate le condizioni stabilite nelle Carte di Servizi.

A tale scopo l'UPT:

- verifica lo stato di attuazione e diffusione delle Carte dei Servizi;
- compie controlli sui servizi e sulle prestazioni erogate per gli aspetti riguardanti l'informazione e l'umanizzazione delle prestazioni;
- è in stretto collegamento con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico della ATS INSUBRIA e l'Ufficio di Protezione Giuridica.

Tutti possono inoltrare reclami per segnalare disservizi, criticità o citazioni nella fruizione delle prestazioni.

L'Ufficio Pubblica Tutela ha sede in Via Ottorino Rossi n. 9 a Varese. Tel. n. 0332/277544 - fax n. 0332/277429 - e-mail [pubblicatutela@ats-insubria.it](mailto:pubblicatutela@ats-insubria.it)

### **Codice Etico**

la Fondazione è dotata di Codice Etico che costituisce uno strumento importante per l'attuazione di politiche di responsabilità sociale e fissa le regole di comportamento cui debbono attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei principi etici enunciati dalle Leggi e dai Regolamenti della Repubblica Italiana. **(Allegato P)**.

### **Oggetti personali**

L'Ente non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze degli Ospiti, declina ogni responsabilità per danni che possono derivare, senza sua colpa, agli Ospiti od alle loro cose. I beni possono essere depositati presso la cassaforte della Fondazione.

### **Rilascio documentazione**

Ai sensi della Dgr 2569 del 31/10/2014, si specificano le modalità e le tempistiche per l'accesso alla documentazione socio-sanitaria o per ottenere il rilascio:

- a) gli aventi diritto possono, previa richiesta con apposita modulistica, chiedere l'accesso a tutta la documentazione socio-sanitaria afferente all'assistito. Il Responsabile Sanitario dispone, direttamente o attraverso personale all'uopo delegato le modalità e il luogo/spazio utili per la consultazione (immediata, se disponibile, o entro 30 giorni in caso di necessità di reperimento o per motivi organizzativi).
- b) rispetto alla richiesta di copia della documentazione socio-sanitaria attraverso apposito modulo di cui sopra seguirà lo stesso iter (immediato o entro i termini previsti) ed ai sensi di legge.

Il rilascio della documentazione sopra indicata non comporta alcun onere economico a carico del richiedente.

**(Allegato Q- modulo richiesta documentazione sanitaria)**

## **13. NORMATIVE VIGENTI**

### **La tutela della privacy - REGOLAMENTO UE 2016/679 e norme nazionali vigenti in materia di tutela e libera circolazione dei dati personali**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti lo stato di salute psico-fisica degli Ospiti, fornendole solo all'Ospite stesso e, qualora sia consenziente, ai suoi familiari o a persone da lui designate.

### **Fumo (L. 584/1975 così come modificato da L. n. 448/01 art. 52)**

È severamente vietato fumare in tutti i locali all'interno della Fondazione, in ottemperanza alle vigenti disposizioni di Legge.

### **Il piano di sicurezza (D. Lgs. 81/08 e 106/09)**

L'Ente ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un idoneo piano di emergenza, con specifiche procedure operative, per un intervento tempestivo e ordinato.

Il piano di emergenze è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui le persone possono andare incontro a causa di eventi calamitosi;

## Carta dei Servizi

- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.
- Tutto il personale operante nell'Ente è stato adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di incendio a tutela della sicurezza degli Ospiti.

Inoltre, a tutti gli operatori viene data la necessaria formazione ed informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

### **L'HACCP (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici della produzione e distribuzione degli alimenti - D. Lgs 193/97)**

L'Ente dispone del manuale di autocontrollo per l'igiene degli alimenti nel rispetto delle prescrizioni del D. Lgs. n. 155/97, sia per il controllo del processo in cucina tramite la ditta appaltatrice del servizio che relativamente alle fasi di distribuzione dei cibi.

Il manuale rappresenta un mezzo per realizzare un continuo miglioramento qualitativo dei prodotti alimentari offerti agli Ospiti e una continua formazione degli operatori interessati alla gestione, stabilisce le linee guida per il controllo del sistema di ristorazione (igiene alimentare), fa attuare la prevenzione dalle contaminazioni alimentari ed indica i comportamenti da rispettare per il mantenimento costante dell'igiene personale.

Quotidianamente si applicano procedure di controllo e verifica degli alimenti.

Tutto il personale ha seguito appositi corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazione alimentari.

## **14. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO TUTELA E DIRITTI**

Obiettivo primario della Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli - Onlus è di rendere la residenza dell'ospite/cliente confortevole ed adeguata alle proprie condizioni psico-fisiche; pertanto si ritiene fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

È a disposizione di familiari, dipendenti e persone esterne un apposito questionario situato all'ingresso della struttura (questionario di soddisfazione - **Allegato G**).

Sulla base dei questionari compilati, con cadenza annuale, per verificare il grado di soddisfazione dei servizi erogati, verrà esposta una statistica sulla soddisfazione degli ospiti/clienti, dei familiari e degli operatori i cui risultati sono messi a disposizione attraverso la divulgazione interna.

L'Ospite deve trovare all'interno della struttura assistenziale le risposte ai propri bisogni; sono quindi a disposizione strumenti e modalità per la tutela dei diritti degli ospiti stessi e dei loro famigliari nonché la possibilità di esprimere proprie opinioni ed osservazioni anche con apposite schede che sono messe a disposizione di tutti e

## Carta dei Servizi

collocate in zone accessibili della struttura, modulo segnalazione/reclami o apprezzamenti (**allegato H**).

Con cadenza quindicinale ne verrà data lettura e, previa valutazione della veridicità ed importanza delle segnalazioni, inoltrata risposta nel termine dei 30 gg. successivi da parte della Fondazione.

Le segnalazioni ed i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della Casa alle aspettative dell'ospite/cliente.

Sono comunque sempre a disposizione degli assistiti e dei loro famigliari i responsabili e i referenti a cui poter esprimere opinioni, pensieri, criticità e supporto psicofisico.

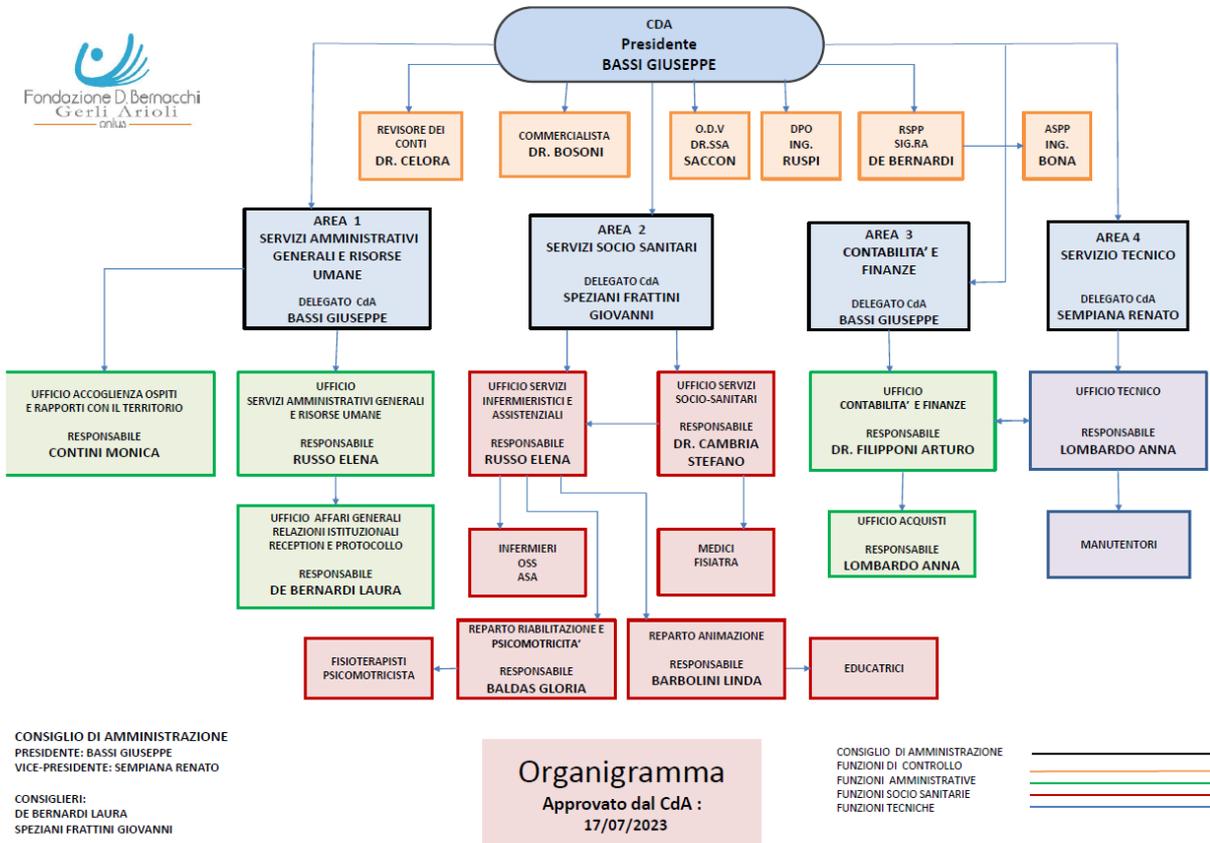
Gavirate, luglio 2023

FIRMATO  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE  
(Giuseppe Bassi)

# Carta dei Servizi

## Allegato A

### ORGANIGRAMMA



**Allegato B**

**FUNZIONIGRAMMA**

(Approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 17 luglio 2023)

<b>Funzione</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Descrizione sommaria del ruolo o delle mansioni</b>
<b>Consiglio di Amministrazione</b>	<b>Presidente</b> <b>Giuseppe Bassi</b>  <b>Vice-Presidente</b> <b>Renato Sempiana</b>  <b>Consiglieri:</b> <b>Laura De Bernardi</b> <b>Giovanni Speziani Frattini</b>	Convoca e presiede il CdA e rappresenta le competenze politiche e istituzionali della Fondazione.  Lo Statuto contiene specificatamente tutte le competenze del Consiglio di Amministrazione e del Presidente, nonché le norme relative agli insediamenti ed alle scadenze dei mandati.
<b>Funzioni di controllo</b>		
<b>Revisore dei Conti</b>	<b>Dr. Antonio Celora</b>	Consulente esterno - Controlla il corretto svolgimento e la congruità degli atti contabili, finanziari e fiscali. Redige il parere sui Bilanci della Fondazione. Le competenze, la nomina, la durata sono descritte nello Statuto della Fondazione.
<b>Commercialista</b>	<b>Dr. Luigi Bosoni</b>	Consulente esterno - Controlla l'elaborazione del bilancio preventivo e del bilancio consuntivo sia annuale che infrannuale. Controlla i registri IVA, cura i rapporti con l'Agenzia delle Entrate provvedendo ai necessari versamenti.
<b>Organismo di Vigilanza (OdV)</b>	<b>Dr.ssa Serenella Saccon</b>	Consulente esterno - Le competenze, le attività e la durata dell'incarico sono descritte nello specifico regolamento preparato ai sensi del D. Lgs 231.
<b>Data Protection Officer (DPO)</b>	<b>Ing. Lorenzo Ruspi</b>	Consulente esterno - Esegue attività di audit per la verifica di conformità a quanto richiesto dal Regolamento UE679/2016, dal D.Lgs. n 51/2018 e dai provvedimenti dell'Autorità Garante della Privacy.
<b>Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)</b>	<b>Laura De Bernardi</b>  <b>Ing. Alessia Bona ASPP</b> (consulente esterno)	Assolve i compiti previsti dal T.U. 81/2008: - Rilevazione e segnalazione di eventuali criticità/non osservanza della normativa in materia di Sicurezza sul Lavoro - Aggiornamento piano di emergenza - Organizzazione esercitazioni antincendio

## Carta dei Servizi

		<p>ed esodo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programmazione e partecipazione alla riunione periodica annuale</li> <li>- Stesura/aggiornamento del DVR e dei DUVRI con le ditte appaltate</li> <li>- Controllo della documentazione presente nei contratti di appalto ai fini della sicurezza sul lavoro</li> <li>- Analisi tecnica di eventuali infortuni</li> <li>- Assistenza alle ispezioni degli Enti a ciò predisposti</li> <li>- Informazione ai lavoratori in materia di sicurezza sul lavoro con organizzazione dei corsi previsti per legge</li> <li>- Mantenimento dei requisiti tecnologici ai sensi della DGR 2569/2014</li> <li>- Protocollo legionella</li> <li>- Aggiornamento della documentazione presente</li> </ul>
<b>Funzioni amministrative</b>		
<b>Area 1 - Servizi amministrativi generali e risorse umane</b>	<b>Giuseppe Bassi (Delegato CdA)</b>	Incaricato di supervisionare l'area dei servizi amministrativi generali e delle risorse umane sulla base della delega approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 18 novembre 2021.
<b>Ufficio Servizi amministrativi generali e risorse umane</b>	<b>Elena Russo</b>	<p>Si occupa delle attività amministrative generali e del mantenimento dell'accreditamento presso ATS Insubria.</p> <p>Opera nell'ambito della gestione amministrativa del personale, si rapporta con il personale in merito ad adempimenti contrattuali, fiscali e normative.</p> <p>Si occupa della denuncia degli infortuni.</p> <p>Fa parte della delegazione trattante con le OO.SS.</p> <p>Segue la parte amministrativa dell'RSA Aperta.</p> <p>Fa parte dell'organigramma della sicurezza e delle emergenze sia in qualità di assistenza evacuazione del piano terra, sia come addetto antincendio ed è, per competenza, preposto.</p>
<b>Ufficio Affari generali, relazioni istituzionali, reception e protocollo</b>	<b>Laura De Bernardi</b>	<p>Si occupa di attività di interesse generale per la Casa di riposo, incluse quelle che coinvolgono rapporti istituzionali o siano relative ad aspetti legali.</p> <p>È segretario verbalizzante delle sedute del CdA ed è segretario dell'OdV.</p> <p>È responsabile del sistema informativo come da DGR 2569/2014.</p> <p>È Delegato alla Privacy come da incarico del Titolare del Trattamento dei Dati (Rego-</p>

## Carta dei Servizi

		lamento UE2016/679) È responsabile della Reception incaricata di accogliere le persone e le merci in ingresso alla Casa di riposo attuando tutti i controlli previsti dalle procedure interne. È responsabile del Protocollo di tutti i documenti in ingresso e in uscita dagli uffici. Si occupa di organizzare l'archiviazione di tutti i documenti ufficiali della Fondazione.
<b>Ufficio Accoglienza ospiti e rapporti con il territorio</b>	<b>Monica Contini</b>	Si occupa dell'accoglimento delle richieste di ingresso fornendo all'ospite ed ai familiari tutte le informazioni necessarie relative ai servizi offerti dalla Fondazione. Elabora le rette che devono essere pagate dall'ospite o dal parente incaricato. Mantiene i rapporti con tutti gli enti o persone che si occupano della situazione giuridica dell'ospite, nonché con l'ATS per la rendicontazione di quanto previsto dalla normativa regionale. È autorizzata all'utilizzo della carta SISS (cambio del medico, informazioni all'Agenzia delle Entrate).
<b>Area 3 - Contabilità e finanze</b>	<b>Giuseppe Bassi (Delegato CdA)</b>	Incaricato di supervisionare l'area della contabilità e delle finanze sulla base della delega approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 2 ottobre 2019.
<b>Ufficio Contabilità e Finanze</b>	<b>Dott. Arturo Filipponi</b>	Gestisce la contabilità generale della Fondazione e tutte le inerenti adempimenti burocratiche e amministrative. Opera, con il supporto dei professionisti (Dottore Commercialista e Revisore dei Conti) in tutto quello che concerne le formalità e le competenze di settore previa supervisione e autorizzazione del Presidente o di Consigliere delegato. Supervisiona l'attività dell'Ufficio acquisti ed, in interfaccia con i responsabili di settore, interviene quando necessario al fine di ottimizzare qualità/prezzo e condizioni di acquisto. Pianifica e gestisce, in cooperazione con il Consigliere delegato e/o il Presidente e previa loro autorizzazione, i pagamenti (anche mediante l'utilizzo di home banking); effettua il monitoraggio degli incassi ed attua quanto necessario per l'applicazione degli opportuni provvedimenti. Provvede alla gestione della cassa economico.
<b>Ufficio Acquisti</b>	<b>Anna Lombardo</b>	Richiede i preventivi dei prodotti o dei servizi di cui è richiesto l'acquisto, prepara gli ordini da far approvare al responsabile del-

## Carta dei Servizi

		<p>la contabilità e al delegato del CdA e li trasmette alle ditte selezionate.</p> <p>Riceve le fatture, effettuandone la registrazione e la successiva archiviazione.</p>
<b>Funzioni socio sanitarie</b>		
<b>Area 2 - Servizi socio-sanitari</b>	<b>Giovanni Speziani Frattini (Delegato CdA)</b>	<p>Incaricato di supervisionare l'area dei servizi socio sanitari sulla base della delega approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 2 ottobre 2019.</p> <p>E' responsabile dell'Unità di crisi Covid-19 ed è referente verso L'ATS Insubria per i problemi da Covid-19</p>
<b>Ufficio Servizi socio-sanitari</b>	<b>Dott. Stefano Cambria</b>	<p>Assolve tutte le competenze in ambito Sanitario ed è responsabile di tutte le adempimenti amministrative di settore.</p> <p>Coordina l'équipe medica, supervisiona e controlla i servizi infermieristici e assistenziali, il reparto di riabilitazione e psicomotricità e il reparto di rianimazione, avvalendosi dei responsabili di competenza.</p> <p>È responsabile delle procedure sanitarie e delle cure agli assistiti, nel rispetto di procedure e protocolli esistenti. Promuove le attività legate alla redazione dei PAI e alla stesura dei SOSIA. È autorizzato all'utilizzo della carta SISS (fascicolo sanitario).</p> <p>È responsabile del piano di miglioramento della qualità.</p> <p>È presente durante le ispezioni effettuate da ATS Insubria per accertare la rispondenza della nostra organizzazione ai requisiti contrattuali.</p>
<b>Ufficio Servizi infermieristici e assistenziali</b>	<b>Elena Russo</b>	<p>Coordina le attività del personale infermieristico e ASA, relativamente all'organizzazione generale, ai relativi turni, alla verifica della qualità delle prestazioni erogate.</p> <p>Gestisce i servizi territoriali (RSA Aperta) nel rispetto delle normative vigenti e coordina le figure professionali previste per gli interventi specialistici dei diversi settori.</p> <p>Gestisce i rapporti con gli ambiti territoriali di competenza.</p> <p>Gestisce, in collaborazione con gli enti formativi esterni, i tirocini dei diversi settori e organizza, in collaborazione col personale preposto, le attività formative di ASA, OSS, IP e Animazione (corsi previsti per legge) con la tenuta dei relativi registri.</p> <p>Si interfaccia direttamente con i responsabili dei servizi esterni in appalto e funge da</p>

## Carta dei Servizi

		<p>tramite con gli operatori preposti per quanto di competenza.</p> <p>Si occupa degli approvvigionamenti, relativamente a farmaci e presidi, necessari in ambito socio-sanitario e-assistenziale.</p> <p>È presente durante le ispezioni effettuate da ATS Insubria per accertare la rispondenza della nostra organizzazione ai requisiti contrattuali.</p> <p>Fa parte della delegazione trattante con le OO.SS.</p> <p>Si occupa della formazione mensile della squadra emergenza ed è per competenza preposto.</p> <p>Organizza le visite assuntive e periodiche da parte del Medico del Lavoro.</p>
<b>Reparto Riabilitazione e psicomotricità</b>	<b>Gloria Baldas</b>	<p>Attua con l'aiuto dei fisioterapisti e della psicomotricista le attività di riabilitazione individuale sulla base delle indicazioni fornite dal piano riabilitativo e assistenziale formulato in collaborazione dal medico, dal fisiatra e dal fisioterapista.</p>
<b>Reparto Animazione</b>	<b>Linda Barbolini</b>	<p>Realizza attività occupazionali e di animazione, avvalendosi della collaborazione di educatrici professionali, necessarie a favorire la socializzazione, l'integrazione e il benessere delle persone.</p> <p>È responsabile anche delle attività rivolte all'utenza esterna dell'RSA Aperta.</p>
<b>Funzioni tecniche</b>		
<b>Area 4 - Servizio tecnico</b>	<b>Renato Sempiana (Delegato CdA)</b>	<p>Incaricato di supervisionare l'area del servizio tecnico sulla base della delega approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 2 ottobre 2019.</p>
<b>Ufficio tecnico</b>	<b>Anna Lombardo</b>	<p>Controlla i lavori di manutenzione effettuati dai manutentori interni e/o dalle ditte incaricate.</p> <p>Gestisce la contrattualistica e mantiene i contatti con ditte incaricate della manutenzione periodica degli impianti.</p> <p>Mantiene aggiornato l'inventario delle apparecchiature elettromedicali e ne programma i relativi controlli.</p> <p>Si occupa della gestione dei rifiuti speciali e relativi adempimenti di legge (MUD).</p>

**CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA**

**Premessa**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Carta dei Servizi

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

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

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

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

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

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

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>Le società e le istituzioni hanno il dovere</b>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e personalità.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero ap-	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e

Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040

## Carta dei Servizi

<p>parire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.</p>	<p>di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.</p>
<p>Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.</p>	<p>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.</p>
<p>Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.</p>	<p>Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura o la riabilitazione.</p>
<p>Di vivere con chi desidera.</p>	<p>Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.</p>
<p>Di avere una vita di relazione.</p>	<p>Di evitare nei confronti dell'anziani ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.</p>
<p>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.</p>	<p>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.</p>
<p>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</p>	<p>Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.</p>
<p>Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.</p>	<p>Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.</p>

### La tutela dei diritti riconosciuti

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

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

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

**GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**

**Ore 6.00 circa:** Alzata degli ospiti. Ove necessario viene fornito supporto nell'igiene e nell'abbigliamento.

**Ore 8.15 circa:** Gli ospiti si recano nel salone principale per l'assunzione della colazione e delle terapie.

**Ore 9.30 circa:** Inizio partecipazione alle attività di animazione e fisioterapia. In concomitanza ha inizio il giro medico/infermieristico per gli ospiti che lo necessitano.

**Ore 11.20 circa:** Gli ospiti si preparano all'assunzione del pasto.

**Ore 11.45 circa:** Assunzione del pasto nei due saloni principali del nucleo. Assunzione delle terapie. Dopo il pranzo gli ospiti che lo necessitano vengono accompagnati in bagno ed eventuale controllo/cambio presidi (pannolone o altro).

**Ore 13.00 circa:** Alcuni ospiti restano in salone a guardare la TV, altri effettuano il riposo pomeridiano.

**Ore 14.15 circa:** Alzata degli ospiti, supporto nell'igiene e nel cambio dei presidi ove necessario.

**Ore 15.00:** Gli ospiti si recano nel salone principale per l'assunzione della merenda e terapie pomeridiane.

**Ore 15.30:** Dopo la merenda si riprendono le attività di animazione e fisioterapia ed ha luogo il giro medico pomeridiano.

**Ore 17.00:** Gli ospiti che lo desiderano si possono recare nella Cappella della Fondazione (possono essere accompagnati) per il Rosario e per la Santa Messa in giorni prestabiliti (mercoledì e sabato).

**Ore 17.40:** Gli ospiti si preparano alla distribuzione della cena.

**Ore 18.00:** Cena e assunzione terapie serali.

**Ore 19.30:** Gli ospiti si preparano per la notte. Alcuni restano in soggiorno per guardare la TV.

Nel corso della settimana, con la collaborazione delle animatrici e dei volontari vengono programmate altre attività:

- Uscita con gli ospiti al mercato (il venerdì)
- Gite guidate (centro commerciale, lungolago di Gavirate ecc.)
- Feste a tema (es. Festa inizio estate, castagnate ecc.)
- Feste di compleanno

Gli orari e l'intensità delle attività possono essere modificati a seconda delle esigenze degli ospiti/clienti e, a far tempo dal mese di marzo 2019, sono stati soggetti alle variazioni rese necessarie in dipendenza dall'insorgenza e del progressivo sviluppo della pandemia da COVID-19.

## Carta dei Servizi

### Allegato E

#### INFORMAZIONI AMMINISTRATIVE

##### ORGANIZZAZIONE:

Presidente: Giuseppe Bassi  
Responsabile Sanitario: Dr. Stefano Cambria

Telefono: 0332/743.198 - 0332/736.040

Presidente	<a href="mailto:pinobassi2003@libero.it">pinobassi2003@libero.it</a>
Organismo di Vigilanza	<a href="mailto:odv@leicon.it">odv@leicon.it</a>
Uff. Amministrazione e Clienti	<a href="mailto:ospiti.monica@fondazionebernacchi.it">ospiti.monica@fondazionebernacchi.it</a>
Reception	<a href="mailto:reception@fondazionebernacchi.it">reception@fondazionebernacchi.it</a>
Contabilità e Finanze, controllo gestione economica/finanziaria	<a href="mailto:contabilita@fondazionebernacchi.it">contabilita@fondazionebernacchi.it</a>
RSPP	<a href="mailto:sicurezza@fondazionebernacchi.it">sicurezza@fondazionebernacchi.it</a>
Servizi Amministr. Generali, Amministrazione risorse umane e Protocollo	<a href="mailto:segreteria@fondazionebernacchi.it">segreteria@fondazionebernacchi.it</a>
Acquisti e Approvvigionamenti	<a href="mailto:acquisti.anna@fondazionebernacchi.it">acquisti.anna@fondazionebernacchi.it</a>
Settore Educativo/Animativo	<a href="mailto:animazione@fondazionebernacchi.it">animazione@fondazionebernacchi.it</a>
Responsabile Sanitario	<a href="mailto:respsan.cambria@fondazionebernacchi.it">respsan.cambria@fondazionebernacchi.it</a>
Equipe fisioterapia	<a href="mailto:fkt@fondazionebernacchi.it">fkt@fondazionebernacchi.it</a>
Equipe Infermieri-OSS-ASA-RSA	<a href="mailto:sabrina.oss@fondazionebernacchi.it">sabrina.oss@fondazionebernacchi.it</a>
Urp	<a href="mailto:urp@fondazionebernacchi.it">urp@fondazionebernacchi.it</a>

Gli uffici amministrativi della Fondazione sono aperti:  
dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle 17,30

Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040

## Carta dei Servizi

### Allegato F

#### RETTE GIORNALIERE DI DEGENZA IN VIGORE

Oggetto: Misura della retta dal 1° maggio 2024

#### RESIDENTI IN GAVIRATE E IN ALTRI COMUNI

<b>CAMERA DOPPIA</b> <b>€. 74,50</b>
<b>CAMERA SINGOLA</b> <b>€. 79,50</b>
<b><u>CAMERA SOLVENTE</u>      €. 90,00</b>

Il costo giornaliero della retta comprende assistenza sanitaria, attività socio-sanitarie-assistenziali, fisioterapia e psicomotricità, animazione ed attività residenziale (ristorazione, parrucchiera ed assistenza religiosa).

Il **servizio lavanderia personale** verrà erogato su opzione del cliente e addebitato mensilmente dalla Fondazione in occasione del pagamento della retta.

Il **servizio di pedicure/manicure** verrà erogato su richiesta del cliente e pagato direttamente al professionista.

Eventuali trasporti con utilizzo di ambulanze/mezzi idonei sono a carico dell'Ospite.

FIRMATO IL PRESIDENTE  
DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040

## **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

### **A TUTTI GLI OSPITI DELLA STRUTTURA E LORO FAMIGLIARI**

*= Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti/famigliari nelle residenze sanitarie assistenziali*

Cari Ospiti,  
Cari Famigliari dei nostri Ospiti,

poiché una delle priorità dell'attuale CdA della Fondazione è stata, fin dal primo giorno di insediamento, quella di fare della "nostra" Casa di Riposo un fiore all'occhiello di Gavirate e dintorni, ponendo particolare attenzione e dedizione alla cura e all'assistenza che quotidianamente rivolgiamo ai nostri Ospiti e poiché per poterci migliorare abbiamo bisogno del vostro parere, delle vostre opinioni e dei vostri suggerimenti, chiediamo la vostra collaborazione dedicando solo pochi minuti del vostro tempo alla compilazione del questionario allegato.

Il questionario è anonimo e per restituirlo, utilizzando la busta nella quale è inserito, potrete consegnarlo al personale della Struttura in occasione degli incontri con i vostri cari, oppure depositarlo nella cassetta delle lettere posta sul cancello d'ingresso.

Grazie per la collaborazione.

Cordiali saluti.

IL VICEPRESIDENTE  
CONSIGLIERE DELEGATO  
SERVIZI SOCIO-SANITARI  
(Giovanni Speziani Frattini)



## Carta dei Servizi

### 4. LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

◇ qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente
◇ quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente
◇ varietà nel menu	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente
◇ possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per problemi di salute	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente

### 5. LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA

	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente
--	---------------------------------	-----------------------------------	--

### 6. LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA

◇ orari apertura alle visite	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente
◇ orari pasti	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente
◇ orari sonno/sveglia	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente

### 7. LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITÀ E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE

◇ personale ausiliario	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente
◇ infermieri	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente
◇ personale medico	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente
◇ fisioterapisti/psicomotricista	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente
◇ animatori/educatori	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente

### 8. LIVELLO DI COINVOLGIMENTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)

	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente
--	---------------------------------	-----------------------------------	--

### 9. LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE

	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente
--	---------------------------------	-----------------------------------	--

### 10. LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI FISIOTERAPIA

	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente
--	---------------------------------	-----------------------------------	--

### 11. LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL RISPETTO DELL'INTIMITÀ E DELLA PRIVACY

	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente
--	---------------------------------	-----------------------------------	--

### 12. LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'ATMOSFERA E DEL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA

◇ rapporto umano con gli altri ospiti/famigliari	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente
◇ rapporto umano con il personale assistenziale	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente
◇ cortesia, disponibilità e umanità del personale	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> insufficiente

**IMPORTANTE:** le chiediamo di voler segnalare in questo spazio eventuali suggerimenti e/o proposte.

--

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!**

Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040

Carta dei Servizi

Allegato H

**SCHEMA DI SEGNALAZIONE**

TIPO DI SEGNALAZIONE: ELOGIO  SUGGERIMENTO  RECLAMO

Da: Cognome e Nome: \_\_\_\_\_ Ospite  Parente/conoscente

Volontario

RIGUARDO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DEL PIANO/SERVIZIO/UFFICIO: \_\_\_\_\_

SPAZIO PER OSSERVAZIONI E MOTIVAZIONI DELLA SEGNALAZIONE:

*Io sottoscritto/a, viste le disposizioni di cui agli artt.13 e 14 del REGOLAMENTO UE 2016/679, acconsento che la Fondazione tratti i miei dati per le attività connesse all'istanza presentata.*

DATA: \_\_\_\_\_

FIRMA: \_\_\_\_\_

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico: Firma

\_\_\_\_\_

**Si trasmette per conoscenza alla Direzione di Istituto**

Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040

## Carta dei Servizi

### Allegato I

### MENU'

# Menù Estivo

## Prima settimana

	PRANZO	CENA
Lunedì	Risotto alla trevisana Cima alla genovese carote Frutta fresca	Minestrone con pasta Carpaccio di manzo fumè olio e limone Pomodori e mais Frutta fresca /frutta cotta
Martedì	Gnocchi alla romana Melanzane alla parmigiana Zucchine Frutta fresca	Tortellini in brodo Bollito in salsa verde Fagiolini Frutta cotta/frutta fresca
mercoledì	Pasta pomodoro Brusca /zola Polenta Frutta fresca	Passato di verdura Tortino Tris di verdura Frutta cotta/frutta fresca
giovedì	Pasta alla vesuviana Polpettone estivo Spinaci all' olio Frutta fresca	Crema di legumi Formaggi misti Finocchi Frutta cotta/frutta fresca
venerdì	Spaghetti al tonno Filetto di pesce gratinato Cipolle stufate Frutta fresca	Riso e piselli Mozzarella alla caprese Cavolfiori Frutta cotta/frutta fresca
sabato	Risotto alla parmigiana Arista al latte Fagiolini Frutta fresca	Minestrone Polpettine in umido Patate prezzemolate Frutta cotta/frutta fresca
Domenica	Tagliatelle al ragù Arrosto di vitello Verdure grigliate Frutta fresca / torta	Vellutata di piselli Affettati misti Carote prezzemolate Frutta cotta/frutta fresca

#### ALTERNATIVE AL PRIMO PIATTO:

pastina in brodo, riso o pasta in bianco, semolino

#### ALTERNATIVE AL SECONDO PIATTO:

pollo lesso, polpette, formaggio, omogeneizzato, prosciutto cotto o affettati misti

#### ALTERNATIVA CONTORNO :

purè, patate bollite, insalata mista, verdure al vapore

#### ALTERNATIVE FRUTTA :

frutta cotta, frutta frullata , yogurt ,budino

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)*

*C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

# Menù Estivo

Seconda settimana

	PRANZO	CENA
Lunedì	Pasta con melanzane Scaloppine al limone Zucchine Frutta fresca	Riso e prezzemolo Hamburger alla valdostana Erbette saltate Frutta cotta/frutta fresca
martedì	Risotto alla milanese Cordon blue Finocchi Frutta fresca	Minestrone con pasta Tacchino freddo Pomodori e mais Frutta cotta/frutta fresca
mercoledì	Pasta zucchine e speck Pollo arrosto Mix di verdure Frutta fresca	Vellutata di pomodoro Verdure ripiene Zucchine al burro Frutta cotta/frutta fresca
giovedì	Insalata di riso Salamelle in umido Fagiolini Frutta fresca	Ravioli burro e salvia Formaggi misti Tris di verdura Frutta cotta/frutta fresca
venerdì	Pasta alle vongole Platessa dorata Carote saltate Frutta fresca	Passato di verdura Polpettine con pomodoro fresco Piselli Frutta cotta/frutta fresca
sabato	Pasta al pesto e pomodoro Petto di pollo al limone Erbette Frutta fresca	Crema di ceci al rosmarino Arrosto di porchetta Finocchi Frutta cotta/frutta fresca
Domenica	Lasagne al forno Arrosto di tacchino alle olive Patatine arrosto Frutta fresca / gelato	Minestrone alla genovese Prosciutto e melone Spinaci Frutta cotta/frutta fresca

**ALTERNATIVE AL PRIMO PIATTO:**

pastina in brodo, riso o pasta in bianco, semolino

**ALTERNATIVE AL SECONDO PIATTO:**

pollo lesso, polpette, formaggio, omogeneizzati, prosciutto cotto o affettati misti

**ALTERNATIVE CONTORNO:**

purè, patate bollite ,insalata mista, verdura al vapore

**ALTERNATIVE FRUTTA:**

frutta cotta ,frutta frullata, yogurt , budino

Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040

# Menù Estivo

Terza settimana

	PRANZO	CENA
Lunedì	Risotto agli aromi Roast beef all' inglese Cavolfiori all' olio Frutta fresca	Passato di verdura Filetto di pesce al limone Fagiolini Frutta cotta/frutta fresca
martedì	Pasta alle zucchine Petto di pollo al marsala Caponata di verdura Frutta fresca	Riso e spinaci Formaggi misti Insalata mista con mais Frutta cotta/frutta fresca
mercoledì	Pasta pomodoro e basilico Bruscit /zola Polenta Frutta fresca	Crema di fagioli Involtini di prosciutto Coste Frutta cotta/frutta fresca
giovedì	Insalata di riso Scaloppine ai funghi Finocchi gratinati Frutta fresca	Stracciatella alla romana Insalata di pollo Fagioli all' uccelletto Frutta cotta/frutta fresca
venerdì	Pasta cozze e cannellini cotoletta di pesce Patate al vapore Frutta fresca	Tortellini in brodo Tortino al forno Zucchine Frutta cotta/frutta fresca
sabato	Risotto al radicchio Tonnato Insalata di pomodori Frutta fresca	Minestrone con pasta Frittata con verdure Carote prezzemolate Frutta cotta/frutta fresca
Domenica	Ravioli in salsa aurora Pollo alla diavola Crocchette di patate Frutta fresca / budino	Crema di funghi Polpettine fagiolini Frutta cotta/frutta fresca

**ALTERNATIVE AL PRIMO PIATTO:**

pastina in brodo, riso o pasta in bianco, semolino,

**ALTERNATIVE AL SECONDO PIATTO:**

pollo lesso, polpette, formaggio, omogeneizzato, prosciutto cotto o affettati misti

**ALTERNATIVE CONTORNO:**

purè, patate bollite, insalata mista, verdura al vapore

**ALTERNATIVE FRUTTA:**

frutta cotta, frutta frullata, yogurt, budino

Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040

# Menù Estivo

## Quarta settimana

	PRANZO	CENA
Lunedì	Spaghetti aglio e olio Involtini di carne Zucchine saltate Frutta fresca	Pasta e piselli Tonno Pomodori e mais Frutta cotta/frutta fresca
martedì	Risotto alla parmigiana Petto di pollo agli aromi Tris di verdura Frutta fresca	Minestrone con pasta Involtini di prosciutto Erbette Frutta cotta/frutta fresca
mercoledì	Gnocchetti pomodoro e basilico Arrosto al forno Carote al burro Frutta fresca	Pasta e patate Insalata di pollo Pomodori Frutta cotta/frutta fresca
giovedì	Pasta al pesto Tonnato Coste al burro Frutta fresca	Tortellini in brodo Arrosto di tacchino ai funghi Verdura al vapore Frutta cotta/frutta fresca
venerdì	Risotto alla pescatora Filetto di pesce alla livornese Cavolfiori gratinati Frutta fresca	Pizza margherita / crema di carote Bocconcini di mozzarella Spinaci Frutta cotta/frutta fresca
sabato	Pasta alla carbonara Pollo olive e limone Cipolline al forno Frutta fresca	Riso e zucchine Prosciutto crudo e melone Fagiolini Frutta cotta/frutta fresca
domenica	Lasagne alla bolognese Saltimbocca alla romana Patate al forno Frutta fresca / torta	Crema d' asparagi Rotolo di frittata Zucchine Frutta cotta/frutta fresca

### ALTERNATIVE AL PRIMO PIATTO:

pastina in brodo, riso o pasta in bianco, semolino, caffelatte

### ALTERNATIVE AL SECONDO PIATTO:

pollo lesso, polpette, formaggio, omogeneizzato, prosciutto cotto o affettati misti

### ALTERNATIVE CONTORNO:

purè, patate bollite, insalata mista, verdura al vapore

### ALTERNATIVE FRUTTA:

frutta cotta, frutta frullata, yogurt, budino

Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040

# Menù invernale

## Prima settimana

	PRANZO	CENA
Lunedì	Risotto alla zucca Petto di pollo alla pizzaiola Carote prezzemolate Frutta fresca	Crema di legumi Filetto di pesce gratinato Cavolfiori olio e limone Frutta cotta/frutta fresca
Martedì	Pasta alla marinara Lombo di maiale al forno Spinaci gratinati Frutta fresca	Riso e prezzemolo Formaggi misti Finocchi al burro Frutta cotta/frutta fresca
mercoledì	Ravioli burro e salvia Spezzatino in umido Polenta Frutta fresca	Pasta e patate Involtini di prosciutto alla valdostana Tris di verdura Frutta cotta/frutta fresca
giovedì	Pasta al pomodoro Scaloppine ai funghi Piselli saltati Frutta fresca	Passato di verdura con riso Rotolo di frittata farcito Zucchine stufate Frutta cotta/frutta fresca
venerdì	Spaghetti alle vongole Filetto di pesce al forno Fagiolini Frutta fresca	Pancotto Involtini di sfoglia di carne Broccoletti saltati Frutta cotta/frutta fresca
sabato	Risotto alla parmigiana Trippa con fagioli Patate bollite Frutta fresca	Passato di verdura Polpettine in umido Erbette gratinate Frutta cotta/frutta fresca
Domenica	Lasagne al forno Pollo arrosto Verdure grigliate Frutta fresca / torta	Stracciatella Prosciutto cotto e brie Fagiolini Frutta cotta/frutta fresca

**ALTERNATIVE AL PRIMO PIATTO:**

pastina in brodo, riso o pasta in bianco, semolino

**ALTERNATIVE AL SECONDO PIATTO:**

pollo o manzo lessato, polpette, formaggio, omogeneizzato, prosciutto cotto o affettati misti

**ALTERNATIVA CONTORNO:**

purè, patate bollite, insalata mista, verdure al vapore

**ALTERNATIVE FRUTTA:**

frutta cotta, frutta frullata, yogurt, budino

# Menù invernale

Seconda settimana

	PRANZO	CENA
Lunedì	Pasta panna e speck Bollito di manzo con salsa verde Broccoli saltati Frutta fresca	Crema di fagioli con pasta Filetto di pesce al vapore Erbette saltate Frutta cotta/frutta fresca
martedì	Risotto alle zucchine Brusci / zola Polenta Frutta fresca	Crema di carote Misto di salumi Finocchi gratinati Frutta cotta/frutta fresca
mercoledì	Tortellini burro e salvia Petti di pollo alla pizzaiola Tris di verdure Frutta fresca	Passato di verdura con riso Frittata al forno Patate al vapore Frutta cotta/frutta fresca
giovedì	Pasta al ragù vegetale Involtini carne prosciutto/formaggio Fagiolini Frutta fresca	Minestrone di verdura Formaggi misti Spinaci Frutta cotta/frutta fresca
venerdì	Risotto allo zafferano Cotoletta di pesce Carote prezzemolate Frutta fresca	Zuppa di cipolle Torta salata Zucchine Frutta cotta/frutta fresca
sabato	Pasta al pesto / o pomodoro Polpettine in umido Piselli Frutta fresca	Crema di verdura con riso Arrosto di porchetta Fagiolini Frutta cotta/frutta fresca
Domenica	Pasticcio di pasta al forno Arrosto di vitello Patatine arrosto Frutta fresca / budino	Crema i funghi Hamburger alla valdostana Cavolfiori Frutta cotta/frutta fresca

**ALTERNATIVE AL PRIMO PIATTO:**

pastina in brodo, riso o pasta in bianco, semolino

**ALTERNATIVE AL SECONDO PIATTO:**

pollo o manzo lessato, polpettine, formaggio, omogeneizzati, prosciutto cotto o affettati misti

**ALTERNATIVE CONTORNO:**

purè, patate bollite, insalata mista, verdura al vapore

**ALTERNATIVE FRUTTA:**

frutta cotta, frutta frullata, yogurt, budino

# Menù invernale

Terza settimana

	PRANZO	CENA
Lunedì	Risotto al pomodoro Scaloppine al vino bianco Spinaci al burro Frutta fresca	Crema di legumi Pesce alla livornese Finocchi gratinati Frutta cotta/frutta fresca
martedì	Tortellini in brodo Brasato / zola Polenta Frutta fresca	Riso e prezzemolo Carpaccio di manzo olio e limone Zucchine trifolate Frutta cotta/frutta fresca
mercoledì	Pasta ai formaggi Arrostito di tacchino al forno Patate arrosto Frutta fresca	Pasta e patate Spinacine al forno Cavolfiori Frutta cotta/frutta fresca
giovedì	Risotto alla trevisana Polpettone Cipolle stufate Frutta fresca	Vellutata al pomodoro Tortino di verdura Piselli al prosciutto Frutta cotta/frutta fresca
venerdì	Pasta al tonno Trancio di pesce agli aromi Spinaci gratinati Frutta fresca	Passato di verdura Formaggi misti Fagiolini Frutta cotta/frutta fresca
sabato	Pasta pomodoro e ricotta Petto di pollo agli aromi Carote prezzemolate Frutta fresca	Minestrone con pasta Ricotta al forno Finocchi al burro Frutta cotta/frutta fresca
Domenica	Tagliatelle al ragù Cotechino Lenticchie Frutta fresca /torta	Pancotto Prosciutto cotto e brie Tris di verdura Frutta cotta/frutta fresca

**ALTERNATIVE AL PRIMO PIATTO:**

pastina in brodo, riso o pasta in bianco, semolino,

**ALTERNATIVE AL SECONDO PIATTO:**

pollo o manzo lessato, polpette, formaggio, omogeneizzato, prosciutto cotto o affettati misti

**ALTERNATIVE CONTORNO:**

purè, patate bollite, insalata mista, verdura al vapore

**ALTERNATIVE FRUTTA:**

frutta cotta, frutta frullata, yogurt, budino

# Menù invernale

## Quarta settimana

	PRANZO	CENA
Lunedì	Pasta pomodoro e basilico Polpette dorate Zucchine saltate Frutta fresca	Pasta e patate Torta salata Cavolfiore in insalata Frutta cotta/frutta fresca
martedì	Ravioli in brodo Bruscit /zola Polenta Frutta fresca	Passato di verdura Formaggi misti Fagiolini Frutta cotta/frutta fresca
mercoledì	Spaghetti al pomodoro Petto di pollo al marsala Finocchi Frutta fresca	Riso e prezzemolo Filetto di pesce agli aromi Carote prezzemolate Frutta cotta/frutta fresca
giovedì	Risotto al vino rosso Frittata alle verdure Spinaci gratinati Frutta fresca	Vellutata al pomodoro Crocchette di pollo Verdura al vapore Frutta cotta/frutta fresca
venerdì	Pasta alla marinara Filetto di pesce alla livornese Cavolfiori gratinati Frutta fresca	Pizza margherita / Crema di carote Bocconcini di mozzarella Zucchine al vapore Frutta cotta/frutta fresca
sabato	Risotto alla parmigiana Bollito con salsa verde Tris di verdura bollita Frutta fresca	Pasta e lenticchie Involtino di prosciutto al forno Erbette al burro Frutta cotta/frutta fresca
domenica	Gnocchi alla romana Arrosto di coniglio Patate al forno Frutta fresca / budino	Crema di zucchine Prosciutto crudo / cotto Fagiolini Frutta cotta/frutta fresca

**ALTERNATIVE AL PRIMO PIATTO:**

pastina in brodo, riso o pasta in bianco, semolino, caffè latte

**ALTERNATIVE AL SECONDO PIATTO:**

pollo o manzo lessato, polpette, formaggio, omogeneizzato, prosciutto cotto o affettati misti

**ALTERNATIVE CONTORNO:**

purè, patate bollite, insalata mista, verdura al vapore

**ALTERNATIVE FRUTTA:**

frutta cotta, frutta frullata, yogurt, budino

### **Diete speciali:**

Le diete ordinarie programmate con l'elaborazione del menù tipo sono state studiate in modo da evitare il più possibile l'impiego di protocolli dietetici speciali; infatti l'ottimizzazione della composizione dei menù e le alternative proposte danno la massima garanzia di adattabilità a situazioni patologiche di entità lieve.

In caso di patologie severe e quando il medico curante lo ritiene necessario, il servizio di ristorazione offre diete terapeutiche accuratamente calibrate che rispondono a due requisiti essenziali:

- costante equilibrio delle componenti nutritive;
- elevata accettabilità;

L'elaborazione di protocolli dietetici standardizzati, accompagnati da menù vari e gradevoli, consente di raggiungere tali obiettivi permettendo al personale addetto alla preparazione del vitto di offrire un servizio con un alto standard qualitativo.

La Fondazione, come dettagliatamente indicato nel capitolato speciale d'appalto che regola le prestazioni fornite agli utenti dalla ditta appaltatrice del servizio di ristorazione, sono dettagliatamente indicati i criteri dietologici con cui vengono garantite ed erogate, secondo appositi protocolli, le seguenti diete speciali:

- dieta per la terapia del diabete;
- dieta ipoproteica per la terapia delle nefropatie;
- diete semiliquide sostitutive per os o per sondino nasogastrico;
- dieta in caso di dislipidemia;
- dieta in caso di epatopatie;
- dieta iposodica per l'ipertensione;
- dieta per la prevenzione della stipsi;
- dieta in caso di diarrea.

**PROTOCOLLO LISTE ATTESA**

**1. OBIETTIVO**

Organizzare una procedura di gestione delle domande di inserimento basata sulla chiarezza/trasparenza e funzionalità rispettando le esigenze sia degli Ospiti, che chiedono di essere accolti nella struttura, sia della Fondazione.

**2. AMBITO DI APPLICAZIONE**

Il presente protocollo si applica al processo di formazione della lista d'attesa necessaria per l'inserimento di un Ospite in Struttura.

**3. RESPONSABILITÀ**

Il processo di gestione del protocollo liste attesa e dei relativi adempimenti, prevede il coinvolgimento di:

Ufficio Amministrazione Clienti  
Responsabile Sanitario  
Presidente CdA

**4. DESCRIZIONE DEL PROCESSO**

Dopo la presentazione all'Ufficio Amministrazione e Clienti della Domanda d'Ammissione, compilata in ogni sua parte e corredata di tutti i documenti richiesti, nonché della Scheda Medica e della Scheda Famiglia, la stessa viene protocollata e sottoposta al Responsabile Sanitario per le valutazioni di competenza.

In particolar modo, il Responsabile Sanitario verifica l'idoneità all'ingresso e stabilisce, come richiesto da ATS, l'eventuale classe di appartenenza dell'Ospite.

Mensilmente viene inviato all'ATS un flusso informativo contenente il resoconto degli Ospiti presenti in lista d'attesa.

I criteri adottati nell'esame della domanda d'ammissione sono:

- Residenza: hanno la precedenza i residenti in Gavirate, come disposto dallo Statuto e dal Regolamento. Di norma non vengono accolte persone non residenti in Lombardia
- Valutazione delle condizioni psicofisiche;
- Autosufficienza economica: propria o raggiungibile attraverso integrazione da parte di Comuni o altri Enti; vengono esclusi coloro che non si trovano in queste condizioni.

Le domande cartacee vengono suddivise per genere, residenza;

l'ordine di priorità d'ammissione è deciso sulla base della data di presentazione della domanda convalidata dal protocollo, fatto salvo particolari esigenze sanitarie, logistiche ed organizzative stabilite dal Responsabile Sanitario.

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

## Carta dei Servizi

### **Validità della domanda:**

La domanda presentata ha validità annuale. Trascorso tale termine dovrà essere rinnovata; nulla ricevendo, la domanda verrà automaticamente tolta dalla graduatoria di riferimento.

Se al momento della chiamata, l'aspirante Ospite richiede di posticipare l'entrata ad altra data, la domanda di ammissione verrà ri-protocollata d'ufficio con la stessa data della richiesta di rinvio e sarà inserita all'ultimo posto della graduatoria, annotandone la motivazione. Nel caso di tre rifiuti, la domanda verrà cancellata dalla graduatoria dando comunque la possibilità di ripresentare la domanda di ammissione.

Ricevuta rinuncia definitiva la domanda viene archiviata.

È possibile, in caso di prolungata permanenza in lista d'attesa, richiedere l'aggiornamento della scheda clinica ivi allegata senza compromettere la classificazione nella graduatoria.

Gavirate, ottobre 2021

FIRMATO  
IL LEGALE RAPPRESENTANTE

## Carta dei Servizi

### Allegato M

## REGOLAMENTO

### TITOLO I: AMMISSIONI

#### **Art. 1 - Tipologia dell'utenza**

La Fondazione "Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS" è una persona giuridica di diritto privato senza scopo di lucro, svolge la propria attività nei settori dell'assistenza socio-sanitaria e assistenziale a favore di persone di ambo i sessi, in condizione di totale o parziale autosufficienza.

Possono essere accolti presso la Struttura anche parenti del personale dipendente e libero-professionisti operanti presso la Struttura stessa.

#### **Art. 2 - Domanda di ammissione**

Alla domanda di ammissione, disponibile presso l'Ufficio Amministrazione Clienti e sul sito della Fondazione ([www.fondazionebernacchi.it](http://www.fondazionebernacchi.it)), devono essere allegati:

- impegnativa di pagamento compilata in tutte le sue parti e sottoscritta dall'interessato e/o da almeno una persona di riferimento denominata "garante".  
Nelle situazioni in cui è presente il decreto di nomina di Amministratore di sostegno o del Tutore, è sufficiente apporre una sola firma da parte della persona designata dal Tribunale, allegando alla domanda di ammissione copia del decreto.  
Per gli Ospiti a carico totale o parziale di Comuni e di altri Enti pubblici, l'impegnativa di pagamento dovrà essere trasmessa direttamente da questi ultimi;
- relazione sanitaria da compilarsi a cura del medico curante;
- scheda di inserimento da compilare a cura della famiglia;
- documentazione amministrativa richiesta;
- dichiarazione di consenso del coniuge;
- informativa privacy.

#### **Art. 3 - Accettazione delle domande**

Non possono essere accettate domande incomplete e prive delle firme richieste.

Il Responsabile Sanitario della struttura valuta la domanda completa ed esprime parere circa l'idoneità dell'accoglienza in RSA.

#### **Art. 4 - Lista di attesa**

La domanda è inserita in una lista d'attesa, suddivisa in maschi e femmine; l'ordine di priorità d'ammissione è deciso sulla base della domanda convalidata dal protocollo, dalla Residenza, con precedenza dei residenti in Gavirate, salvo particolari esigenze sanitarie, logistiche ed organizzative stabilite dal Responsabile Sanitario.

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

## Carta dei Servizi

Di norma non vengono accolte persone non residenti in Lombardia.

In caso di rinuncia temporanea la domanda di ammissione verrà riprotocollata d'ufficio con la stessa data di rinuncia e sarà inserita all'ultimo posto della graduatoria.

In caso di rinuncia definitiva la domanda viene archiviata.

La domanda ha validità annuale, trascorso tale termine dovrà essere rinnovata; nulla ricevendo, la domanda verrà automaticamente tolta dalla graduatoria di riferimento.

### **Art. 5 - Contratto d'ingresso**

Perché l'accoglienza diventi operativa è **d'obbligo** che l'interessato e/o la persona di riferimento sottoscrivano il Contratto d'ingresso per il corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali, l'impegno al pagamento degli oneri e al rispetto delle norme di cui al presente Regolamento.

### **Art. 6 - Ingresso posticipato, conferma e rinuncia**

L'interessato e/o la persona di riferimento possono chiedere di posticipare l'ingresso in RSA per un massimo di giorni 3; è comunque tenuto a versare la retta in vigore dal giorno di conferma a garanzia del mantenimento del posto.

Per i posti letto accreditati è tenuto altresì a versare anche una quota pari al contributo sanitario regionale calcolato sulla base della classe SOSIA attribuita all'ingresso.

In caso di rinuncia o decesso prima dell'ingresso l'interessato è tenuto a corrispondere la retta pari a gg 30.

### **Art. 7 - Ammissione**

L'ammissione avviene in via provvisoria con un periodo di prova di gg. 30 onde verificare l'idoneità dell'Ospite. Se la prova risultasse negativa, a giudizio del Responsabile Sanitario, non si procederà all'inserimento definitivo dell'Ospite.

La RSA assicura con oneri interamente a suo carico, l'assistenza medico – generica e farmaceutica, subordinata alla cancellazione dagli elenchi della medicina di base.

### **Art. 8 - Ricoveri temporanei**

Il ricovero temporaneo deve avere una durata minima di 30 giorni, le eventuali dimissioni dell'Ospite dall'RSA dovranno essere sempre comunicate con un preavviso scritto di 10 gg; in mancanza di tale preavviso, l'Ospite sarà comunque tenuto a corrispondere la retta ed il relativo contributo regionale per i giorni non preavvisati.

Al momento dell'ingresso l'interessato e/o la persona di riferimento sottoscrivono altresì il "contratto di ingresso".

## **TITOLO II: EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E CORRISPETTIVI**

### **Art. 9 - Retta di degenza e servizi erogati.**

La misura della retta giornaliera è deliberata dal Consiglio di Amministrazione.

Possono essere previsti nel corso dell'anno eventuali aumenti decretati dal CDA, sia per esigenze economico/gestionali sia in regime dell'indice ISTAT dei prezzi di consumo.

L'ammontare della retta è composto da due quote: alberghiera e sanitaria.

La RSA rilascia, ogni anno, le certificazioni a fini fiscali previste dalla normativa vigente.

La retta di ricovero deve essere pagata mensilmente in anticipo entro il 10 del mese (valuta creditore) con modalità SDD.

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

## Carta dei Servizi

Altre modalità di pagamento (bonifico), anche solo temporanee, dovranno essere concordata, con l'Amministrazione.

La fattura va ritirata presso l'Ufficio Amministrazione Clienti.

È fatto obbligo agli ospiti/garanti di provvedere al pagamento delle fatture nei termini previsti dal Regolamento, pena l'applicazione degli interessi di mora e quanto espressamente indicato nel Regolamento Pagamenti e Recupero Crediti.

Il mancato pagamento della retta per due mensilità consecutive, senza comunicazione all'ufficio amministrativo di competenza ed accettazione da parte dello stesso, comporterà la risoluzione del contratto e l'attivazione delle procedure per la dimissione dell'ospite.

La retta comprende le seguenti prestazioni:

- a) assistenza e ospitalità di tipo alberghiero in camera ammobiliata e godimento dei normali servizi complementari (luce, riscaldamento, aria condizionata, ecc.);
- b) servizio ristorazione conforme alle esigenze dietetiche dell'Ospite su indicazione del Responsabile Sanitario della Fondazione, secondo i quantitativi previsti dalla tabella dietetica;
- c) servizi di animazione e intrattenimento ricreativo degli Ospiti;
- d) assistenza medica, assistenza infermieristica, fisiatrica;
- e) medicinali, presidi medico-chirurgici, pannoloni e traverse (solo per posti letto con accreditamento regionale);
- f) servizio di lavanderia biancheria piana;
- g) servizio parrucchiere (taglio, piega, colore e permanente);
- h) disbrigo delle pratiche di richiesta/rinnovo forniture presidi medico-chirurgici da parte degli uffici competenti;

È garantita l'assistenza religiosa (Chiesa interna, celebrazioni Messe) come da convenzione in atto con la Parrocchia di Gavirate;

Le spese per protesi, occhiali, ecc., trasporto con ambulanza, servizio di lavanderia della biancheria e degli indumenti personali e pedicure sono a totale carico degli Ospiti.

Su richiesta motivata dei familiari di Ospiti, in condizioni di necessità e su parere del Responsabile Sanitario, la Fondazione può autorizzare la presenza di personale non dipendente, resta inteso che la spesa è a totale carico della famiglia.

In caso di ricovero ospedaliero il posto letto è conservato, fermo restando il pagamento della retta nella misura del 100%.

Su richiesta, gli Ospiti possono assentarsi dalla RSA anche per più giorni, previa autorizzazione medica, ma non avrà diritto a nessun rimborso per le giornate di assenza.

L'Ospite che gode della massima libertà, salvo le limitazioni imposte dallo stato di salute, può liberamente effettuare uscite ad ogni ora del giorno, previa segnalazione su un apposito registro, previa autorizzazione da parte del Responsabile Sanitario.

## Carta dei Servizi

### **Art. 10 - Trasferimenti interni**

Il Responsabile Sanitario può decidere, in qualsiasi momento, trasferimenti di reparto proposti per qualsiasi tipo di necessità (organizzativi, sanitari ecc.)

### **Art. 11 - Visite**

In ottemperanza e nel pieno rispetto delle disposizioni regionali in materia di COVID-19, che sono in continuazione evoluzione, le visite esterne vengono regolamentate, organizzate, disposte e autorizzate da parte del Responsabile Sanitario con l'assistenza e il supporto del settore socio-educativo. In ogni caso, è opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani residenti.

### **Art. 12 - Volontariato**

La RSA promuove la partecipazione e la presenza di volontari iscritti nell'Associazione "Giuliana Gamberoni", al fine di supportare e favorire le attività ricreative e socializzanti.

### **Art. 13 - Doveri-obblighi dei parenti o amici degli Ospiti**

I parenti e i visitatori sono tenuti ad osservare i regolamenti della Fondazione; in particolare devono astenersi dal somministrare agli Ospiti farmaci ed alimenti non autorizzati dal Responsabile Sanitario.

Durante le visite è fatto divieto di mettere in atto comportamenti di disturbo ad Ospiti e Operatori.

Chiunque contravvenga ai dettati del presente articolo potrà essere interdetto con il divieto di accesso alla struttura.

Il provvedimento di divieto sarà redatto dal Consiglio di Amministrazione sentito il parere dalla Direzione Sanitaria; il Consiglio di Amministrazione potrà valutare l'eventuale dimissione dell'Ospite interessato.

### **Art. 14 - Varie**

L'Ente non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze degli Ospiti, declina ogni responsabilità per danni che possono derivare, senza sua colpa, agli Ospiti od alle loro cose. I beni possono essere depositati presso la cassaforte della Fondazione.

## **TITOLO III - DIMISSIONI**

### **Art. 15 - Dimissioni volontarie**

Eventuali dimissioni dalla struttura, su richiesta dell'interessato e/o dei familiari, devono essere formalizzate con nota scritta indirizzata alla Fondazione "D. Bernacchi-Gerli Arioli – ONLUS", all'Ufficio Amministrazione e Clienti, almeno 10 gg prima della data di dimissione. In caso di mancato preavviso saranno comunque addebitati 10 gg. di retta integrata dalla quota pari al contributo sanitario regionale.

### **Art. 16 - Decesso**

Se il decesso avviene nei primi 15 gg del mese verrà rimborsata la quota di retta a partire dal 16esimo gg fino a fine mese.

Se il decesso avviene dopo il 15 del mese non verrà effettuato alcun rimborso.

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

## Carta dei Servizi

### **Art. 17 - Dimissioni per inidoneità**

Il Responsabile Sanitario della RSA, per sopraggiunta inidoneità alla permanenza presso la Fondazione, può procedere alla dimissione dell'Ospite previo congruo preavviso ai familiari ai quali sarà altresì messo a disposizione supporto per la ricerca di soluzioni alternative.

### **Art. 18 - Decesso Ospiti**

In caso di decesso dell'Ospite, la scelta e il conferimento dell'incarico alle imprese funebri e le relative spese funerarie, sono a carico delle persone fisiche o giuridiche obbligate a provvedere.

Gli effetti personali dell'ospite deceduto verranno riposti, a cura degli Operatori della Fondazione, nell'armadio personale. Qualora, dopo ventiquattro ore dalla comunicazione del decesso, i beni personali dell'Ospite non siano stati ritirati, gli Operatori della Fondazione avranno cura di riporli in luogo idoneo.

### **Art. 19 - Accesso e rilascio documentazione socio-sanitaria**

Ai sensi della Dgr. 2569 del 31.10.2014, si specificano le modalità e le tempistiche per l'accesso alla documentazione socio-sanitaria o per ottenerne il rilascio:

- a) gli aventi diritto possono, previa richiesta con apposita modulistica, chiedere l'accesso a tutta la documentazione socio-sanitaria afferente all'assistito. Il Responsabile Sanitario dispone, direttamente o attraverso personale all'uopo delegato, le modalità e il luogo/spazio utili per la consultazione (immediata, se disponibile, o entro 30 giorni in caso di necessità di reperimento o per motivi organizzativi);
- b) rispetto alla richiesta di copia della documentazione socio-sanitaria attraverso apposito modulo di cui sopra seguirà lo stesso iter (immediato o entro i termini previsti) ed ai sensi di legge.

## PROTOCOLLO DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'ANZIANO IN RSA

### **1. OBIETTIVO**

Accogliere il nuovo ospite in un clima di serenità e familiarità in modo da rendere il più *lieve* possibile il trauma del cambiamento, che è tale non solo per l'anziano ma talvolta anche per i familiari.

Acquisire le informazioni necessarie a pianificare un progetto di assistenza individuale multidisciplinare che tenga conto non solo dei bisogni sanitari e assistenziali in senso stretto ma anche delle caratteristiche riguardanti l'indole e la personalità.

### **2. AMBITO DI APPLICAZIONE**

Il presente protocollo si applica al processo di accoglienza fornito agli ospiti della Fondazione.

### **3. RESPONSABILITÀ**

Il processo di gestione del protocollo di accoglienza e dei relativi adempimenti, prevede il coinvolgimento (come meglio sotto dettagliato) di:

Ufficio Amministrazione Clienti

Responsabile Sanitario

Medico presente in Struttura

Coord. Infermieri

Infermieri

Personale ASA del piano di degenza.

Fisioterapisti/Psicomotricista.

Equipe educativa.

### **4. DESCRIZIONE DEL PROCESSO**

L'ACCOGLIENZA in RSA rappresenta per ogni persona un evento delicato e importante: è un momento di crisi, di cambiamento, spesso connotato da disagio e sofferenza. La persona si trova infatti a dover prendere coscienza del mutamento radicale nella sua vita quotidiana, sia sotto il profilo pratico e organizzativo sia sotto quello relazionale. Entrare in una RSA significa lasciare anche la propria casa, il proprio ambiente di vita. Significa nella maggior parte dei casi, dover condividere con una persona estranea gli spazi che sono sempre stati personali come la camera da letto e il bagno. A questo si aggiunge poi il cambiamento radicale delle abitudini di vita e il disagio di doversi adeguare ad altri ritmi e ad altre abitudini, quelle imposte dall'organizzazione della struttura. Possibili fonti di ansia per l'anziano consistono, inoltre, nel timore di dover affrontare una situazione nuova ed incerta, l'essere circondato da molte persone sconosciute, la paura di essere abbandonato dai propri familiari: non stupisce pertanto, alla luce di questi fattori, che l'ingresso di un anziano in RSA rappresenti spesso un evento caratterizzato da disagio e difficoltà, a volte anche per i familiari, afflitto dai sensi di colpa (conscio, inconscio), per aver istituzionalizzato il loro congiunto.

## Carta dei Servizi

Tutto questo deve rendere consapevoli gli operatori della RSA del ruolo critico dell'accoglienza per convincerli della necessità di presidiare adeguatamente questo momento e porre in atto meccanismi di sostegno finalizzati ad alleviare la tensione e stabilire da subito una relazione comunicativa efficace e soddisfacente.

Da un adeguato percorso di inserimento dipende infatti in larga parte la successiva integrazione positiva della persona all'interno della Struttura.

L'accoglienza è il momento della reciproca conoscenza tra il nuovo ospite e i suoi familiari con la struttura.

Lo scopo di una buona accoglienza è quello di favorire la presa in carico complessiva della persona da parte della RSA e di garantire una risposta il più possibile personalizzata ai suoi bisogni, sia sotto il profilo sanitario che psicologico e relazionale.

L'accoglienza rappresenta la prima fase di un percorso che si concretizza nella definizione di un progetto assistenziale individualizzato (PAI) il quale, conoscendo la persona sotto i diversi profili, conduce alla definizione e al perseguimento degli obiettivi assistenziali più adeguati, cioè secondo norme e regole stabilite dalla Regione Lombardia.

Il progetto assistenziale che deve essere pensato per ognuno degli ospiti affidati alle cure dell'équipe, si compone di una serie di fasi, tra loro strettamente connesse, che dalla raccolta delle informazioni riguardanti l'ospite e il suo contesto, conducono alla messa in atto di interventi appropriati a perseguire gli obiettivi definiti per la specifica persona.

Quando la persona entra nella struttura è importante instaurare un rapporto di relazione efficace, illustrare la struttura e il suo funzionamento, rispondere ad eventuali domande, creare le condizioni perché si familiarizzi anche con altri ospiti.

L'obiettivo di questo primo contatto è quello di fronteggiare il disorientamento, l'ansia legata al nuovo e creare un clima disteso e cordiale che consenta alla persona e ai suoi familiari di entrare in contatto in modo positivo con il nuovo ambiente.

Una seconda fase, verso la conoscenza dell'ospite della struttura, verterà sulla raccolta delle informazioni utili per avere un quadro sufficientemente chiaro e articolato della situazione della persona anziana, tanto sotto il profilo biologico e funzionale che sotto l'aspetto psicologico e sociale.

Nella fase dell'accoglienza l'adeguata raccolta delle informazioni attraverso il colloquio con il paziente e i suoi familiari e attraverso l'osservazione attenta rappresenta un intervento di grande importanza: tali informazioni verranno poi condivise fra gli operatori dell'équipe e rappresenteranno le fondamenta su cui costruire il Progetto Assistenziale.

L'accoglienza e il successivo inserimento di una persona in una RSA è dunque un processo complesso che coinvolge diversi attori e, per tale motivo, è necessario che tale processo non sia lasciato al caso o alla buona volontà individuale, ma guidato secondo principi condivisi e procedure codificate al fine di garantire l'efficace integrazione della persona nel suo nuovo ambiente di vita.

Gli operatori dovrebbero essere sempre più consapevoli dell'importanza delle competenze "relazionali" nello svolgimento del proprio lavoro: la comunicazione interpersonale è lo strumento che gli operatori utilizzano costantemente nell'erogazione delle cure.

Proprio per questo motivo, risulta essere fondamentale, nella direzione dell'obiettivo di garantire una buona accoglienza della persona anziana in una Residenza Socio Assistenziale per Anziani, l'attivazione di percorsi formativi rivolti agli operatori orientati alla conoscenza e al controllo dei meccanismi della relazione interpersonale, orientati cioè al saper essere.

## PRESA IN CARICO DELL'ANZIANO IN RSA

### 1) FASE PRELIMINARE: PRESENTAZIONE E ACCETTAZIONE DELLA DOMANDA DI INGRESSO

Il primo contatto tra la Fondazione e il nuovo ospite (spesso si tratta dei suoi familiari) è costituito dalla formalizzazione della domanda di ingresso. I familiari ritirano i moduli per la domanda di ammissione presso l'Ufficio Amministrazione Clienti, gli Uffici Amministrativi o la scaricano dal nostro sito [www.fondazionebernacchi.it](http://www.fondazionebernacchi.it) (su richiesta può essere inviata via e-mail).

La documentazione comprende:

- ✓ Scheda di Inserimento (modello unico della Provincia di Varese composto dalla sezione medica, compilata dal Medico Curante, e dalla sezione assistenziale, compilata dai familiari stessi);
- ✓ Modulistica propria della Fondazione Bernacchi - Gerli Arioli;
- ✓ Carta dei Servizi e relativi allegati.

Tutte le informazioni vengono fornite dall'Ufficio Amministrazione Clienti e, per quanto riguarda la parte sanitaria, dal Responsabile Sanitario.

Su richiesta dell'interessato o dei suoi familiari, può essere effettuata una visita della nostra Struttura in compagnia di un referente (personale dell'Ufficio Amministrazione Clienti) della Fondazione.

È importante che i familiari si impegnino a preparare l'ospite al trasferimento in Casa di Riposo. Eventuali criticità riguardanti la consapevolezza e la volontà dell'anziano inerente il suo imminente trasferimento in RSA devono emergere già in questa fase in modo da poterli gestire in tempo nel migliore dei modi.

Una volta compilata in ogni sua parte e firmata, la documentazione viene consegnata all'Ufficio Amministrazione Clienti, che controlla la completezza della pratica e l'eventuale accettazione.

Successivamente lo stesso ufficio consegna la Scheda d'Inserimento al Responsabile Sanitario affinché sia valutata l'idoneità sanitaria al ricovero.

Se necessario il Responsabile Sanitario procede - a sua discrezione - ad ulteriori approfondimenti attraverso:

- Colloquio, anche telefonico, con i familiari
- Colloquio, anche telefonico, con il Medico curante
- Visita medica dell'utente in Struttura o c/o domicilio

Previa conferma per l'idoneità all'ingresso, la documentazione viene restituita all'Ufficio Amministrazione Clienti e inserita nella lista d'attesa della Fondazione, secondo i principi e le modalità contenute nell'art.4 del Regolamento.

L'idoneità all'ingresso verrà comunque rivalutata durante il primo mese di degenza come previsto dal regolamento interno e, se il caso, anche successivamente, in ragione di eventuali

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

## Carta dei Servizi

aggiornamenti e/o instaurarsi di patologie o altre evidenze non compatibili con l'offerta e l'organizzazione della Fondazione.

### 2) FASE OPERATIVA: CONFERMA D'INGRESSO E ACCOGLIENZA IN STRUTTURA.

Nel momento in cui si rende realizzabile l'ingresso in RSA per un anziano inserito in lista d'attesa, l'Ufficio Amministrazione Clienti contatta l'anziano stesso o i relativi familiari o persone di riferimento ai quali viene comunicata la disponibilità per l'ingresso in RSA. Se anche la controparte conferma la volontà di procedere all'ingresso, inizia la procedura operativa:

- Accordo con l'Ospite e/o Suo familiare per la sottoscrizione del Contratto d'ingresso e della documentazione pertinente, propedeutica per l'ingresso.
- Si concorda, con il Cliente o con le persone di riferimento, la data e l'orario d'ingresso, tenendo conto delle particolari esigenze dell'ospite o dei familiari (in casi particolari si collabora per l'organizzazione del trasporto). È necessario programmare l'ingresso assicurandosi che vi sia in quel momento un medico in struttura. Le ammissioni avranno comunque luogo dal lunedì al sabato (mattina). In nessun caso la Fondazione effettuerà il trasporto del nuovo paziente dal luogo di provenienza (ospedale, RSA, domicilio) alla struttura.
- L'Ufficio Amministrazione Clienti avvisa la segretaria dell'area Socio Sanitaria e il Responsabile dei Servizi Assistenziali ed Educativi. Questi, a loro volta, passeranno l'informazione agli altri responsabili e operatori coinvolti (come illustrato nel punto successivo). In questa fase verranno valutate eventuali necessità particolari del nuovo ospite (terapie, presidi, idoneità del compagno di camera...) al fine di prepararsi nel migliore dei modi alla *presa in carico*.
- Si informa l'Equipe di accoglienza dell'imminente arrivo. L'equipe è costituita come di seguito riportato:

Ufficio Amministrazione Clienti  
Responsabile Sanitario  
Medico presente in Struttura  
Coord. Infermieri  
Infermieri  
Personale ASA del piano di degenza.  
Fisioterapisti/Psicomotricista  
Equipe educativa

- La Segretaria area Socio-Sanitaria prepara il Fascicolo Socio-Sanitario e compila le parti anagrafiche di sua competenza. All'interno del fascicolo verranno collocate anche le schede di inserimento cosicché il medico possa prendere visione delle caratteristiche cliniche del paziente prima della visita d'ingresso.

Il giorno previsto, l'Ospite viene dunque accolto in RSA. La prima tappa è costituita dall'Ufficio Amministrazione Clienti che provvede ad informare l'Equipe di accoglienza.

Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040

## Carta dei Servizi

Al paziente viene proposto di firmare una o più Deleghe ai familiari di riferimento che ci autorizzino a fornire informazioni sanitarie. Nel caso che il paziente sia cognitivamente compromesso, verrà proposto ai familiari la procedura per la Nomina di un Amministratore di Sostegno come da specifica modulistica. È importante che i familiari di riferimento forniscano, oltre ai numeri telefonici, anche un indirizzo e-mail valido al fine di facilitare lo scambio di informazioni e documenti.

All'arrivo di un operatore dell'Equipe di Accoglienza, l'ospite viene accompagnato nella propria camera. Compatibilmente con le condizioni generali della persona, può essere fatta una breve visita alla Struttura per favorire la conoscenza dell'ambiente.

Arrivato in camera, incontrerà le varie figure assistenziali che si alterneranno per fare la sua conoscenza, raccogliendo le prime informazioni necessarie alla gestione del nuovo ospite. È importante che gli operatori non affollino eccessivamente la camera creando un clima caotico ed eccessivamente confusionale. Compatibilmente con le altre incombenze, ciascuno attenderà che gli altri operatori abbiano terminato la propria fase di raccolta dei dati.

Il seguente schema chiarisce i vari compiti di ciascun operatore al momento dell'accoglienza:

OPERATORE	AZIONI	SCHEDE PRODOTTE	ENTRO LA PRIMA SETTIMANA – PRIMO PAI
medico	raccolta anamnesi visita medica d'ingresso impost. terapia abituale richiesta esami di routine eventuali diete eventuali contenzioni eventuali presidi antidecubito programma eventuali visite o esami diagnostici	scheda anamnestica prima pagina del diario clinico scheda terapia scheda contenzioni eventuale scheda alimentazione per la cucina impegnative per esami	scheda PAI
coord. inferm.	valutazione delle necessità infermieristiche del nuovo ospite	scheda infermieristica consegne	norton
ASA	valutazione delle necessità assistenziali del nuovo ospite gestione eventuali protesi prima pesatura	consegne	barthel scheda assistenziale

## Carta dei Servizi

fisioterapista	valutazione delle problematiche motorie organizzare prima valutazione fisioterapica	scheda fisioterapica tinetti	
psicomotricista		mini mental state examination foto per frontespizio fascicolo	scheda psicomotoria
educatrice	primo approccio relazionale	scheda conoscitiva all'ingresso	

### 3) PERIODO INIZIALE DI DEGENZA

Nei primi giorni tutti gli operatori seguiranno attentamente il nuovo ospite cercando di rilevarne bisogni e peculiarità e raccogliendo quelle informazioni che saranno utili alla discussione e alla stesura del primo piano di assistenza individuale (PAI) che avverrà entro una settimana dal giorno dell'ingresso.

In quel momento tutte le scale di valutazione saranno ultimate e vi sarà la definitiva presa in carico del nuovo ospite, oltre alle verifiche bimestrali previste.

La seconda riunione PAI avverrà non oltre un mese, mentre le successive - come è prassi - si terranno ogni sei mesi o anche prima qualora vi fossero duraturi e sostanziali mutamenti delle condizioni generali dell'ospite.

## PROTOCOLLO DIMISSIONI/TRASFERIMENTI

Eventuali dimissioni dalla Struttura, per il proprio domicilio o per altra struttura di ricovero, su richiesta dell'interessato e/o dei familiari, devono essere formalizzate con nota scritta indirizzata alla Fondazione "D. Bernacchi-Gerli Arioli - ONLUS" all'Ufficio Amministrazione e Clienti, almeno 10 giorni prima della data di dimissione. In caso di mancato preavviso saranno comunque addebitati 10 giorni di retta oltre che la quota pari al Contributo Sanitario Regionale.

La Fondazione può dimettere d'ufficio gli Ospiti (nei casi specifici indicati nel Regolamento Interno, nel Regolamento Pagamenti e Recupero Crediti) ovvero per congrue motivazioni (sanitarie/diverse). Il Responsabile Sanitario della RSA, per sopraggiunta inidoneità alla permanenza presso la Fondazione, può procedere alla dimissione dell'Ospite, previo congruo preavviso ai familiari, ai quali sarà altresì messo a disposizione supporto per la ricerca di soluzioni alternative.

La Fondazione garantisce la continuità del servizio attraverso i necessari contatti con le unità operative e/o ospedali/strutture e, in accordo con le famiglie, il necessario supporto per l'organizzazione del trasporto nel rispetto del massimo confort per l'utente

Le dimissioni dovranno essere concordate in modo tale che, al momento dell'uscita dell'ospite, un medico sia presente in struttura.

Il medico di struttura dovrà redigere, al momento della dimissione, la Scheda di Dimissione (fac-simile in allegato A) contenente le informazioni necessarie a prendersi cura del paziente dal punto di vista clinico. In particolar modo dovranno essere indicati:

- dati della Fondazione Bernacchi compreso un recapito telefonico
- dati anagrafici compresa la data di nascita, il comune di nascita, il codice fiscale
- periodo di degenza (data di ricovero e di dimissioni)
- provenienza del paziente
- patologie in anamnesi (in alternativa si può allegare copia della scheda anamnestic)
- eventuali allergie e infettività
- breve riassunto dell'andamento clinico del paziente durante la sua degenza evidenziando eventuali criticità
- terapia abituale (in alternativa si può allegare copia dell'ultima scheda terapia)
- eventuali percorsi diagnostici e specialistici in sospeso
- raccomandazioni utili alla presa in carico del paziente

Alla Scheda di Dimissione dovrà essere allegata una scheda infermieristica aggiornata.

La documentazione fornita al paziente dovrà comprendere, oltre la Scheda di Dimissione e quella Infermieristica, tutta la documentazione clinica prodotta dal paziente al momento dell'ingresso e quella risultante da esami e visite mediche realizzate in esterno durante il periodo di degenza. Saranno infine inclusi i referti degli esami ematici e delle urine.

Il paziente può inoltrare eventuale richiesta del duplicato della cartella clinica e di tutte le schede a lui intestate prodotte durante il periodo di degenza (Barthel, Norton, Tinetti, Mini Mental, Cadute, Decubiti eccetera).

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

## Carta dei Servizi

Sono altresì considerati trasferimenti, gli spostamenti effettuati all'interno stesso della UDO, come previsto dal regolamento interno. Tale necessità può insorgere sia per aspetti legati al miglior soddisfacimento dei bisogni di un assistito sia per necessità di tipo logistiche e/o organizzative.

Premesso che, il cambio della camera può costituire per la persona anziana un evento traumatico è opportuno ridurre al minimo questo genere di intervento. È vero altresì che condizioni di camera non idonee possono avere per l'assistito effetti ancor più deleteri.

Ove possibile, per ogni proposta o necessità di trasferimento interno, l'argomento verrà trattato in sede di PAI, essendo quest'ultimo l'incontro multidisciplinare d'eccellenza. Sentito il parere degli operatori dei diversi settori e relativi coordinatori/responsabili, il Responsabile Sanitario convalida e autorizza lo spostamento interno, previa anche comunicazione ai diretti interessati e/o relativi familiari.

Ai fini della continuità assistenziale, sarà cura di tutto il personale (medici-infermieri-asa-oss) procedere ad un adeguato passaggio di consegne e di informazioni nonché agli aggiornamenti di tipo informatico e amministrativo.

FIRMATO IL RESPONSABILE  
DR. STEFANO CAMBRIA

Gavirate, ottobre 2021

Gavirate, XX/XX/XXXX

Si dimette in data odierna xxxxxxxxxxxx, nato a xxxxxxxx (xx) il giorno xxxxxxxx, ricoverato presso questo istituto dal xxxxx e proveniente da xxxxxxx

In anamnesi:

- xxxxxxx

✚ La degenza si è caratterizzata per

✚ In data xxxx si è verificata

✚ Necessita di xxxxxxx

Terapia abituale in atto:

- Stilnox 10mg: mezza compressa alle 20

Si consiglia:

- Medicazioni della ferita chirurgica ogni 3-4 giorni

Si dimette, su richiesta di xxxxxxxxxxx, in discrete condizioni di salute.

Distinti saluti

Il Medico

Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040

# **CODICE ETICO**

## *Sommario*

1.	PREMESSA	64
1.1.	Cenni storici	65
1.2.	La Mission	66
1.3.	I presupposti normativi	67
2.	PRINCIPI GENERALI	68
2.1	Ambito d'applicazione	68
2.2	Sistema dei valori di base	699
2.3	Garanti d'attuazione del Codice Etico e di Condotta	69
2.4	Obblighi per il personale relativamente al Codice Etico e di Condotta	70
2.5	Analisi del rischio	70
2.5.1	Processi critici	70
3.	PRINCIPI RELATIVI ALLE OPERAZIONI, ALLE TRANSAZIONI E ALLE REGISTRAZIONI	71
4.	GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI	72
4.1	Norme generali	72
4.2	Utilizzo dei software nei rapporti con la Pubblica Amministrazione	73
5.	RAPPORTI CON TERZI	73
5.1	Norme generali	73
5.2	Rapporti con i fornitori di prodotti e servizi	74
5.3	Rapporti con gli Ospiti, gli Utenti ed i Familiari	75
5.4	Rapporti con le associazioni di volontariato	76
5.5	Rapporto con la Pubblica Amministrazione	76
5.6	Rapporti con organizzazioni politiche e sindacali	77
5.7	Rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo	77
5.8	Comunicazioni e informazioni societarie	77
5.9	Regali	77
6.	RAPPORTI INTERNI	77
6.1	Dignità e rispetto	77
6.2	Formazione	78
6.3	Assunzioni	78
6.4	Condotta etica	79
6.5	Salute, sicurezza dei lavoratori e tutela ambientale	79
6.6	Tutela del patrimonio aziendale	79
7.	CONFLITTO DI INTERESSI	79
7.1	Principi generali	79
7.2	Rapporti di parentela	79
7.3	Attività lavorativa esterna	79
7.4	Uso del tempo e dei beni aziendali	80
8.	VIOLAZIONI E SANZIONI	80
9.	ENTRATA IN VIGORE E DIFFUSIONE	81

### 1. PREMESSA

La Fondazione D. Bernacchi Gerli Arioli ONLUS RSA (di seguito identificata come **Fondazione**) ha una “mission” precisa e definita nell’art. 3 del proprio Statuto Costitutivo come segue:

**“La Fondazione persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nel settore dell’assistenza socio-sanitaria, assistenziale e socio educativa, con esclusione di ogni scopo di lucro.”**

La **Fondazione D. Bernacchi Gerli Arioli ONLUS** si identifica, in base alla normativa, come **RSA**, che costituisce una soluzione di cura e assistenza dell’anziano non autosufficiente, quando le condizioni di salute o la rete dei servizi presenti sul territorio non permettono la sua permanenza presso l’abitazione di residenza.

La **Fondazione**, nell’ambito della rete regionale delle unità di offerta sociali e socio-sanitarie, vive ed agisce in un tessuto sociale che comprende diversi soggetti, molti dei quali attenti all’azione degli operatori sanitari e socio-sanitari che operano un preciso e puntuale sistema di organizzazione.

L’esigenza di esplicitare con chiarezza i propri diritti e doveri, derivante dalla rilevanza sociale delle attività svolte, crea l’esigenza di soddisfare legittimi bisogni ed attese degli Ospiti e di coloro che gravitano intorno alla **Fondazione**. Per tali ragioni il Codice Etico:

- Costituisce uno strumento importante per l’attuazione di politiche di Responsabilità Sociale e fissa le regole di comportamento cui debbono attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei Principi Etici enunciati dalle Leggi e dai Regolamenti della Repubblica Italiana.
- Entra a pieno titolo nell’ordinamento dell’ente e rappresenta il complesso dei diritti e dei doveri morali nonché la conseguente responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all’organizzazione.
- Ha l’ulteriore obiettivo di attestare la prevenzione di comportamenti irresponsabili e/o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell’ente perché definisce l’ambito delle responsabilità etiche e sociali di tutti gli operatori.
- Non sostituisce e non si sovrappone alle norme legislative e regolamentari esterne ed interne, ma nell’azione di integrazione e di rafforzamento dei principi contenuti in tali fonti, introduce modelli organizzativi e comportamentali volti ad impedire ed ostacolare condotte “criminose” o che portino indebiti vantaggi.
- È strumento per migliorare la qualità di servizi in quanto incentiva condotte coerenti con i principi e le regole in esso contenute, nonché strumento di comunicazione verso tutti i componenti l’organizzazione, permettendo nel contempo agli stakeholder esterni di conoscere i principi informatori dell’ente, e la possibilità quindi di richiederne una più puntuale attuazione.

La **Fondazione** per la delicatezza delle interlocuzioni che ha verso la Pubblica Amministrazione, gli Enti Locali e la Committenza privata, deve fondare la sua crescita su una reputazione solida, fedele a valori di onestà e correttezza in ogni processo di lavoro quotidiano. I principi ai quali si deve ispirare l’attività di **RSA** nel perseguire la sua missione sono quelli di una rigorosa osservanza della legge, di una concorrenza leale, di rispetto degli interessi legittimi di tutte le parti interessate e, in particolare, dei beneficiari delle azioni formative e orientative.

Ogni comportamento aziendale deve essere immediatamente riconducibile a questi principi. È importante quindi definire con chiarezza l’insieme dei valori che la **Fondazione** riconosce, accetta, condivide e applica a tutti i livelli, senza distinzioni o eccezioni. Pertanto i *collaboratori*, a qualunque titolo e indipendentemente dalla natura con-

**Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040**

## Carta dei Servizi

trattuale del rapporto, nonché i partner, sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni del Codice Etico e di Condotta.

### 1.1. Cenni storici

Nell'anno 1907, nasce per disposizione testamentaria del Sig. Domenico Bernacchi, l'OPERA PIA "D. BERNACCHI" eretta in Ente Morale con il D.R. il 12.01.1910, primo nucleo della attuale Casa di Riposo "D. Bernacchi" di Gavirate. Il 25 aprile 1910 scrive la cronaca Prealpina: «*Oggi a lavori ultimati ebbe luogo l'inaugurazione. Verso le ore 11, furono aperti i cancelli del grande viale che mette nell'atrio e nel cortile centrale del ricovero. La popolazione vi si riversò come una fiumana [...] All'arrivo di tutti i componenti la famiglia Bernacchi e della vedova Sig.ra Virginia, dopo le presentazioni di dovere, l'ottimo presidente della Congregazione di Carità, diede principio alla simpatica inaugurazione con un commovente ed elevato discorso [...] La simpatica cerimonia si chiuse colla soddisfazione generale e coi voti più sinceri e cordiali che l'istituto abbia a trionfare*».

Originariamente nato per i vecchi poveri del Comune di Gavirate, grazie al suo senso di solidarietà verso il prossimo più diseredato, più esposto alla sofferenza e più bisognoso di aiuto, con la donazione del terreno, dell'edificio ivi esistente e di Lire 100.000, dette vita a quello che allora fu denominato "Pio Ricovero per persone anziane in stato di povertà e di indigenza" che costituì quella che sicuramente possiamo definire la "prima pietra" dell'attuale Casa di Riposo "D. Bernacchi".

L'amministrazione e la gestione, per espressa volontà del suo fondatore, vennero affidate ad un Ente chiamato "CONGREGAZIONE della CARITÀ" che operò fino al marzo 1968, quando fu sostituita con l'Ente Comunale di Assistenza (E.C.A.).

Le guerre, le ristrettezze economiche e il diverso concetto di assistenza all'anziano per lungo tempo non consentirono di porre mano ad un progetto organico che consentisse la trasformazione del vecchio nucleo in uno più moderno ed adeguato ai tempi ed alle mutate esigenze. Nel periodo post-bellico (anni cinquanta) gli Amministratori ravvisarono la necessità di abbattere il vecchio edificio, ormai non più sufficiente e non più idoneo all'accoglimento delle persone anziane che ne facevano domanda in maniera sempre più numerosa, e di costruirne uno nuovo più in linea con le mutate condizioni sociali ed avente le caratteristiche necessarie per accogliere in modo dignitoso e confortevole non più soltanto le persone sole e non più capaci di provvedere a se stesse perché "povere ed indigenti", ma anche quelle che non trovavano più spazio ed assistenza presso le proprie famiglie.

Finalmente nel 1965, utilizzando i lasciti e le donazioni di alcuni cittadini gaviratesi (ricordiamone qui qualcuno fra i più conosciuti: FARNESI, MAZZA, MURA, senza per questo voler far torto a tutti coloro, e sono stati tanti, che in forme e modi diversi, hanno contribuito, e che qui non vengono citati), e con l'aiuto dell'Amministrazione Comunale, si pone mano al primo lotto del nuovo edificio, che assumerà il nome di CASA DI RIPOSO "D. BERNACCHI".

Nel 1972 il Consiglio di Amministrazione allora in carica, pur disponendo di limitatissime risorse finanziarie, ma spinto dalla necessità di dover ampliare l'esistente per far fronte alle accresciute richieste, sorretto da una cieca fiducia nella "provvidenza" e nella comprovata disponibilità e solidarietà dei gaviratesi decideva, con coraggio, di dare inizio ai lavori del secondo lotto, lavori che si concludevano nel 1974.

Restava, per completare in modo organico l'opera, da portare a compimento la realizzazione del terzo lotto.

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

## Carta dei Servizi

Solo in tempi più recenti, mossi da esigenze di urgente adeguamento della Struttura a standards più confacenti alla persona ed alla propria dignità, quali anche richiesti da disposizioni di legge, l'Ente faceva redigere un progetto per la costituzione di un reparto per non autosufficienti.

Le difficoltà di reperimento dei fondi necessari obbligavano l'Ente a soprassedere per altro tempo, ma alla fine del 1998 avveniva il completamento dei lavori del nuovo edificio e, in data 8 luglio 2001, venivano finalmente inaugurati i nuovi reparti della Casa di Riposo, nuova ed importante risorsa che si è trasformata, così come stabilito dalla legge di riforma delle IPAB, in Persona Giuridica Privata senza scopo di lucro.

Nel 2009, infine, con l'assimilazione della Fondazione Gerli Arioli di Gavirate, l'Ente cambia la sua ragione sociale e statutaria in Fondazione D. Bernacchi Gerli Arioli - ONLUS.

### 1.2. La Mission

La **Fondazione** persegue il fine istituzionale di ospitare, per libera scelta degli interessati o in casi di accertata impossibilità di ricorso ad altre forme di assistenza, persone in condizione di totale o parziale non autosufficienza, fornendo agli assistiti, oltre alle normali prestazioni di tipo alberghiero, servizi specifici di carattere assistenziale, prestazioni di tipo culturale, ricreativo e sanitario-riabilitative, animative e psicomotorie, nonché, in generale, lo scopo di attuare interventi di sostegno e di socializzazione a favore degli anziani, dei minori, dei portatori di handicap e di soggetti a rischio di emarginazione, ponendosi altresì come punto di appoggio dell'assistenza domiciliare e di incontro per la vita di relazione di tutti i cittadini che necessitano di sostegno.

Sono compresi negli scopi della Fondazione:

- L'allestimento di residenze sanitarie assistenziali, residenze sanitarie e per disabili, centri diurni, strutture residenziali e semi-residenziali per anziani, minori e disabili, servizi e/o attività di sostegno psico-fisico alla persona, servizi specialistici di natura socio-sanitaria, educativo-assistenziale, psicomotorio-riabilitativa, ed in genere di ogni altra struttura o servizio utile per rispondere ai bisogni dei minori, delle persone anziane o che necessitano altri tipi e forme di sostegno in quanto parzialmente o totalmente non autosufficienti;
- L'organizzazione e l'erogazione dei servizi sia di carattere socio-sanitario che sociale ed educativo assistenziale;
- prestazioni di ricovero pieno, di ricovero diurno, di carattere ambulatoriale o domiciliare nei confronti di soggetti in condizione di svantaggio;
- la promozione culturale, l'addestramento, l'istruzione, la formazione e l'aggiornamento dei soggetti che, a titolo professionale o volontario, collaborano nelle attività svolte dalla Fondazione a favore di categorie particolarmente vulnerabili, al fine di assicurarne la protezione sociale;
- la promozione e la partecipazione in attività di ricerca e di cultura sui temi di particolare interesse nei settori in cui si esplica l'attività della Fondazione, anche attraverso l'attuazione di iniziative sperimentali,
- i servizi di assistenza a carattere integrativo e di sostegno della vita domestica e di relazione;
- il servizio di assistenza sociale: attività di informazione e di orientamento degli utenti svantaggiati sui servizi e sugli interventi socio assistenziali nonché sulle possibilità e modalità di utilizzo dei medesimi.
- i servizi e le attività a tutela dei diritti civili.

Per l'attuazione delle suddette finalità istituzionali, la Fondazione potrà avvalersi anche della collaborazione delle associazioni di volontariato operanti sul territorio e, più in generale, potrà stabilire forme di raccordo e collaborazione con soggetti pubblici e privati, operanti nel medesimo settore, al fine di una migliore attuazione delle proprie finalità istituzionali.

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

## Carta dei Servizi

La **Fondazione** potrà, infine, partecipare ad associazioni, enti ed istituzioni pubbliche o private la cui attività sia rivolta, direttamente o indirettamente, al perseguimento di scopi analoghi a quelli della Fondazione medesima; la Fondazione potrà, ove lo ritenga opportuno, concorrere altresì alla costituzione degli organismi anzidetti.

La **Fondazione**, infine, potrà svolgere attività diverse da quelle istituzionali, connesse e accessorie purché le stesse non siano prevalenti rispetto a quest'ultime e si configurino come attività accessorie e strumentali al perseguimento dei propri fini istituzionali, conformemente a quanto disposto dall'art. 10 del D. Lgs. 460/1997.

### 1.3. I presupposti normativi

I presupposti normativi citati in merito agli adempimenti 231 sono:

**Il Decreto Legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001**, recante "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica", ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un regime di responsabilità amministrativa diretta a carico degli enti, nei casi in cui persone fisiche che rivestano funzioni di rappresentanza e di amministrazione, o soggetti sottoposti alla loro vigilanza e controllo commettano determinati reati a vantaggio o nell'interesse degli stessi Enti. L'ampliamento della responsabilità mira a coinvolgere nella punizione di taluni illeciti penali il patrimonio delle società e, in definitiva, gli interessi economici dei soci, i quali, fino all'entrata in vigore

di tale legge, non pativano conseguenze dalla realizzazione dei reati commessi, con vantaggio della società stessa, da amministratori e/o dipendenti. Questa nuova responsabilità sorge soltanto in occasione della realizzazione di determinati tipi di reati, specificatamente indicati della legge, da parte di soggetti legati a vario titolo all'azienda, e solo nell'ipotesi che la condotta illecita sia stata realizzata nell'interesse o a vantaggio di essa.

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

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

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

Tra i reati indicati dalla normativa, anche in relazione a quanto previsto dalle Linee Guida elaborate da Confindustria, si sono ritenute ipotizzabili, per il settore oggetto di attività della **Fondazione**, soltanto alcune fattispecie, per le quali sono stati individuati gli specifici rischi connessi all'operatività aziendale e definite pertanto le regole di comportamento da adottare. Per altre fattispecie si è ritenuto che l'ipotesi di reato fosse del tutto astratta, ma si è ritenuto comunque corretto, e in linea con il sistema valoriale della **Fondazione**, richiamare nel presente Codice l'attenzione sulla necessità di adottare in ogni caso una condotta adeguata alla reputazione dell'Ente. Infine alcune fattispecie non sono state prese in considerazione in quanto non sussistono gli estremi organizzativi e/o di assetto societario per la commissione di tali reati.

Lo stesso Decreto prevede peraltro l'esclusione della responsabilità dell'azienda qualora la stessa provi, tra l'altro, di aver adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto illecito, un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" idoneo a prevenire i reati della specie di quello verificatosi e di aver affidato il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello, nonché di curare il suo aggiornamento, ad un "organismo" in-

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

## Carta dei Servizi

terno (“Organismo di Vigilanza”) dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo. Il rispetto del Modello di organizzazione, gestione e controllo diviene, peraltro, parte essenziale del rapporto di lavoro o di collaborazione. Alla luce di quanto sopra, il C.D.A. ha approvato un “Modello di organizzazione, gestione e controllo” con l’adozione di tutte le procedure previste nonché di protocolli interni. Ha istituito un Organismo di Vigilanza e il regolamento dello stesso, provvedendo alla nomina di n. 3 componenti esterni (12 dicembre 2012), e ha predisposto il presente “Codice Etico e di Condotta”. Tale Codice Etico e di Condotta contiene una serie di principi che la **Fondazione** riconosce come propri e sui quali intende richiamare l’osservanza da parte di tutti coloro che contribuiscono al perseguimento dei fini dell’Ente: ciò anche oltre le specifiche previsioni del D. Lgs. 231/2001 e, dunque, indipendentemente dal fatto che l’Ente tragga interesse o vantaggio.

L’Ente intende dotarsi di un “Codice Etico Comportamentale” con la finalità di fornire ai dipendenti ed ai *so-ci/collaboratori* gli indirizzi generali di carattere etico-comportamentale a cui gli stessi dovranno conformarsi nell’esecuzione delle proprie attività, nonché per cercare di contribuire alla prevenzione del verificarsi degli illeciti, conseguenza dei reati previsti dal D. Lgs. n. 231/2001.

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

## 2. PRINCIPI GENERALI

### 2.1. Ambito d’applicazione

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

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

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

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

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

## Carta dei Servizi

### 2.2. Sistema dei valori di base

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

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

### 2.3. Garanti d'attuazione del Codice Etico e di Condotta

Della completa osservanza ed interpretazione del Codice Etico e di Condotta è competente l'Organismo di Vigilanza. Il personale potrà segnalare ai propri responsabili diretti o all'Organismo di Vigilanza ([odv@fondazionebernacchi.it](mailto:odv@fondazionebernacchi.it)) eventuali richieste di chiarimento o presunte e rilevate inosservanze al Codice. A tutte

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

## Carta dei Servizi

le richieste verrà data una tempestiva risposta senza che vi sia, per chi ha effettuato la segnalazione, alcun rischio di subire qualsiasi forma, anche indiretta, di ritorsione. Relativamente al Codice Etico e di Condotta, l'Organismo di Vigilanza si riunirà ogniqualvolta ritenuto necessario e assicurerà:

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

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

Ogni collaboratore ha l'obbligo di:

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

La **Fondazione** promuove un'azione sistematica di informazione in merito ai reati ed ai rischi contemplati dal D. Lgs. 231/2001 e pertanto il personale deve responsabilmente conoscere le fattispecie di reato potenzialmente commissibili, rispettare le procedure aziendali che ne prevengono l'insorgenza e adottare comportamenti proattivi in linea con il presente Codice per evitare di incorrere in una qualunque delle fattispecie di reato contemplate.

### 2.5. Analisi del rischio

Pertanto, la valutazione dei rischi mira ad individuare nei processi le sensibilità non solo relative al compimento di illeciti, ma anche a prevenire fenomeni di malcostume che inficino la qualità del servizio. A tal fine si rende necessario:

- verificare i processi produttivi della **Fondazione**;
- individuare i soggetti chiave per ogni singolo processo;
- analizzare le procedure e le prassi;
- individuare le aree di rischio, per verificare in quale settore aziendale sia possibile l'emergenza di inadempienze o scorrettezze;
- predisporre un sistema di controllo in grado di prevenire i rischi di emergenza delle predette inadempienze o scorrettezze.

#### 2.5.1 Processi critici

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

- la natura delle attività professionali in esso condotte;
- l'intensità dei rapporti interpersonali;

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

## Carta dei Servizi

- la simultaneità di produzione e fruizione del prodotto/servizio da parte dell'Utente;
- la discrezionalità di erogazione del servizio.

Quanto sopra si può rilevare in particolare nelle funzioni socio-assistenziali e animative: infatti, in entrambe, l'operatore vive di continue interazioni in cui è forte la discrezionalità di esecuzione dell'attività, che si basa fondamentalmente su tecniche e prassi relazionali. Sono molte, infatti, le informazioni personali dell'ospite utilizzate dagli operatori addetti per lo svolgimento dell'attività, a cui corrisponde, di contro, una difficoltà di controllo diretto da parte dei superiori gerarchici causata dalla contemporaneità fra produzione ed erogazione del servizio.

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

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

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

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

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

- Prestazioni a tariffa: nelle prestazioni remunerate dalla Pubblica Amministrazione con applicazione di tariffe forfettarie predeterminate, va assicurata l'erogazione di tutti gli interventi previsti dalle vigenti normative o convenuti in specifiche convenzioni. Il Cda, i Responsabili e le Direzioni Sanitarie delle Strutture assicurano il recepimento, nei protocolli di cura e nelle procedure interne, dei vincoli all'erogazione delle prestazioni imposte dalla Legge o dai provvedimenti delle Autorità sanitarie.
- Prestazioni a rendiconto: in caso di prestazioni, o servizi, o ricerche finanziate dalla Pubblica Amministrazione, o da altri Enti, o da privati, sulla base dei costi effettivi occorsi, la previsione del costo complessivo va effettuata sulla base di computi ragionevoli ed attendibili. La rendicontazione va resa sulla base dei costi e degli oneri effettivi occorsi. Agli atti vanno conservati i rendiconti resi alla Pubblica Amministrazione corredati di tutti gli elementi giustificativi. I rendiconti vanno stesi da soggetto diverso rispetto a quello che ha predisposto il preventivo.
- Esposizione e fatturazione delle prestazioni: tutti coloro che, a qualunque titolo, svolgono la loro attività nella Fondazione, si impegnano, nei limiti delle rispettive competenze, così come determinate dal C.C.N.L. di

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

## Carta dei Servizi

competenza, dall'Accordo Nazionale per i medici libero-professionisti, da contratti con associazioni professionali o singoli sanitari e dai Regolamenti interni, ad operare per rispettare quanto stabilito in materia di finanziamento delle attività sanitarie, socio-sanitarie, socio-assistenziali, di ricerca e di formazione.

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

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

## 4. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI

### 4.1. Norme generali

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

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

Ciascun *collaboratore* dovrà pertanto:

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

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

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

## Carta dei Servizi

I dati e le informazioni raccolti nell'ambito dello svolgimento delle attività sono trattati dalla **Fondazione** nel rispetto delle normative vigenti. La **Fondazione** opera in conformità a quanto disposto dal REGOLAMENTO UE 2016/679 in materia di protezione e libera circolazione dei dati personali. In particolare si ricorda l'obbligo di custodia e cambio periodico delle autorizzazioni di accesso al sistema informativo aziendale.

### 4.2. Utilizzo dei software nei rapporti con la Pubblica Amministrazione

I programmi software destinati all'interazione con Istituzioni esterne sono oggetto di particolare attenzione per quanto riguarda le autorizzazioni all'uso. Il datore di lavoro definisce i criteri di accesso, i limiti di utilizzo e la regolamentazione delle attività critiche con i fornitori di service. Gli utilizzatori per nessun motivo devono comunicare a terzi le loro credenziali di accesso. È in ogni caso vietato un utilizzo non corretto di tali programmi. In particolare è fatto divieto assoluto di effettuare operazioni non lecite sfruttando particolari abilità personali e/o punti di debolezza dei programmi software ai quali si ha accesso.

Nell'ambito nel normale espletamento delle attività formative è essenziale il corretto utilizzo dei software e il rispetto dei relativi regolamenti di utilizzo. Nessuno è autorizzato a inserire informazioni o dati difformi da quelli realmente disponibili, anche se ritenuto ininfluenza oppure utile/necessario.

I medesimi criteri si applicano nei confronti dei software dedicati alla rendicontazione economica delle attività svolte, indipendentemente dalla posizione contrattuale del *collaboratore* che effettua tali attività.

## 5. RAPPORTI CON TERZI

### 5.1. Norme generali

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

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

Nell'ambito dell'esecuzione delle attività ogni *collaboratore*, a qualsiasi livello e per le parti di propria competenza, deve garantire la corretta rendicontazione delle attività svolte sia direttamente sia attraverso fornitori e/o altri *collaboratori* da lui coordinati. I relativi documenti di registrazione devono essere compilati con attenzione. Per nessun

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

## Carta dei Servizi

motivo, anche se apparentemente a fin di bene, è ammessa la commissione di falsi. In particolare non possono essere immessi dati non veritieri, alterati dati preventivamente immessi, compilati e/o firmati documenti di registrazione al posto di altre persone. Eventuali errori nell'imputazione devono essere preventivamente segnalati come non conformità ai propri referenti e successivamente corretti dando evidenza di tale correzione (utilizzo di penne di colore diverso, note a lato, ecc.). Si segnala in particolare la necessità di seguire scrupolosamente le regole di compilazione e firma dei registri e degli altri documenti che sono utilizzati formalmente a fine rendicontativi nei riguardi dei soggetti finanziatori.

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

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

### 5.2. Rapporti con i fornitori di prodotti e servizi

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

I *collaboratori* devono evitare qualunque situazione di conflitto di interessi, anche potenziale, con riguardo a fornitori segnalando al proprio referente o all'Organismo di Vigilanza l'esistenza o l'insorgenza di tali situazioni. In modo particolare, la selezione dei fornitori, nonché la formulazione delle condizioni di acquisto di beni e servizi e la definizione delle tariffe professionali sono dettate da valori e parametri di concorrenza, obiettività, correttezza, imparzialità, equità, prezzo, qualità del bene e servizio, garanzie di assistenza e in generale un'accurata e precisa valutazione dell'offerta. Nella scelta dei fornitori non sono ammesse o accettate pressioni indebite, tali da favorire un soggetto piuttosto che un altro.

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

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

Nei rapporti con i fornitori non è ammesso dare o ricevere sotto alcuna forma, diretta o indiretta, offerte di denaro o regalie tendenti ad ottenere vantaggi reali o apparenti di varia natura (es. economici, favori, raccomandazio-

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

## Carta dei Servizi

ni). Tale divieto ha validità generale, nel senso che deve considerarsi esteso anche a iniziative individuali, utilizzando denaro e beni propri o del nucleo

familiare. In ogni caso, atti di cortesia commerciale non devono mai essere compiuti in circostanze tali da poter dare origine a sospetti di illiceità e compromettere l'immagine aziendale.

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

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

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

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

In aggiunta, si evidenzia che l'attività dell'ente e dei suoi Operatori non potrà mai esplicitarsi in pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili, né in condizioni che favoriscano la segregazione e la condizione di dipendenza fisica o morale della persona assistita.

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

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

## Carta dei Servizi

glio, gli elevati standard di prestazioni sono assicurati anche attraverso il monitoraggio della qualità volta alla “customer satisfaction” attraverso:

- la rilevazione dell'indice di soddisfazione degli ospiti e dei familiari relativamente a regolarità, puntualità, affidabilità, sicurezza, diffusione delle informazioni e cortesia del personale;
- la rilevazione costante delle aspettative degli ospiti;
- investimenti nella qualità dei servizi;
- la cura dell'immagine della **Fondazione**.

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

### 5.4. Rapporti con le Associazioni di volontariato

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

### 5.5. Rapporto con la Pubblica Amministrazione

La **Fondazione** adotta nelle relazioni con la Pubblica Amministrazione e con gli Enti Locali la più rigorosa osservanza delle normative comunitarie, nazionali e aziendali applicabili. Nei rapporti con tali soggetti, è severamente vietato cercare di influenzare impropriamente le decisioni dell'istituzione interessata, al fine di ottenere il compimento di atti non conformi o contrari ai doveri di ufficio, in particolare offrendo o promettendo, direttamente o indirettamente, doni, favori, denaro o utilità di qualunque genere. Tale divieto ha validità generale, nel senso che deve considerarsi esteso anche a iniziative individuali, utilizzando denaro e beni propri o del nucleo familiare. In ogni caso atti di cortesia commerciale non devono mai essere compiuti in circostanze tali da poter dare origine a sospetti di illiceità e compromettere l'immagine aziendale. Il *collaboratore* che dovesse ricevere indicazioni da chiunque di operare in tal senso è tenuto a darne immediata comunicazione al proprio referente o all'Organismo di Vigilanza.

I rapporti con le Istituzioni, la gestione di trattative, l'assunzione di impegni e l'esecuzione di rapporti, di qualsiasi genere con la Pubblica Amministrazione e gli Enti Locali necessari per lo sviluppo delle attività della **Fondazione**, sono riservati esclusivamente alle funzioni aziendali a ciò delegate. Pertanto qualunque rapporto si attivi tra un *collaboratore* e persone facenti parte della Pubblica Amministrazione/Enti Locali, riconducibile ad ambiti di interesse della **Fondazione**, deve essere segnalato dall'interessato al Presidente o suo delegato che, valutata la correttezza di tale rapporto nel contesto delle specifiche mansioni/progetto, ne mantiene evidenza.

L'Organo di Amministrazione della Fondazione adotta modalità di indirizzo e di programmazione dell'attività coerenti con i piani socio-sanitari della Regione Lombardia e con le indicazioni dell'ASL di appartenenza, secondo i principi e la prassi della migliore azione amministrativa. L'Ente avendo come obiettivo di buon governo di far discendere il massimo dell'efficacia e dell'efficienza dall'utilizzo delle risorse messe a disposizione dal S.S.R., avrà cura di definire e controllare:

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

**Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)**  
**C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040**

## Carta dei Servizi

### 5.6. Rapporti con organizzazioni politiche e sindacali

La **Fondazione** non eroga contributi diretti o indiretti sotto qualsiasi forma a partiti politici, movimenti, organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, se non previa delibera del C.D.A.

### 5.7. Rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo

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

### 5.8. Comunicazioni e informazioni societarie

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

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

I *collaboratori* sono tenuti a non fornire informazioni societarie ad organi di comunicazione di massa senza esserne stati specificamente e previamente autorizzati da uno dei membri del C.D.A.

### 5.9. Regali

Fatto salvo quanto già specificato relativamente ai rapporti con clienti e fornitori, si precisa ulteriormente che i *collaboratori* della **Fondazione** non possono in generale, direttamente o indirettamente, dare o ricevere regali di natura materiale o immateriale, offrire o accettare denaro. Sono consentiti atti di cortesia commerciale come omaggi o doni di modico valore, di carattere puramente simbolico o personalizzati e comunque tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti.

## 6. RAPPORTI INTERNI

### 6.1. Dignità e rispetto

La **Fondazione** intende rispettare le disposizioni nazionali e internazionali in materia di occupazione ed è contraria ad ogni forma di lavoro irregolare. La **Fondazione** contrasta e respinge, tanto in fase di selezione e assunzione del personale, quanto nella gestione del rapporto di lavoro, qualunque forma di discriminazione fondata sul sesso,

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

## Carta dei Servizi

sulla religione, sull'età, sulla razza, sulla condizione sociale, sulla nazionalità, garantendo pari opportunità e attivandosi al fine della rimozione di eventuali ostacoli all'effettiva realizzazione di tale situazione.

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

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

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

### 6.2. Formazione

La **Fondazione** pone la massima attenzione nella valorizzazione delle competenze professionali dei *collaboratori* attraverso la realizzazione di iniziative formative, finalizzate all'apprendimento degli elementi essenziali della professionalità e dell'aggiornamento delle competenze acquisite.

### 6.3. Assunzioni

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

## Carta dei Servizi

### 6.4. Condotta etica

I *collaboratori* sono tenuti a svolgere le proprie mansioni in modo responsabile, onesto, diligente, in conformità con le politiche aziendali, le procedure e le direttive stabilite. I valori etici descritti nel presente Codice, devono costituire un dovere costante e sistematico della condotta operativa di ogni *collaboratore* della **Fondazione**.

### 6.5. Salute, sicurezza dei lavoratori e tutela ambientale

La **Fondazione** si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro. La **Fondazione** non accetta alcun compromesso nel campo della tutela della salute e della sicurezza dei propri *collaboratori* sul posto di lavoro. Ciascun *collaboratore* non deve esporre gli altri (interni o esterni) a rischi inutili che possano provocare danni alla loro salute o incolumità fisica.

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

### 6.6. Tutela del patrimonio aziendale

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

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

## 7. CONFLITTO DI INTERESSI

### 7.1. Principi generali

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

### 7.2. Rapporti di parentela

Chiunque tra i *collaboratori* abbia rapporti di parentela anche solo potenzialmente in conflitto con il proprio ruolo, è tenuto a segnalarlo tempestivamente all'Organismo di Vigilanza e al Presidente o suo delegato.

### 7.3. Attività lavorativa esterna

Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040

## Carta dei Servizi

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

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

### 7.4. Uso del tempo e dei beni aziendali

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

## 8. VIOLAZIONI E SANZIONI

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

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

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

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

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

*Fondazione Domenico Bernacchi Gerli Arioli ONLUS - via G. Ferrari 11 - 21026 Gavirate (VA)  
C.F. 83002910129 P.IVA 01485670127 - tel. 0332/743198-736040*

## **9. ENTRATA IN VIGORE E DIFFUSIONE**

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

**Allegato Q**



**MODULO RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Luogo e data.....

Io sottoscritto .....

nato a .....il.....e residente a.....

in qualità di .....

del Vs. Ospite Sig.....

richiedo la seguente documentazione.....

.....

per il seguente fine .....

Allego copia mio doc. identità

Prego inviarmi tale documentazione per fax al num.....

Oppure come allegato di posta elettronica all'indirizzo.....

**Il Richiedente**

.....