

## CENNI di STORIA:

Incredibile ma vero! Proprio lì, ai piedi delle cascate più alte d'Italia e seconde in Europa, si erge una piccola ma accogliente Casa di Riposo!

29 posti letto, ad oggi tutti autorizzati, accreditati e contrattualizzati ASL - Regione Lombardia, costituiscono una delle tante Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA), che negli ultimi anni sono nate anche nel circondario di Bergamo e provincia.

Dedicata al patrono di Valbondione, la Casa di Riposo San Lorenzo venne realizzata per volontà del parroco pro tempore Don Vittore Galizzi, che si adoperò affinché l'intera Comunità partecipasse alla messa in opera della struttura: scopo dell'iniziativa era quello di creare un luogo accogliente che ospitasse e desse una risposta concreta ai bisogni psico - fisici delle persone anziane di Bondione e delle zone limitrofe. Era il 1974 e a distanza di soli due anni l'erigenda fu completata e resa operativa, con una capacità massima di accogliere 18 ospiti.

Seguirono anni difficili, soprattutto quelli a cavallo degli anni '80/'90, dove la Casa di Riposo, vessata da normative legislative sempre più restrittive, si ritrovò a un passo dal chiudere i battenti: il numero delle persone ospitate era crollato rovinosamente a quattro e i costi, ormai, non erano più sostenibili! Ma la speranza si sa è sempre l'ultima a morire, e sotto l'egida di Don Agostino Salvioni, nuovo rappresentante legale della struttura e parroco di Valbondione, la Casa di Riposo riprese vigore e operatività! L'investimento di risorse umane e materiali fu davvero considerevole per questa piccola realtà vallare; grazie a una somma di circa 2 miliardi delle vecchie Lire scaturite dalla generosità dei suoi cittadini e ad un apprezzato contributo da parte della Regione Lombardia, la struttura riprese vita e... nuovi posti letto, per un numero complessivo di 22 ospiti.

Nel anno 2000 seguì un nuovo ampliamento per un totale, ad oggi stabile, di 29 posti autorizzati, accreditati e contrattualizzati per soggetti anziani, di ambo i sessi, parzialmente o totalmente non autosufficienti, che vengono inseriti in un ambiente volutamente a carattere familiare, per ricostruire con loro stesse un progetto di vita e di aspettative ancora percorribile! Oltre all'attenta operosità da parte dell'equipe medica e assistenziale, di fondamentale importanza a questo proposito è l'interazione con i familiari e il gruppo dei volontari che supportano e integrano le varie attività di animazione svolte all'interno della Casa di Riposo, contribuendo con la loro presenza a creare un clima di piacevole serenità.

“Ricordatevi bene: se un giorno la Casa di Riposo San Lorenzo verrà chiusa, verrà chiusa non per mancanza di soldi, ma per mancanza di amore, per mancanza di vita cristiana in mezzo a noi! Quel giorno sarà molto triste! (Tratto dal libro: “L'uomo della felicità e del sacrificio”)” Son passati ormai diversi anni da quel lontano 1° Ottobre del 1975 quando Don Vittore Galizzi, inaugurando questa struttura, pronunciò quelle parole che, nonostante gli anni, risuonano ancora come le più vere!

**COME RAGGIUNGERCI:** la Casa di Riposo San Lorenzo è un ente parrocchiale sito in via San Lorenzo 1, 24020 Valbondione (BG). E' dotata di parcheggio e accesso per le persone disabili. Per il raggiungimento della struttura tramite mezzi pubblici si consiglia di consultare il sito: [www.bergamotrasporti.it](http://www.bergamotrasporti.it). Su richiesta è possibile attivare un servizio di trasporto attrezzato a mezzo ambulanza a pagamento.

### CONTATTI - Ufficio Amm.vo

Tel/ Fax 0346/44721 - Apertura al pubblico:  
Da Lunedì a Venerdì 9.30 - 13.30 e 14.00 - 17.30  
E-mail: [casariposo.slorenzo@gmail.com](mailto:casariposo.slorenzo@gmail.com)  
Sito internet: [www.casaripososanlorenzo.it](http://www.casaripososanlorenzo.it)

### CONTATTI - Infermeria

Tel 0346/44111  
E-mail: [farmaciaslorenzo@virgilio.it](mailto:farmaciaslorenzo@virgilio.it)

### APERTURA AL PUBBLICO:

Accesso libero tutti i giorni della settimana dalle ore 08.00 alle ore 20.00. Prima delle 10.00 l'accesso alle stanze potrà avvenire previa autorizzazione dell'infermiera sul turno. Oltre le ore 20.00 la permanenza in struttura deve essere concordata con l'Amministrazione. L'eventuale richiesta di documentazione relativa all'ospite deve pervenire agli Uffici amministrativi (tel 034644721) che si impegnano fornirla entro il termine di 10 giorni lavorativi senza l'addebito di costi aggiuntivi.

La giornata tipo dell'ospite si declina essenzialmente nei seguenti momenti:

Fasce orarie	Attività
7.30 - 8.00	Sveglia e igiene personale
8.30 - 9.30	Colazione
9.30 - 11.30	Attività sanitarie, di riabilitazione e animazione
12.00 - 13.30	Pranzo
13.30 - 15.30	Riposo pomeridiano
15.30 - 18.30	Alzata, merenda, ripresa delle attività sanitarie, di riabilitazione e animazione.
18.30 - 19.30	Cena
20.00	Preparazione per la notte, riposo notturno.

**Reclami o suggerimenti** da parte di ospiti e parenti possono essere esposti direttamente all'Uff. Amm.vo via mail (utilizzando la scheda reclami allegata al contratto) o telefonicamente. L'ufficio provvederà alla risposta tempo 15 gg dalla data di ricezione. L'ospite e i familiari possono altresì accedere per ogni eventuale necessità all'Ufficio di Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ASST Bergamo Est.

# Casa di Riposo San Lorenzo

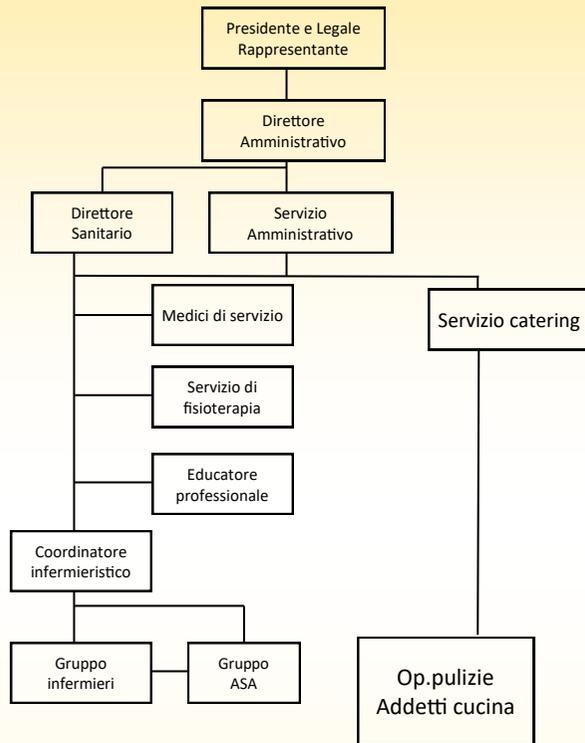


## Carta dei Servizi 2025

## MISSION:

da ormai diversi anni questa struttura rappresenta per numero di addetti la più importante attività lavorativa del paese e al tempo stesso è divenuta sinonimo e segno concreto di servizio da e per la Comunità di Valbondione, perché da essa stessa è nata e cresciuta e ad essa stessa e ai suoi cittadini si rivolge, in primis, anche con servizi assistenziali di altra natura.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA:



### Tipologia delle persone accolte

La Casa di riposo San Lorenzo accoglie persone anziane, che abbiano compiuto almeno 65 anni, di ambo i sessi, parzialmente o totalmente non autosufficienti.

**Lista d'attesa:** i moduli per la domanda di ammissione alla lista d'attesa possono essere richiesti all'ufficio amministrativo o al comune di residenza e, debitamente compilati, inviati alla struttura tramite fax, e-mail o consegnate direttamente all'ufficio amministrativo della stessa. La lista di attesa è gestita dalla Direzione con criteri di trasparenza e viene costituita valutando: l'ordine cronologico di ricezione della domanda, gli aspetti sanitari e gli aspetti sociali fra i quali la residenza o meno nel comune di Valbondione. Tra gli aspetti sanitari le malattie infettive con alto rischio di contagio e i disordini comportamentali gravi, costituiscono impedimenti assoluti all'iscrizione nella lista d'attesa.

**Ingresso in RSA:** qualora ne sussista la possibilità, le persone in lista d'attesa vengono contattate dal personale amministrativo. L'ospite verrà accolto a seguito di una procedura di controllo sanitario finalizzata a

contenere la trasmissione di SARS-Covid-2. Le procedure variano in relazione ai disposti normativi e alla situazione epidemiologica. Sarà cura del personale della RSA informare la famiglia sulle procedure contingenti nel momento dell'ingresso dell'ospite.

## \_\_\_ Servizi offerti inclusi nella retta \_\_\_

- ♥ **Servizio Medico:** presenza diurna durante la settimana e reperibilità durante le ore notturne e nei festivi e prefestivi. Elaborazione in equipe del piano di assistenza individualizzata dell'ospite, con supervisione della Direttore Sanitario. Gli orari di presenza dei medici sono esposti nella bacheca della struttura.
- ♥ **Servizio Infermieristico:** presenza degli infermieri nelle ore diurne e supervisione e coordinamento del servizio assistenziale da parte del Coordinatore infermieristico
- ♥ **Servizio di Fisioterapia:** interventi mirati atti al mantenimento ed alla riabilitazione delle capacità motorie dell'ospite
- ♥ **Servizio di animazione:** attività ricreative e culturali volti a stimolare le capacità intellettive e relazionali dell'ospite.
- ♥ **Servizio Ausiliario Socio-Assistenziale:** presenza degli operatori 24 ore su 24. Assistenza degli ospiti nella cura di sé, nell'igiene, nell'alimentazione/idratazione, nella movimentazione e deambulazione.
- ♥ **Servizio Farmaceutico:** erogazione di farmaci, parafarmaci (presidi per l'incontinenza, ecc.) e ausili previsti dal Servizio Sanitario Regionale.

**RETTA MENSILE 1862 euro+2 euro bollo+ deposito cauzionale infruttifero di euro 400+200 euro per chiusura pratica amm.va in casa di decesso/dimissione.**

## \_\_\_ Servizi offerti inclusi nella retta \_\_\_

- ♣ **Direzione e servizio amministrativo:** verifica il rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste, compreso il rilascio annuale di una dichiarazione attestante i costi sanitari e non sopportati dagli utenti o dai loro congiunti (Dgr. 26316/97). E' il punto di riferimento per tutti gli operatori, gli ospiti e i loro familiari. In ogni momento dell'anno, previo appuntamento, è possibile richiedere una visita guidata alla struttura, accompagnati dal direttore amministrativo.
- ♣ **Servizio Ristorazione:** possibilità di diete ad hoc in base all'indicazione dell'equipe medica.
- ♣ **Servizio Guardaroba e Lavanderia** della biancheria piana
- ♣ **Servizio Pulizia** e sanificazione delle camere degli ospiti e degli spazi comuni
- ♣ **Servizio di parrucchiere** per uomo e donna

Ogni operatore è identificabile grazie ad un cartellino di riconoscimento che ne riporta codice identificativo e qualifica professionale  
**TUTTO QUANTO NON ESPRESSAMENTE CITATO E' DA CONSIDERARSI ESCLUSO DALL'IMPORTO DELLA RETTA**

La vita all'interno della Casa di Riposo è scandita dal rispetto di poche e semplici regole descritte nel **"Regolamento Interno"** consegnato a ciascun ospite e ai suoi familiari.

**Permessi di uscita:** i familiari hanno facoltà di organizzare uscite con i propri cari, compilando apposita modulistica per la presa in carico del proprio congiunto da richiedere all'infermiera sul turno. (nb in caso di evento pandemico i disposti normativi possono cambiare, info a 034644111)

### ..in ospedale o in struttura protetta COVID+

In caso di ricovero ospedaliero o in struttura per pazienti COVID+, la struttura provvederà direttamente al trasferimento dell'ospite, avendo cura di avvisare i familiari.

### ..all'interno della RSA

Ad insindacabile giudizio dell'equipe socio-sanitaria e della Direzione, che avranno cura di avvisare i familiari, può rendersi necessario il trasferimento dell'ospite ad altre camere della Casa di Riposo.

### ..da parte della Direzione, si attuano:

qualora l'ospite tenga un comportamento non conforme allo spirito comunitario, il certificato medico di presentazione ometta il referto o non riveli l'esistenza di patologie importanti oppure risulti viziato nella procedura, o qualora venga rilevato il perdurare di ingiustificati ritardi del pagamento della retta. Si procederà ad una dimissione protetta contattando eventualmente la SST di riferimento.

### ..per volontà dell'ospite e/o dei parenti.

In entrambi i casi è previsto un preavviso che deve essere inviato dalla/alla Direzione con 10 giorni di anticipo sulla data della dimissione (non si effettuano dimissioni nei giorni di sabato e di domenica).

In entrambi i casi, come da protocollo interno, tutto il personale si

Riepilogo allegati alla Carta dei Servizi:

- all. A – Carta dei diritti della persona anziana
- all. B – Codice etico
- all. C – Regolamento interno e prospetto rette anno in corso
- all. D – Menù tipo
- all. E – Modulo per esporre criticità e suggerimenti
- all. F – Questionario di gradimento

## \_\_\_ Relazioni con il Territorio \_\_\_

Obiettivo di questa struttura è quello di aprirsi sempre più alle esigenze del territorio e dei suoi abitanti al fine di creare un tessuto connettivo dinamico e interattivo con le diverse realtà presenti. Attualmente la Casa di Riposo si rivolge agli **utenti esterni** attraverso il servizio di fisioterapia, la fornitura di pasti ai domiciliati e, quando possibile, il noleggio di presidi per la deambulazione.

♦ **Il servizio di fisioterapia** è aperto al pubblico ma può subire sospensioni decise dalla Direzione per il contenimento del rischio infettivo da SARS-Covid-2 secondo i disposti normativi. Per info aggiornate al mutare del contesto epidemiologico si consiglia di prendere contatto con la struttura. La **fornitura di pasti ai domiciliati** copre l'intero anno solare!

AREA SANITARIA

\_ TRASFERIMENTI

DIMISSIONI

AREA ALBERGHIERA

\_ UTENZA ESTERNA



## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

(stralcio – allegato D- DGR 14 dic. 2001 n.7435)

La persona anziana è al centro di diritti e di doveri.

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

### La persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.
- di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

### La società e le istituzioni hanno il dovere:

- 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 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 rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
- di 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



- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

- di vivere con chi desidera.

- di avere una vita di relazione.

- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività

- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

- 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.

conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

- di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

- di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

- 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.

# CASA DI RIPOSO SAN LORENZO

Via San Lorenzo 1

24020VALBONDIONE (BG)

P. IVA 01087680169 Cod. Fisc. 90001930164

Tel. 0346/44111 Fax 0346/44721

Codice Etico

## PREMESSA

DEFINIZIONI...

MISSIONE E VISIONE ETICA

AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CODICE

3.1 Lo strumento etico

3.2 Il comitato di valutazione

3.3 La valutazione del rischio

3.4 processi critici del servizio

### 4 PRINCIPI E NORME DI RIFERIMENTO

#### 4.1 PRINCIPI GENERALI

4.1.1 Rispetto della Legge

4.1.2 onestà, correttezza

4.1.3 Professionalità

4.1.4 Centralità della persona

4.1.5 Imparzialità e pari opportunità

#### 4.2 COMPORTAMENTI INTERNI

4.2.1 Governo dell' Ente

4.2.2 Prevenzione dei conflitti di interesse

4.2.3 Registrosioni contabili

4.2.4 Riservatezza delle informazioni

4.2.5 Risorse umane

4.2.6 Modalità di comportamento in servizio

#### 4.3 RAPPORTI ESTERNI

4.3.1 Trasparenza e completezza dell'informazione

4.3.2 Residenti

4.3.3 Fornitori

4.3.4 Istituzioni Pubbliche

4.3.5 Ambiente

4.3.6 Collettività

#### 4.4 RAPPORTI CON I VOLONTARI

#### 4.5 LASCITI, DONAZIONI, DONATMI, OFFERTE

4.5.1 Lasciti, offerte all' Ente.

4.5.2 Donativi, offerte inerenti i rapporti con utenti o fornitori.

4.5.3 Donativi, offerte inerenti rapporti con le istituzioni Pubbliche

### 5 DISPOSIZIONI SANZIONATORIE..

### 6 DISPOSIZIONI FINALI

## PREMESSA

La Casa di riposo San Lorenzo, di seguito denominata "Ente", al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori ai quali si ispira per raggiungere i propri obiettivi, ha predisposto il Codice Etico, la cui osservanza è vincolante per il corretto funzionamento, affidabilità, reputazione e immagine dell' Ente.

Le attività dell' Ente devono quindi essere conformi ai principi espressi in questo Codice Etico. L' Ente riconosce l'importanza della responsabilità etico-sociale nella conduzione delle attività aziendali e si impegna al rispetto dei legittimi interessi dei propri "portatori di interessi" e della collettività in cui opera. Contestualmente richiede a tutti i dipendenti dell' Ente e a tutti coloro che cooperano all'esercizio delle attività dell' Ente il rispetto delle regole aziendali e dei precetti stabiliti nel presente Codice.

## 1. DEFINIZIONI

Di seguito indichiamo il significato di alcuni termini utilizzati nel Codice Etico.

### **Codice**

Si tratta del Codice Etico ed eventuali allegati che possono essere integrati o modificati.

### **Collaboratori**

Sono definiti Collaboratori i soggetti che intrattengono con l' Ente rapporti di collaborazione professionale o prestazioni di lavoro occasionale senza vincolo di subordinazione.

### **Destinatari**

Sono i soggetti a cui si applicano le disposizioni del Codice e in particolare dipendenti, collaboratori e amministratori.

### **Dipendenti**

Sono i soggetti che hanno con l' Ente un rapporto di lavoro subordinato.

### **Organi Sociali**

Sono il Presidente, i membri del Consiglio di Amministrazione e i membri degli Organi di controllo (Sindaci, Revisori dei Conti, ecc.)

### **Comitato di Vigilanza**

Organo che vigila sulla corretta applicazione del Codice Etico e del modello di gestione.

### **Responsabili**

Soggetti responsabili di lavoro altrui (dirigente responsabile, funzionario o capo ufficio, ecc.) nominati dall'Ente.

### **Portatori di interessi (= stakeholders)**

Comprendono i soci, gli amministratori, i dipendenti, i collaboratori, i residenti i fornitori e altri soggetti che hanno coinvolgimenti nell'Ente. In senso allargato sono inoltre "portatori di interessi" tutti quei singoli o gruppi, le organizzazioni e istituzioni i cui interessi sono influenzati dagli effetti diretti e indiretti delle attività dell'Ente.

## **2. MISSIONE E VISIONE**

L'obiettivo principale riconosciuto e perseguito dall'Ente è previsto dallo Statuto che orienta le strategie e la gestione dell'Ente.

Lo Statuto riconosce come principali destinatari dell'attività dell'Ente le persone anziane.

In particolar modo i valori di riferimento sono:

- \* *centralità della persona*, come bene fondamentale;
- \* *prendersi cura* della persona e non semplicemente assistere un residente;
- \* *innovazione tecnologica e formativa* a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti propri del settore sanitario - assistenziale;
- \* *sicurezza dell'ambiente di lavoro*, a favore sia dei dipendenti che dei residenti;

Per il raggiungimento della propria mission aziendale, l'RSA focalizza la propria attenzione sui seguenti aspetti:

- \* *forte attenzione alla dimensione sanitaria e a quella assistenziale*, mettendo a disposizione professionalità ad elevata esperienza e capacità tecnicosanitaria, inducendo modelli comportamentali orientati all'unicità della persona;
- \* *cura dell'aspetto residenziale-alberghiero*, favorendo un ambiente accogliente, familiare, tranquillo e pulito;
- \* *adeguatezza organizzativa e tecnica*, per sostenere i continui cambiamenti, propri, del settore socioassistenziale e per produrre attività di "elezione";
- \* *oculata gestione*: corretto utilizzo delle risorse disponibili, applicando meccanismi di controllo, diminuendo sprechi e disfunzioni e valorizzando le risorse professionali disponibili.

Nell'ambito di queste finalità, orientate alla tutela e promozione della persona e al miglioramento della qualità di vita, l'Ente finanzia la propria attività con contributi da parte dell'Azienda Sanitaria Locale (A S L) in base alle tariffe previste dalla regione Lombardia, le rette dei residenti, rendite patrimoniali, i contributi di Enti e Privati.

L'Ente intende mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con i propri "portatori di interessi" e perseguire propri obiettivi ricercando il migliore contemperamento degli interessi coinvolti, nel rispetto di tutte le disposizioni di legge e dei principi di onestà, correttezza, professionalità, centralità della persona, imparzialità, pari opportunità.

La Fondazione intende pertanto:

Prendersi cura della persona mediante personale qualificato e motivato, in un ambiente sicuro ed in condizioni organizzative tecnologicamente avanzate. Riconoscere l'ottica di lavoro positiva, costruttiva ed integrata come corollario fondamentale di ogni processo produttivo.

## 3. AMBITO DI APPLICAZIONE DEL

### 3.1 LO STRUMENTO ETICO

Il presente Codice Etico si applica a tutte le attività dell' Ente.

I principi e le disposizioni del Codice Etico sono vincolanti per gli amministratori, i dipendenti e tutti coloro che operano con l'Ente sulla base di un rapporto contrattuale, anche temporaneo.

Tutti i predetti soggetti, nel seguito sono collettivamente definiti "destinatari".

In particolare i membri del Consiglio di Amministrazione dell' Ente sono tenuti ad ispirarsi ai principi del Codice nel fissare gli obiettivi dell' Ente, nel proporre gli investimenti e realizzare i progetti, nonché in qualsiasi decisione o azione relativa alla gestione delle attività istituzionali.

I dirigenti nel dare concreta attuazione all'attività di direzione dovranno ispirarsi ai medesimi principi, sia all'interno dell' Ente, rafforzando così la coesione e lo spirito di reciproca collaborazione, sia nei confronti dei terzi che entrano in contatto con l'Ente stesso.

I dipendenti e i collaboratori non subordinati dell' Ente, e tutti coloro che intrattengono rapporti contrattuali di lungo periodo con l'Ente, sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni del Codice.

La Direzione si impegna a divulgare il Codice Etico presso i destinatari mediante apposite attività di comunicazione.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico, vengono predisposti e realizzati piani periodici di comunicazione volti a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche contenuti nel Codice.

Al fine di favorire la piena applicazione del Codice, l'Ente, nell'ambito delle responsabilità previste dalle disposizioni legislative, provvederà anche a:

- \* monitorare costantemente l'applicazione del Codice Etico da parte dei soggetti interessati, anche attraverso l'accoglimento delle eventuali segnalazioni;
- \* segnalare eventuali violazioni del Codice;
- \* esprimere pareri vincolanti in merito all'eventuale revisione delle più rilevanti politiche e procedure aziendali, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice Etico;
- \* provvedere, ove necessario, alla revisione periodica del Codice;
- \* proporre o applicare idonee misure sanzionatorie in caso di violazione.

L'Ente stabilisce canali di comunicazione attraverso i quali i destinatari possano rivolgere le proprie segnalazioni.

In alternativa, tutti i destinatari possono segnalare, per iscritto e in forma non anonima ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico all'Ente che assumerà i provvedimenti che il caso richiede, garantendo la necessaria riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

In caso di accertata violazione del Codice Etico, il Comitato di Vigilanza riporterà la segnalazione e gli eventuali suggerimenti e/o sanzioni ritenuti necessari al Consiglio di Amministrazione dell' Ente.

### 3.2 COMITATO DI VIGILANZA

L'effettiva applicazione dello strumento, il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati, passano anche attraverso un processo di controllo periodico e sistematico.

In una logica di coinvolgimento e di condivisione, l'organizzazione non poteva che istituire un apposito Comitato composto da diverse professionalità che, nel loro complesso e dall'alto della loro capacità valutativa, sapranno valorizzare progettualmente ed operativamente le indicazioni adottate. Il Comitato è composto da tre persone compreso il Legale Rappresentante. La loro nomina ha durata annuale. L'individuazione dei Componenti non deve avvenire necessariamente all'interno del gruppo di lavoro della RSA.

### 3.3 LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Alla redazione del documento occorre anteporre un'adeguata valutazione del rischio che possano crearsi situazioni eticamente distorte.

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 è proceduto, preliminarmente, a:

- \* Verificare i processi produttivi della RSA;
- \* Individuare i soggetti chiave per ogni singolo processo;
- \* Analizzare le procedure e le prassi;
- \* Individuare le aree di rischio, per verificare in quale area/settore aziendale sia possibile la realizzazione di inadempienze o scorrettezze;
- \* Predisporre un sistema di controllo in grado di prevenire i rischi di realizzazione dei predetti.

### 3.4 PROCESSI CRITICI DEL SERVIZIO

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

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

## 4. PRINCIPIE NORME DI RIFERIMENTO

### 4.1 PRINCIPI GENERALI

#### 4.1.1 Rispetto della Legge

L'Ente riconosce come principio imprescindibile il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti.

#### 4.1.2 onestà, correttezza

I rapporti con i "portatori di interessi" dell' Ente sono improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

L'onestà rappresenta il principio fondamentale per tutte le attività dell' Ente e costituisce elemento imprescindibile della gestione aziendale.

#### 4.1.3 Professionalità

I rapporti con i "portatori di interessi" dell'Ente sono improntati a criteri e comportamenti La professionalità è la prassi perseguita per tutte le attività dell'Ente e costituisce elemento imprescindibile della gestione aziendale. A tale scopo sono destinate ai vari compiti persone adeguatamente formate e in grado di compiere le attività richieste in modo coerente alla loro posizione.

#### 4.1.4 Centralità della persona

L'Ente promuove il rispetto dell'integrità della persona in particolare:

- \* garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri.
- \* non tollera richieste o minacce volte a indurre le persone ad agire contro la legge e il Codice Etico o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno.

L'Ente sostiene e rispetta i diritti umani in conformità con la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU. L'Ente ha inoltre adottato la Carta dei Diritti della Persona Anziana (allegato D della delibera n.V11/6587 del 29.10.2001 della Giunta Regionale Lombarda).

#### 4.1.5 Imparzialità e pari opportunità

L'Ente si impegna ad evitare ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose, in tutte le decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi "portatori di interessi".

## 4.2 COMPORTAMENTI INTERNI

#### 4.2.1 Governo dell'Ente

L'Ente adatta tutti gli strumenti necessari per garantire la partecipazione dei Cittadini di Valbondione e la trasparenza inerenti le decisioni adottate.

Il sistema di governo adottato dall'Ente è conforme a quanto previsto dalla legge e dallo statuto ed è principalmente indirizzato a:

- \* assicurare la regolarità delle operazioni di gestione;
- \* controllare i rischi;
- \* realizzare la massima trasparenza nei confronti dei "portatori di interessi" dell'Ente;
- \* evitare qualsiasi tipo di operazione in pregiudizio dei creditori e degli altri "portatori di interessi".

#### 4.2.2 Prevenzione dei conflitti di interesse

L'Ente opera al fine di evitare situazioni ove i soggetti coinvolti nelle attività siano, o possano apparire, in conflitto con gli interessi dell'Ente stesso.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, costituiscono conflitto di interessi:

- \* la cointeressenza palese o occulta del dipendente in attività di fornitori;
- \* la strumentalizzazione della propria posizione funzionale per la realizzazione di interessi contrastanti con quelli dell'Ente;
- \* l'utilizzazione di informazioni acquisite nello svolgimento di attività lavorative a vantaggio proprio o di terzi e comunque in contrasto con gli interessi dell'Ente;

- \* Lo svolgimento di attività lavorative di qualunque genere (prestazioni d'opere, prestazioni intellettuali ) presso fornitori, concorrenti e/o presso terzi in contrasto con gli interessi dell' Ente.

#### 4.2.3 RegISTRAZIONI contabili

La trasparenza amministrativa e la tenuta delle scritture contabili secondo principi di verità, correttezza, completezza, chiarezza, precisione, accuratezza e conformità alla normativa vigente è il presupposto fondamentale per un efficiente controllo.

Tutte le transazioni e le operazioni effettuate devono essere rilevate correttamente per poter rilevare il processo di decisione, autorizzazione e esecuzione.

Per ogni operazione vi deve essere adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione e individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione

stessa.

#### 4.2.4 Riservatezza delle informazioni

L'Ente assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e l'osservanza della normativa vigente in materia di dati personali.

Tutte le informazioni a disposizione dell' Ente vengono trattate nel rispetto della riservatezza e della privacy dei soggetti interessati.

A tal riguardo ogni dipendente collaboratore dovrà:

- \* 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 nell'ambito delle procedure stabilite ovvero previa autorizzazione della persona a ciò delegata;
- \* determinare la natura confidenziale e riservata delle informazioni ai sensi di quanto prescritto dalle relative procedure;
- \* assicurarsi che non sussistano vincoli di confidenzialità in virtù di rapporti di qualsiasi natura con terzi;
- \* attenersi a quanto indicato nel D.P.S. (documento programmatico della sicurezza ) previsto dal D.Lgs 196/2003.

#### 4.2.5 Risorse umane

L'Ente riconosce la centralità delle risorse umane e l'importanza di stabilire e mantenere con esse relazioni basate sulla lealtà e sulla fiducia reciproca.

Pertanto la gestione dei rapporti di lavoro e di collaborazione si ispira al rispetto dei diritti dei lavoratori e alla piena valorizzazione del loro apporto nell'ottica di favorirne lo sviluppo e la crescita professionale.

L'Ente si impegna inoltre a consolidare e a diffondere una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti e collaboratori.

A tutti i dipendenti e collaboratori dell' Ente si richiede di impegnarsi ad agire lealmente e con adeguata professionalità al fine di rispettare gli obblighi assunti con il contratto di lavoro e quanto previsto dal presente Codice Etico, assicurando le prestazioni dovute e il rispetto degli impegni assunti nei confronti dell' Ente.

L'osservanza del Codice costituisce parte integrante delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2104 del codice civile.

#### 4.2.6 Modalità di comportamento in servizio

Tutti gli operatori si impegnano a rapportarsi con i residenti secondo alti standard di rispetto e Cortesia.

Il Residente ha sempre ragione, purché:

- il rispetto dei suoi diritti e della sua volontà non infici in alcun modo quelli degli altri Residenti;
- le richieste di servizio rispettino i termini, le modalità e gli standard prefissati da contratto;
- le richieste non siano in contrasto con la normativa vigente, con le regole interne e con i principi di buon senso.

L'organizzazione chiede che si ponga molta attenzione alla comunicazione verbale, oltre a quella corporea ed alla divisa. Le persone comunicano fortemente con il corpo. Questo sta a significare che ogni nostro gesto deve essere ben calibrato e controllato.

Si richiede di evitare comportamenti quali:

- \* urlare inutilmente negli ambienti di vita e cura;
- \* parlare di altre persone o di altre attività durante il compimento di processi assistenziali sul Residente;
- \* ignorare la richiesta di intervento da parte di un Residente;
- \* dedicare troppo tempo all'accudimento di un Residente a scapito degli altri;
- \* adottare comportamenti troppo frettolosi ed incuranti;
- \* mangiare o bere in aree non designate;
- \* fumare in struttura;
- \* accettare denaro, doni o qualsiasi utilità, in particolare da fornitori o da soggetti richiedenti l'accesso alla struttura.

Si chiede, altresì, di adottare il più possibile, atteggiamenti rilassati, ma determinati e toni di voce tenui, ma ben comprensibili. Il sorriso rappresenta l'arma empatica di maggior successo nel rapporto con la persona anziana e l'ascolto lo strumento principe per l'acquisizione di informazioni utili all'impostazione del piano assistenziale.

La divisa deve essere sempre pulita a simboleggiare la professionalità e l'attenzione alle regole igieniche fondamentali.

L'Ospite, soprattutto quello non deambulante o con deficit cognitivi, non va lasciato in ambienti incustoditi, bensì in aree a diretto controllo del personale.

## 4.3 RAPPORTI

### 4.3.1 Trasparenza e completezza dell'informazione

L'Ente si impegna ad informare in modo chiaro e trasparente tutti i "portatori di interessi" circa la propria situazione e il proprio andamento, senza favorire alcun gruppo d'interesse o singolo individuo, mediante le funzioni all'uopo demandate.

#### 4.3.2 Residenti

Lo stile di comportamento nei confronti del residente è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

Coerentemente con i principi di imparzialità e pari opportunità l'Ente si impegna, a non discriminare arbitrariamente i propri residenti, a fornire servizi adeguati che soddisfino le ragionevoli aspettative e ne tutelino la sicurezza e l'incolumità.

#### 4.3.3 Fornitori

L'Ente intrattiene rapporti con fornitori che rispettano i principi fondamentali di riferimento delle norme del Codice tenuto conto del loro ordinamento giuridico, sociale, economico e culturale.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto sono basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo e della capacità di fornire e garantire servizi di livello adeguato.

#### 4.3.4 Istituzioni Pubbliche

L'assunzione di impegni verso le Istituzioni Pubbliche è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte ed autorizzate, nel rispetto della più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge e regolamenti applicabili e non devono in alcun modo compromettere l'integrità e la reputazione dell'Ente.

Per questo motivo è necessario che venga raccolta e conservata la documentazione relativa ai contatti con le Istituzioni Pubbliche.

È vietata qualsiasi attività diretta o anche attraverso interposta persona, finalizzata a influenzare l'indipendenza di giudizio o ad assicurare un qualsiasi vantaggio all'Ente.

#### 4.3.5 Ambiente

Le strategie e la gestione operativa dell'Ente sono improntate ai principi del rispetto dell'ambiente e della salute pubblica, in conformità alle direttive in materia.

#### 4.3.6 Collettività

L'Ente è consapevole degli effetti della propria attività sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività e pone attenzione, nel proprio operato, a contemperarne gli interessi.

L'Ente ritiene che il dialogo con le Istituzioni, gli operatori del settore e le associazioni, sia di notevole importanza per la propria attività e intende cooperare con esse nel rispetto dei reciproci interessi.

L'Ente considera con favore e, nel caso, promuove o fornisce sostegno a iniziative sociali e culturali.

### 4.4 RAPPORTI CON I VOLONTARI

I Volontari rappresentano un'ulteriore risorsa per l'organizzazione, da "utilizzare" partendo dalla chiara consapevolezza che la loro attività non può in alcun modo sostituire quella del personale di assistenza. Il Volontario apporta valore aggiunto con interventi di carattere relazionale e di compagnia dei Residenti, mai di ordine tecnicoassistenziale.

L'RSA deve, in tal senso, accertarsi che vi siano tutte le condizioni ambientali ed organizzative che favoriscano un sereno e sicuro intervento dei suddetti, evitando in ogni modo situazioni che, in qualche modo, possano rappresentare un pericolo.

I Volontari devono essere iscritti nell'apposito registro aziendale che sancisce l'effettiva possibilità di svolgere attività in struttura.

## 4.5 LASCITI, DONAZIONI, DONATIVI, OFFERTE

### 4.5.1 Lasciti, donazioni, offerte all' Ente

Come ricordato al punto due, l' Ente fonda la propria attività anche su contributi di Enti e di privati. Tali contributi dovranno essere erogati in modo rigorosamente conforme alla legge e alle disposizioni vigenti e adeguatamente documentati.

In particolare per quanto riguarda i lasciti, le donazioni, le offerte, l' Ente si impegna a rilasciare debita ricevuta e a seguire le indicazioni dei donatori sulle modalità di utilizzo, oltre a fornire ogni informazione in merito la destinazione concreta.

### 4.5.2 Donativi, offerte inerenti ai rapporti con utenti o fornitori

Nell'ambito delle proprie funzioni, è fatto divieto ai Destinatari di offrire o concedere a terzi nonché accettare o ricevere da terzi, direttamente o indirettamente, anche in occasioni di festività, donativi, liberalità o altre utilità (anche sotto forma di somme di denaro, beni o servizi di vario genere) non autorizzati, fatta eccezione per donativi di modico valore, direttamente ascrivibili a normali relazioni di cortesia e comunque tali da non poter ingenerare nell'altra parte, ovvero in un terzo estraneo e imparziale, l'impressione che essi siano finalizzati ad acquisire o concedere vantaggi indebiti, o tali, da suscitare l'impressione di illegalità o immoralità..

E' comunque vietato sollecitare l'offerta, la concessione o l'accettazione e la ricezione, di donativi di qualsiasi genere, anche se di modico valore, in modo particolare da parte dei residenti.

Qualsiasi destinatario che, nell'ambito delle proprie funzioni, stipula contratti con terzi, deve vigilare affinché tali contratti non prevedano o implicino donativi in violazione del Codice.

In dettaglio il dipendente non potrà:

- \* ricevere alcuna forma di corrispettivo da parte di chiunque per l'esecuzione di un atto del proprio compito o contrario ai doveri d'ufficio;
- \* subire alcuna forma di condizionamento da parte di terzi estranei all' Ente, e dal medesimo a ciò non autorizzati, per l'assunzione di decisioni e/o l'esecuzione di atti relativi alla propria attività lavorativa.

Il dipendente che riceve omaggi, o altra forma di beneficio, non direttamente ascrivibili a normali relazioni di cortesia, dovrà assumere ogni opportuna iniziativa al fine di rifiutare detto omaggio, o altra forma di beneficio, e informarne il proprio superiore.

### 4.5.3 Donativi, offerte inerenti ai rapporti con le Istituzioni Pubbliche

L'Ente attraverso i propri dipendenti, collaboratori o rappresentanti, non deve promettere o offrire a pubblici ufficiali, incaricati di Pubblico Servizio o a dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione o di altre Istituzioni Pubbliche, denaro, beni o altre utilità di vario genere al fine di promuovere e favorire i propri vantaggi o gli interessi dell'Ente o anche per compensare o ripagare per un atto del loro ufficio né per conseguire l'esecuzione di un atto contrario ai doveri del loro ufficio. Atti di cortesia, quali omaggi o forme di ospitalità, o qualsiasi altra tipologia di beneficio (anche di tipo liberale), sono consentiti soltanto se di modico valore e tali da non compromettere l'integrità e la reputazione delle parti e da non poter essere interpretati, da un osservatore terzo e imparziale, come atti destinati a ottenere vantaggi e favori in *modo* improprio. In ogni caso tali atti devono essere sempre autorizzati e adeguatamente documentati. Qualsiasi dipendente, collaboratore, che riceva direttamente o indirettamente proposte di benefici da pubblici funzionari, incaricati di pubblico servizio o dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione o di altre Istituzioni Pubbliche, deve immediatamente riferirne alla Direzione o al Collegio di Vigilanza, se dipendente, ovvero al proprio referente aziendale, se soggetto terzo.

## 5. DISPOSIZIONI

L'osservanza delle norme del Codice Etico deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2104 del Codice Civile. Le violazioni delle norme del Codice Etico potranno costituire inadempimento delle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro o illecito disciplinare, nel rispetto delle procedure previste dall'art. sette dello Statuto dei Lavoratori, con ogni conseguenza di Legge, anche in ordine alla conservazione del rapporto di lavoro, e potrà comportare il risarcimento dei danni dalle stesse derivanti.

L'osservanza del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali assunte dai collaboratori non subordinati e/o soggetti aventi relazioni d'affari con L'Ente.

La violazione delle norme del Codice Etico potrà costituire inadempimento delle obbligazioni contrattuali, con ogni conseguenza di Legge, anche in ordine alla risoluzione del contratto e/o dell'incarico e potrà comportare il risarcimento dei danni dalla stessa derivanti.

L'Ente si impegna a prevedere e a irrogare, con coerenza, imparzialità e uniformità, sanzioni proporzionate alle rispettive violazioni del Codice e conformi alle vigenti disposizioni in materia di regolamentazione dei rapporti di lavoro.

## 6. DISPOSIZIONI FINALI

Vista la natura della R.S.A. (Ente Religioso), facente capo alla Parrocchia San Lorenzo di Bondione, ogni variazione e/o integrazione dello stesso sarà approvata dal Legale Rappresentante, Parroco o amministratore parrocchiale in carica.

Valbondione, 01.01.2013

All. C – alla Carta dei Servizi

**PROSPETTO RETTE ANNO IN CORSO**

Per l'anno in corso, indistintamente per ogni ospite, l'importo mensile della retta è pari a:

**€ 1.864,00 (= € 1.862 + 2€ marca da bollo)**

ed è comprensivo di tutti i servizi esplicitati nella Carta dei Servizi.

Le rette vanno versate **entro il giorno 5 di ogni mese.**

- ✓ *L'ingresso dell'ospite in Casa di Riposo dal giorno 16 al giorno 31 (compresi), di ogni mese comportano una diminuzione del 50% dell'importo mensile della retta.*
- ✓ *Come chiarito nel corpo principale della carta dei servizi, tutti i servizi non esplicitamente inclusi nella retta sono da saldare separatamente e a totale carico dell'ospite. In particolare, ma non limitatamente a quanto di seguito, sono da considerarsi esclusi dalla retta i servizi di trasporto per scopi che esulano dalle emergenze sanitarie e le visite private presso medici.*
- ✓ *Analogamente se, le dimissioni avvengono dal giorno 1 al giorno 15 del mese (compresi) comportano una diminuzione del 50% dell'importo mensile della retta.*
- ✓ *In caso di decesso dell'ospite, e solo per quel mese, la retta dovuta verrà calcolata in base ai gg di effettiva presenza, per un totale di 61.2 euro/die.*
- ✓ *Sia in caso di dimissioni, sia in caso di decesso verrà addebitata una somma pari a 200 euro per spese di chiusura pratica ed eventuale richiesta di copia della cartella o altri certificati.*
- ✓ *Qualora l'ospite o i suoi parenti non siano in grado di assolvere al pagamento della retta, è richiesta la delibera del Comune di residenza che impegna la pubblica Amministrazione all'integrazione parziale o totale dell'importo mensile.*
- ✓ *qualora venga rilevato il perdurare di ingiustificati ritardi del pagamento della retta, è facoltà di questa Amministrazione dimettere l'ospite dalla struttura in modalità protetta come da vigente normativa.*
- ✓ *La dichiarazione prevista per fini fiscali viene rilasciata agli utenti che ne fanno richiesta alla fine di ogni anno secondo quanto previsto dalla DGR n.26316/1997*
- ✓ *La documentazione sanitaria dell'ospite verrà rilasciata nel rispetto delle vigenti norme sulla privacy solo a persone autorizzate e all'ospite stesso su richiesta presentata con 10 giorni di anticipo.*



## REGOLAMENTO INTERNO

### Ospiti e familiari - Norme di comportamento

- ✓ L'ospite che utilizza gli spazi ed i servizi comuni è invitato al rispetto delle regole di pulizia e di decoro dei medesimi.
- ✓ L'ospite in modo autonomo o con il concreto aiuto del personale addetto, è invitato a tenere i propri armadietti con sufficiente ordine e pulizia. Per motivi igienici non è consentito, conservare nei medesimi, alimenti non confezionati e deteriorabili.
- ✓ Non è consentito adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative, che possano mettere a rischio l'incolumità propria o altrui.
- ✓ Non è consentito, installare o usare apparecchi di riscaldamento o di cottura per uso personale nelle camere di degenza.
- ✓ E' vietato l'abuso di sostanze alcoliche.
- ✓ In tutta la struttura è assolutamente vietato fumare
- ✓ Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore, o rilevanti somme di denaro. La Casa di Riposo non risponde di eventuali furti. Contenute somme di denaro possono essere depositate presso l'Uff. Amm. vo.
- ✓ In caso di malattia o infermità grave dell'ospite il familiare si impegna ad una presenza più continuativa, in collaborazione con la Casa di Riposo stessa, al fine di fornire al proprio caro un accurato e più attento sostegno psicologico ed affettivo. Riconosce altresì il pieno diritto della Casa di Riposo a ricollocare il proprio parente, eventualmente non più gestibile, in una più idonea struttura.
- ✓ Non è consentito parcheggiare l'auto nelle vicinanze dell'ingresso di via San Lorenzo, 3 perché quello è il parcheggio riservato al personale. Il parcheggio riservato ai familiari degli ospiti è quello indicato da apposita segnaletica stradale.

### Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali

In adempimento al Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR, Regolamento UE 2016/679), la Casa di Riposo garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche. Sono altresì rispettate le disposizioni in materia di accesso alla documentazione art.22 L. 241/1990 e gli artt. 15 e seguenti della L.R. n. 1/2012.

*Casa di Riposo San Lorenzo* Menu' - terza settimana

<b>LUNEDI'</b>			
pranzo	Penne al ragù	cena	Crema di porri
	Pastina in brodo		Pastina in brodo
	Cotoletta di pollo alla milanese		Frittata
	Tacchinella al ginepro		Prosciutto cotto
	Carote lesse		Patate e cornetti lessi
	Insalata		
	Frutta fresca - Purea di frutta		Frutta cotta + prugne
<b>MARTEDI'</b>			
pranzo	Risotto agli asparagi	cena	Minestra di riso e prezzemolo
	Pastina in brodo		Pastina in brodo
	Costine con le verza		Polpettine al pomodoro
	Bollito con salsa verde		Formaggi misti
	Polenta		Purè di patate
	Fagiolini all'olio		
	Frutta fresca - Purea di frutta		Frutta cotta + prugne
<b>MERCOLEDI'</b>			
pranzo	Crespelle al prosciutto	cena	Zuppa di legumi
	Pastina in brodo		Pastina in brodo
	Scaloppine alla pizzaiola		Platessa al limone
	Pollo al forno		Prosciutto cotto
	Piselli al prosciutto		Erbette
	Insalata		
	Frutta sciroppata		Frutta cotta + prugne
<b>GIOVEDI'</b>			
pranzo	Pasta carciofi e ricotta	cena	Pastina in brodo
	Pastina in brodo		Pan cotto
	Tacchino all'ostrica		Pizza margherita
	Lonza alle mele		Formaggi misti
	Zucchine trifolate		Verdure lesse
	Insalata e pomodori		
	Frutta fresca - Purea di frutta		Frutta cotta + prugne
<b>VENERDI'</b>			
pranzo	Fusilli al tonno	cena	Passato di verdura con pasta
	Pastina in brodo		Pastina in brodo
	Seppie in umido con piselli		Polpettine alla ricotta e verdure
	Arrosto di tacchino		Prosciutto cotto
	Purè di patate		Cavolfiore e cornetti lessi
	Insalata		
	Macedonia		Frutta cotta + prugne
<b>SABATO</b>			
pranzo	Maccheroni radicchio e salsiccia	cena	Minestrone con riso
	Pastina in brodo		Pastina in brodo
	Scaloppine al vino bianco		Petto di pollo alla griglia
	Bollito misto con salsa verde		Formaggi misti
	Lenticchie		Patate lesse
	Insalata		
	Frutta fresca - Purea di frutta		Frutta cotta + prugne
<b>DOMENICA</b>			
pranzo	Rotolo di pasta ripiena	cena	Risotto alle verdure
	Pastina in brodo		Pastina in brodo
	Brasato		Affettati misti (no crudo, no coppa)
	Lonza alle mele		Formaggi misti
	Polenta		Zucchine lesse
	Insalata		
	Frutta fresca - Purea di frutta		Frutta cotta + prugne
	Crema caramel		





Allegato F – carta dei servizi

MODULO DI GRADIMENTO ANNO.....

Gentile Signore/a abbiamo accolto nella nostra Casa di Riposo il/la Suo/a familiare/a con l’augurio che si trovi bene. Come di consueto, alla fine di ogni anno le chiediamo la gentilezza di compilare il seguente modulo, dandoci così la possibilità di migliorare i servizi e le prestazioni offerte, anche e soprattutto a beneficio del vostro congiunto. Qualora ce ne sia la possibilità, sarebbe molto importante che la compilazione venga fatta seguendo le indicazioni del proprio familiare ospite.

La consegna di questo modulo potrà avvenire imbucandolo nella cassetta che trova all’entrata, adiacente all’ufficio amministrativo. Per ragioni di discrezione il questionario è anonimo ma chi lo desiderasse, può liberamente apporvi la propria firma.

Nel corso dei primi due mesi del nuovo anno saranno pubblicati i risultati derivanti dallo spoglio di tutti i questionari di gradimento restituiti.

La ringraziamo per la Sua collaborazione.

Alcuni dati **anagrafici** dell’Ospite:

L’età dell’ospite è compresa tra	60-70	71-80	81-90	Oltre
Prima abitava nel territorio di	Clusone		Provincia	Regione
Indichi il sesso dell’ospite	Maschile		Femminile	

Come giudica l’**organizzazione**:

1	Modalità di accoglienza ospite	Buona	Sufficiente	Scarsa
2	Disponibilità della coordinatrice di struttura	Buona	Sufficiente	Scarsa
3	Disponibilità alle visite dei parenti	Buona	Sufficiente	Scarsa
4	Segnaletica e servizi di supporto al movimento	Buoni	Sufficiente	Scarsi

Come giudica il **vitto** riguardo a:

1	La dieta medica è stata condivisa	SI		NO	
2	Qualità del cibo	Buona	Sufficiente	Scarsa	
3	Varietà del menù	Buona	Sufficiente	Scarsa	
4	Quantità	Buona	Sufficiente	Scarsa	
5	Presentazione dei piatti	Buona	Sufficiente	Scarsa	
6	Orari di distribuzione	Adeguati all’ospite		Non adeguati all’ospite	
7	Eventuale proposta di orari per i pasti	Pranzo	Ore:	Cena	Ore:

Come giudica l’**igiene, la pulizia e l’ordine?**

1	Della persona assistita	Buona	Sufficiente	Scarsa
2	Della camera da letto	Buona	Sufficiente	Scarsa
3	Della biancheria	Buona	Sufficiente	Scarsa
4	Dei servizi igienici	Buoni	Sufficiente	Scarsi
5	Degli spazi comuni	Buoni	Sufficiente	Scarsi

Cosa pensa dell’**assistenza** (e dei relativi rapporti):

1	Medico/Sanitaria	Buona	Sufficiente	Scarsa
2	Infermieristica	Buona	Sufficiente	Scarsa
3	Fisioterapia	Buona	Sufficiente	Scarsa
4	Animazione	Buona	Sufficiente	Scarsa



5	Assistenziale	Buona	Sufficiente	Scarsa
6	Religiosa	Buona	Sufficiente	Scarsa

Come giudica l'**organizzazione** rispetto a:

1	Organizzazione per visite specialistiche esterne	Buone	Sufficienti	Scarse
2	Gestione delle attività di volontariato	Buona	Sufficiente	Scarsa
3	Gestione delle emergenze sanitarie	Buono	Sufficiente	Scarso
4	Servizio parrucchiere/a	Buono	Sufficiente	Scarso
5	Servizio amministrativo	Buono	Sufficiente	Scarso
6	Dotazione di strumenti e attrezzature	Buona	Sufficiente	Scarsa
7	Dotazione delle camere	Buona	Sufficiente	Scarsa

Come giudica **globalmente**:

1	Il rispetto del Suo/a congiunto/a	Buono	Sufficienti	Scarso
2	Cordialità del personale di struttura	Buoni	Sufficiente	Scarsi
3	La riservatezza o privacy	Buona	Sufficiente	Scarsa
4	La disponibilità del personale all'ascolto	Buona	Sufficiente	Scarsa
5	L'assistenza nel disbrigo delle pratiche burocratiche	Buona	Sufficiente	Scarsa
6	L'autonomia residua del Suo/a congiunto/a	Migliorata	Stabile	Diminuita
7	Il livello dell'ansia del Suo/a congiunto/a	Migliorato	Stabile	Diminuito
8	L'umore del Suo/a Congiunto/a	Migliorato	Stabile	Diminuito

**NOTE E SUGGERIMENTI:**

.....

.....

.....

.....

Data, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_