

FONDAZIONE LUCINI-CANTÙ ONLUS

via S. Martino della Battaglia, 21 | 25038 Rovato (BS)
030.7722095 | segreteria@fondazionelucinicantu.org
www.fondazionelucinicantu.org



CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA SANITARIA-ASSISTENZIALE E RSA APERTA

ANNO 2024

La Carta dei Servizi è indirizzata a quanti desiderano conoscere la RSA della Fondazione Lucini-Cantù Onlus e ha lo scopo di offrire alle persone che saranno accolte, e ai loro familiari, le principali informazioni relative ai servizi e alle modalità che regoleranno i rapporti degli Ospiti e dei loro referenti con la Fondazione.

1. La Fondazione | 2. La RSA | 3. Come accedere | 4. Ingresso e accoglienza | 5. Organizzazione | 6. Assistenza sanitaria e infermieristica | 7. Riabilitazione | 8. Tutela igienico-sanitaria e socio-assistenziale | 9. Animazione | 10. Ristorazione | 11. Lavanderia e guardaroba | 12. Parrucchiera | 13. Podologia | 14. Segretariato sociale | 15. Servizio bar | 16. Assistenza religiosa | 17. Camera ardente | 18. Servizio telefonico | 19. Servizio radiotelevisivo | 20. Corrispondenza | 21. Trasporti | 22. Giornata tipo | 23. Visite | 24. Assenze e dimissioni | 25. Volontariato | 26. Tutela e verifica | 27. Qualità | 28. Certificazioni a fini fiscali | 29. Dati personali | 30. Pubblicità | 31. Accesso agli atti | 32. Retta | 33. RSA Aperta

Appendice | A. Raggiungere la Fondazione | B. Menù | C. Modulo di segnalazione | D. Questionario sulla qualità | E. Carta dei diritti della persona anziana | F. Codice etico

1. La Fondazione

La Fondazione Lucini-Cantù Onlus è un'organizzazione senza scopo di lucro di diritto privato che ha sede a Rovato, dove persegue la propria *mission* mettendo a disposizione della comunità una residenza sanitaria-assistenziale (RSA), un centro diurno integrato (CDI), undici minialloggi e servizi domiciliari (RSA Aperta), rivolti anzitutto alle persone anziane. È stata costituita il 31 dicembre 2003¹, per trasformazione della Casa di riposo Lucini-Cantù, e svolge la propria attività in nome e in coerenza alle volontà testamentarie dei benefattori da cui ha preso nome. La casa di riposo, a propria volta, era nata infatti dalla fusione – decretata dal Presidente della Repubblica il 10 aprile 1970 – delle due istituzioni che per oltre cinquant'anni si erano contraddistinte nella cura e nell'assistenza dei rovatensi giunti ad una difficile terza età: la *Casa di Ricovero Lucini*² e la *Casa di Ricovero per inabili al lavoro Romualdo Cantù*³. Dall'1 gennaio 2004 l'organizzazione ha così assunto la denominazione di Fondazione Lucini-Cantù Onlus ed ha acquisito la personalità giuridica privata ad ogni effetto di legge, con l'adozione di un nuovo statuto composto da 21 articoli.

Nell'erogazione dei servizi, la Fondazione Lucini-Cantù si ispira ad alcuni principi irrinunciabili: rispetto dei diritti della persona anziana; corretto utilizzo delle risorse economiche, materiali e umane; efficacia e efficienza nell'erogazione; la persona al centro di tutte le cure, promuovendone la dignità e favorendone la partecipazione alla gestione del proprio *piano di assistenza individuale* (PAI); qualità dell'assistenza socio-sanitaria erogata con adeguatezza, senza accanimento terapeutico, nel rispetto della libertà individuale; qualità della vita della persona anziana, perseguita attraverso la migliore qualificazione professionale, rispettando riservatezza e libertà dell'individuo, con quella familiarità e calore umano che devono caratterizzare la presa in carico e le relazioni, in un ambiente confortevole, pulito, ordinato e gradevole, nel quale sia apprezzato ogni lato dell'aspetto alberghiero: dalla ristorazione alla qualità della biancheria. Anche gli operatori addetti al servizio domiciliare devono sincerarsi che tale qualità sia garantita, comunicando agli interlocutori istituzionali eventuali criticità; qualità delle relazioni interpersonali, che devono essere caratterizzate da cortesia, capacità di ascolto, empatia, professionalità. Anche per questo, la Fondazione si impegna nel facilitare i rapporti con la comunità. Nel tempo l'offerta si è evoluta, anche con l'aggiunta di nuove figure professionali e di servizi sempre più specifici, che garantiscono una ospitalità con prestazioni socio-assistenziali e sanitarie, ed è organizzata

¹ La Fondazione è stata iscritta il 31 dicembre 2003 al numero 1824 del registro delle persone giuridiche private della Regione Lombardia.

² Il ricovero nacque a seguito delle disposizioni testamentarie dettate il 5 dicembre 1903 e il 6 agosto 1905 da Giò Battista Lucini († 26 novembre 1905) e fu eretto in ente morale il 26 settembre 1907 con regio decreto.

³ Voluta da Candido Romualdo Cantù († 4 dicembre 1904) per disposizione testamentaria datata 27 aprile 1904, la casa di ricovero divenne ente morale per decreto reale del 29 agosto 1909.

in modo da rispettare quanto possibile i diritti di riservatezza e *privacy* delle persone e, nello stesso tempo, di stimolare l'integrazione e la socializzazione tra gli Ospiti.

2. La RSA

La RSA della Fondazione Lucini-Cantù è ospitata al primo piano di una grande struttura, circondata dal verde ed attigua al centro storico di Rovato. Può ospitare fino a 76 persone anziane non autosufficienti: 53 posti letto sono *accreditati e contrattualizzati*, 10 posti letto sono *Alzheimer accreditati a contratto* riconosciuti a seguito decreto n. 716 del 29/11/2022 del Direttore Generale di ATS Brescia con successivo adeguamento del budget; 6 posti letto sono *autorizzati e finalizzati al sollievo*, mentre 7 posti letto sono *accreditati e riservati a solventi*. La residenza, inoltre, ha confermato la disponibilità ad ospitare su posto letto accreditato e contrattualizzato sino a 6 persone che versano in stato vegetativo. Il ricovero comporta il pagamento di una retta giornaliera a carico dell'Ospite, differenziata a seconda della tipologia di posto letto a cui si accede. Se il reddito è insufficiente a sostenere la retta di degenza, il Comune di residenza del richiedente assume gli obblighi connessi all'eventuale integrazione economica (D.Lgs. 328/2000).

A tutti gli Ospiti è garantita la continuità assistenziale ventiquattr'ore su ventiquattro, per ogni giorno dell'anno, mediante la presenza delle figure professionali specializzate e differenziate che sono previste dagli standard di accreditamento. Ad ulteriore presidio della continuità assistenziale, si mantiene una relazione costante con la rete dei servizi e la ASST di riferimento. Il servizio è offerto nel rispetto della dignità e dei diritti individuali della persona giunta alla terza o alla quarta età: diritto all'assistenza, alla cura, alla propria intimità, alla professione religiosa, di pensiero e di parola. Anche per questo motivo, è consentito la personalizzazione della propria camera, da parte dell'Ospite, compatibilmente con le esigenze dei compagni di stanza e con le norme di sicurezza. Attraverso interventi individuali assistenziali, socio-sanitari e sociali si persegue l'obiettivo del mantenimento e del recupero di tutte le potenzialità, anche minime, che sono rimaste alla persona. Oltre a prestazioni di carattere alberghiero, la RSA offre ai propri Ospiti servizi sanitari, riabilitativi, assistenziali, ricreativi, religiosi e culturali, per garantire benessere psicofisico; mantenimento della abilità residue e massimo recupero funzionale; prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza; opportunità di integrazione e di valide relazioni sociali; sicurezza; supporto alla famiglia. I quattro reparti in cui si articola la struttura sono dotati di impianto di climatizzazione e la maggior parte delle stanze anche di impianto gas medicali. È possibile concordare una visita conoscitiva della RSA e dei suoi servizi contattando la Fondazione ai recapiti indicati in copertina.

3. Come accedere

Per il ricovero in un posto letto accreditato e contrattualizzato è necessario rivolgersi all'ASST (Azienda Socio Sanitarie Territoriali), che stabilisce la priorità di inserimento e gestisce la lista di attesa: la richiesta va inoltrata all'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) dell'ASST di Franciacorta (www.asst-franciacorta.it | ucam@asst-franciacorta.it)⁴.

La lista di attesa dei posti letto di *sollievo* e *solventi* è gestita direttamente dalla direzione, che secondo le indicazioni statutarie riserva un ordine di priorità a quanti risiedono a Rovato.

L'ingresso è necessariamente preceduto dall'accertamento delle condizioni del candidato da parte del Responsabile Sanitario della Fondazione.

⁴ Si tratta dell'*équipe* multidisciplinare deputata ad accogliere e valutare le richieste degli utenti e a fornire una risposta alla persona con bisogni assistenziali complessi o non autosufficiente: i suoi membri (geriatra, infermiera, assistente sociale) provvedono ad una valutazione complessiva della persona, dei bisogni sociali e sanitari, dei livelli di autonomia, dell'eventuale possibilità di soluzioni alternative al ricovero in RSA.

Nel caso di riscontro o insorgenza di demenza associata a disturbi del comportamento, che rendano l'ospite non più idoneo ad occupare un posto letto ordinario, lo stesso a giudizio del Responsabile sanitario, verrà trasferito all'interno del nucleo Alzheimer della RSA, con conseguente adeguamento della retta.

4. Ingresso e accoglienza

Prima dell'ingresso

Il primo contatto con il caregiver (familiare di riferimento o amministratore di sostegno) avviene tramite un colloquio con il Responsabile sanitario durante il quale vengono indagati i bisogni del nucleo familiare e valutate le caratteristiche dell'ospite candidato all'ingresso.

Una volta accertata l'idoneità all'ingresso, in accordo con il coordinatore infermieristico e con il caregiver, si stabiliscono data, ora e modalità dell'ingresso stesso.

È compito dell'Assistente sociale, a seguito conferma della data d'ingresso dell'Ospite, contattare il caregiver per fissare l'appuntamento per la sottoscrizione del contratto che deve formalizzato prima dell'ingresso dell'Ospite.

Il Contratto d'ingresso è comprensivo di:

- a) Informativa e consenso al trattamento dei dati personali.
- b) Consenso informato all'ingresso in RSA.
- c) Eventuale consenso informato al passaggio al medico della RSA.
- d) Informativa relativa alla tutela della persona fragile con la dichiarazione sulla nomina dell'Amministratore di Sostegno.
- e) Richiesta di contatto per consulenza previdenziale gratuita.
- f) Carta dei servizi e dichiarazione di ricevuta della stessa.
- g) Regolamento interno per gli ospiti.

Al caregiver viene inoltre consegnato l'elenco della dotazione di biancheria e dei documenti da presentare al momento dell'ingresso dell'Ospite.

In particolare i documenti necessari sono:

- carta d'identità in corso di validità;
- tessera sanitaria in corso di validità;
- eventuale cartellino esenzione ticket;
- certificato di pensione rilasciato dall'INPS attestante la tipologia, il numero e la decorrenza della/delle pensioni riconosciute all'ospite;
- dichiarazione del medico curante attestante che l'interessato è esente da malattie infettive e può vivere in comunità;
- documentazione sanitaria (piano terapeutico, cartelle cliniche, referti medici ed ospedalieri, terapia in corso, esami recenti ecc.);
- eventuali verbali di riconoscimento dello stato di invalidità ed eventuale indennità di accompagnamento;
- carta d'identità in corso di validità del fideiussore e/o referente (familiare, tutore, curatore, amministratore di sostegno...);
- tessera sanitaria in corso di validità del fideiussore e/o referente (familiare, tutore, curatore, amministratore di sostegno...).

Inoltre al momento dell'ingresso l'ospite dovrà avere con sé eventuali protesi ed ausili in dotazione.

Il giorno dell'ingresso

L'ingresso in struttura dell'Ospite è un processo complesso che necessita dell'azione congiunta dei membri dell'Equipe.

Il giorno dell'ingresso l'Assistente sociale si occupa di definire, con il caregiver, l'anamnesi sociale dell'Ospite. Il primo contatto all'interno del Nucleo avviene con il medico e l'infermiere i quali accolgono l'Ospite e l'accompagnatore. Inizia quindi la fase di identificazione dei problemi e dei bisogni e l'effettiva presa in carico dell'Ospite. Vengono quindi mostrati loro gli spazi comuni, la stanza e l'unità di degenza.

In un secondo momento si ha la presa in carico dell'Ospite da parte del servizio animazione che si occupa di raccogliere l'anamnesi delle abitudini e facilitare il graduale e sereno inserimento dell'Ospite stesso nel Nucleo.

I fisioterapisti si occupano il prima possibile di valutare l'Ospite sotto il profilo motorio e delle autonomie.

Il personale ASA/OSS in servizio è coinvolto nel processo di accoglienza, viene messo immediatamente a conoscenza delle caratteristiche dell'Ospite e si occuperà di meglio comprendere i bisogni legati all'assistenza, trasferendo poi le conoscenze al resto dell'Equipe.

Nell'arco dei primi 30 giorni dall'ingresso dell'Ospite, l'Equipe si riunisce per discutere gli aspetti sanitari, assistenziali, comportamentali e delle autonomie e contestualmente stende il primo Progetto Individualizzato (P.I.) e il primo Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)

5. Organizzazione

La gestione della RSA è affidata ad una direzione generale e ad un responsabile sanitario. La prima si occupa del personale e dell'organizzazione dei servizi generali, degli approvvigionamenti, delle manutenzioni e degli aspetti amministrativi, supportando anche gli Ospiti che ne abbiano necessità nell'espletamento di pratiche burocratiche quali certificazioni, rapporti con gli enti pubblici, organizzazione dei trasporti e via dicendo. Al responsabile sanitario competono, invece, la responsabilità dell'assistenza e delle cure erogate e il controllo sulle condizioni igieniche, collaborando inoltre con la direzione nell'organizzazione dell'attività di reparto. L'organizzazione delle attività di degenza è affidata al coordinatore sanitario, in collaborazione con il medico responsabile sanitario. Tutto il personale che opera nella Fondazione e i volontari che collaborano alle attività sono muniti di cartellino di riconoscimento, con fotografia e funzione svolta, ovvero di casacca personalizzata.

6. Assistenza sanitaria e infermieristica

Accedendo alla RSA in posto accreditato e contrattualizzato, l'Ospite non può più avvalersi del proprio medico di medicina generale (MMG), che è sostituito dal responsabile sanitario della Fondazione. In caso di dimissioni dell'Ospite dalla RSA, è ripristinato il collegamento al medico di medicina generale. È assicurata la presenza di un medico dal lunedì al venerdì, al mattino o al pomeriggio, ed è garantita la pronta reperibilità nelle ore di assenza. Si provvede direttamente, o tramite il servizio sanitario regionale, alla fornitura a tutti gli Ospiti di farmaci; prodotti per l'alimentazione enterale (pappe, integratori alimentari) e presidi per l'incontinenza (pannoloni, cateteri, etc.); presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni da decubito, medicazioni; ausili per la deambulazione e il movimento (deambulatori, tripodi, carrozzelle). Restano a carico dell'utente le protesi non fornite gratuitamente dal servizio sanitario regionale (occhiali, dentiere, protesi acustiche, etc.).

Gli Ospiti su posto letto accreditato solvente mantengono il loro medico di medicina generale (MMG) e pertanto le prescrizioni di farmaci, esami strumentali, visite specialistiche, presidi o altro rimangono di competenza del suddetto MMG. Sarà onere del caregiver garantirne la fornitura.

Può accadere che l'*équipe* medica ritenga opportuno acquisire una consulenza medico-specialistica: se l'Ospite si avvale di un'esenzione (ad esempio per invalidità civile, per limiti di età, etc.), tali consulenze non richiedono alcuna compartecipazione alla spesa.

Il medico di Nucleo è responsabile del percorso di diagnosi e cura sanitarie. Il servizio di reperibilità medica è garantito h24, sette giorni su sette, dallo staff medico della RSA.

È garantita la presenza di infermieri professionali nell'arco delle ventiquattr'ore, sette giorni su sette, per lo svolgimento delle attività professionali di loro competenza.

7. Riabilitazione

È garantita la presenza di un fisioterapista a tempo pieno e di uno a tempo parziale, cinque giorni su sette, per lo svolgimento delle attività professionali di loro competenza. Le attività individualizzate si svolgono nella palestra attrezzata o a letto o, ancora, nell'area comune per le attività di gruppo. I medici di reparto e gli specialisti esterni valutano la necessità degli interventi riabilitativi, individuando tipologia e durata dei trattamenti.

8. Tutela igienico-sanitaria e socio-assistenziale

È garantito il servizio di igiene, pulizia, cura e riordino di tutti i locali ad uso diretto o indiretto degli Ospiti e dei loro familiari, mediante personale dipendente. Un'adeguata igiene personale è tra gli obiettivi primari di un'assistenza qualificata e, a tal fine, il personale socio-assistenziale provvede quotidianamente all'igiene di ogni Ospite, ivi compresi quelli allettati mediante l'utilizzo di ausili specifici. Lo stesso personale provvede ad assicurare gli altri bisogni primari dell'Ospite, come alimentazione, cambi e riposo. La Fondazione promuove, inoltre, il principio di un'informazione trasparente nei confronti dei familiari e degli amministratori di sostegno degli Ospiti circa modalità, tempi e comportamenti corretti da parte di chi assiste l'anziano, così da rendere concreti gli obiettivi previsti nel PAI.

9. Animazione

In RSA è presente un servizio di animazione che organizza e gestisce le diverse attività di carattere ludico-ricreativo e di stimolazione e socializzazione.

10. Ristorazione

Il servizio di ristorazione è affidato in appalto ad una organizzazione esterna, che garantisce un'ampia varietà di piatti, individuati in collaborazione con una dietista – in attuazione delle linee guida dell'alimentazione in RSA – anche sulla base delle esigenze dei singoli e di eventuali regimi dietetici ai quali l'Ospite debba attenersi. Il menù (allegato B) è affisso giornalmente in refettorio. La scelta degli orari dei pasti – tenuto conto delle necessità organizzative interne – mira a favorire un positivo svolgimento delle attività di riabilitazione e di animazione.

11. Lavanderia e guardaroba

Il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, traverse, etc.) è affidato ad un fornitore, mentre il lavaggio del vestiario degli Ospiti che non richiede un lavaggio a mano è svolto da un servizio interno. I familiari che, in ogni caso, preferiscono provvedere al lavaggio degli indumenti del proprio caro, devono darne comunicazione al responsabile infermieristico. Il costo del servizio è compreso nella retta giornaliera, senza oneri aggiuntivi per l'Ospite.

11. Servizio di parruccheria

Non essendo più possibile avvalersi del servizio di parruccheria in forma volontaria è stata sottoscritta apposita convenzione con soggetti specializzati in possesso di attestato di qualifica professionale.

Il costo delle singole prestazioni è stato concordato con la Fondazione al fine di mantenere i costi il più contenuti possibile.

Il corrispettivo del servizio è a totale carico dell'ospite e il professionista emette regolare scontrino fiscale per ogni singolo Ospite che riceve il servizio.

13. Podologia

L'attività curativa dei piedi è svolta periodicamente da parte di operatore qualificato, su indicazioni del responsabile sanitario. Il relativo costo non prevede per l'Ospite oneri aggiuntivi.

14. Segretariato sociale

L'assistente sociale e la responsabile amministrativa, nell'ambito delle rispettive competenze, sono a disposizione degli Ospiti, dei familiari e degli amministratori di sostegno per tutte le informazioni relative ai procedimenti amministrativi interni. Il disbrigo di eventuali adempimenti burocratici che coinvolgano amministrazioni pubbliche sarà garantito per tutti gli Ospiti che non sono in grado di dedicarsi personalmente né mediante i familiari. L'assistente sociale si occupa inoltre dell'accompagnamento degli Ospiti in stato vegetativo e della relazione con i loro referenti.

15. Servizio bar

Nel reparto, al piano terra e al primo piano sono installati distributori di bevande calde e fredde.

16. Assistenza religiosa

Viene assicurato l'accesso in struttura dei ministri di culto, garantendo parità di trattamento nei confronti di tutti gli Ospiti.

17. Camera ardente

In caso di decesso del proprio caro, i familiari e gli amministratori di sostegno possono usufruire della sala mortuaria presente a pianterreno della struttura, a meno di previsioni contrarie dettate dal legislatore a seconda dell'evoluzione del quadro epidemiologico.

18. Servizio telefonico

In reparto è possibile ricevere telefonate mediante l'utilizzo di telefoni cordless.

19. Servizio radiotelevisivo

Negli spazi comuni sono presenti apparecchi televisivi ed un impianto stereofonico a disposizione degli Ospiti. Per chi ne faccia richiesta, nel limite delle possibilità organizzative è possibile installare in camera apparecchi radio o televisivi privati.

20. Corrispondenza

Tutta la posta indirizzata agli Ospiti e recapitata presso la Fondazione è consegnata al destinatario o, se impossibilitato, ai suoi familiari.

21. Trasporti

Per le visite specialistiche ed ospedaliere esterne gli Ospiti possono beneficiare di un servizio di trasporto gratuito, con veicoli adatti messi a disposizione dalla Fondazione.

22. Giornata tipo

La vita nella RSA è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano precise necessità organizzative. Gli Ospiti – sia pur nel rispetto dei loro desideri e delle loro possibilità – sono coinvolti nelle attività quotidiane che si

svolgono come da programma della seguente giornata tipo, fermo restando che gli orari di alcune attività possono subire modifiche in relazione ai programmi e alle esigenze individuali degli utenti. Sono inoltre proposte gite, incontri con bambini o ragazzi delle scuole, incontri con altri gruppi di anziani, incontri con gruppi culturali, etc., che comportano inevitabilmente variazioni nell'articolazione dei momenti giornalieri.

6-8 | *Sveglia, igiene personale ed alzata dal letto: trasferimento nella sala da pranzo per la prima colazione*
8-8.30 | *Prima colazione*
9-11.30 | *Attività di animazione, riabilitative, sanitarie, bagno assistito*
10.30 | *Distribuzione tè o succhi di frutta*
11.30-12 | *Preparazione per il pranzo (cambio dei presidi per l'incontinenza, lavaggio delle mani, etc.)*
12-12.45 | *Pranzo assistito*
13-15 | *Eventuale riposo pomeridiano*
15 | *Alzata dal letto*
14-17.30 | *Attività di animazione, riabilitative, sanitarie, bagno assistito*
16 | *Distribuzione tè o succhi di frutta con merenda*
17.45 | *Preparazione per la cena (eventuali cambi dei presidi per l'incontinenza, lavaggio mani, etc.)*
18 | *Cena*
19-20 | *Ritorno a letto per il riposo notturno*

23. Visite

Gli incontri con gli ospiti avvengono secondo modalità atte a ridurre assembramenti e garantire il mantenimento della distanza sociale. Viene comunque garantita la possibilità, ove necessario, di accedere alla struttura in fasce orarie più ampie e flessibili.

Per gli ospiti non trasportabili per motivi sanitari è previsto l'ingresso dei parenti direttamente presso l'unità di degenza, salvo parere contrario del Responsabile Sanitario.

24. Assenze e dimissioni

Qualora l'Ospite intenda allontanarsi dal reparto, da solo o accompagnato, deve darne comunicazione al personale. È inoltre possibile lasciare la RSA per un periodo massimo di 20 giorni consecutivi, conservando il posto letto, previo accordo con il responsabile sanitario. Oltre che per espressa volontà dell'Ospite, le dimissioni possono avvenire qualora le esigenze sanitario-assistenziali dell'Ospite non fossero compatibili con l'organizzazione del servizio. I casi sono valutati di volta in volta dalla direzione e dal responsabile sanitario e concordati con il consiglio di amministrazione. In caso di dimissioni per trasferimento ad altre unità d'offerta, esterne o interne, o di rientro a domicilio, è rilasciata all'Ospite – di cui è costantemente aggiornato il fascicolo sanitario – una relazione medica, infermieristica, psicosociale e riabilitativa.

25. Volontariato

Nell'attuale contesto epidemiologico, la presenza dei volontari in reparto è sospesa.

26. Tutela e verifica

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano o che violano i principi e gli standard enunciati nel presente documento, gli Ospiti possono segnalare all'amministrazione comportamenti o attività incoerenti con i principi e le finalità espressi.

Reclamo informale: l'Ospite o il familiare o l'amministratore di sostegno presenta reclamo verbale al responsabile di servizio e se il rilievo risulta fondato si procede, laddove possibile, a rimuovere immediatamente

l'irregolarità. Se il reclamo non può essere subito soddisfatto, chi l'ha presentato è informato sulla possibilità di presentare un reclamo formale.

Reclamo formale: per presentarlo va utilizzato il modulo riportato in appendice (Appendice C), che va fatto pervenire alla direzione generale. Al reclamo formale si dà risposta scritta entro 30 giorni e, qualora la sua complessità non consentisse il rispetto di tale termine, la direzione stessa comunica a chi l'ha sporto lo stato di avanzamento della pratica e il nuovo termine assegnato al procedimento.

27. Qualità

A salvaguardia della qualità, nel suo complesso, si pone l'obbligatoria osservanza – da parte di tutto il personale alle dipendenze della Fondazione e delle cooperative convenzionate – del codice etico e del modello di organizzazione, gestione e controllo, redatti secondo la normativa vigente ed adottati dal consiglio di amministrazione della Fondazione. L'obiettivo generale è il miglioramento del servizio offerto, che passa anche per un potenziamento della struttura, allo scopo ultimo di rispondere con efficacia ed efficienza alle crescenti esigenze di benessere delle persone che vivono la terza e la quarta età, nel rispetto delle vigenti disposizioni regionali. Sul piano del miglioramento complessivo della qualità, la Fondazione si pone i seguenti obiettivi: aumento della personalizzazione degli interventi, sviluppo dell'integrazione tra le figure professionali che compongono l'*équipe*, promozione della partecipazione degli Ospiti al miglioramento dei servizi, incremento dei livelli di comunicazione all'interno della struttura e con l'utenza. Per valutare il gradimento del servizio, con cadenza annuale è somministrato agli Ospiti – o ai loro parenti o amministratori di sostegno – un apposito questionario, che comprende domande riguardanti tutti i servizi e le figure professionali operanti nella RSA (Appendice D).

28. Certificazioni a fini fiscali

Per i servizi erogati dalla Fondazione, ai sensi della DGR 26316 del 1997, è rilasciata annualmente una certificazione atta a consentire, agli aventi diritto, la deduzione o la detrazione fiscale della quota parte sanitaria delle spese sostenute.

29. Dati personali

Quale garanzia del trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, in osservanza a quanto previsto dalla normativa di riferimento, la documentazione riguardante ogni singolo Ospite è conservata presso gli uffici della RSA in locali ovvero su dispositivi informatici ai quali possono accedere esclusivamente le persone autorizzate.

30. Pubblicità

La presente *Carta dei servizi* è consegnata al familiare o all'amministratore di sostegno dell'Ospite, viene inoltre trasmessa a servizi sociali, patronati, sindacati ed associazioni che ne facciano richiesta ed è consegnata a chiunque ne faccia richiesta.

La Carta dei Servizi è inoltre disponibile sul sito internet della Fondazione all'indirizzo www.fondazioneLucini-cantu.org nella sezione Trasparenza/Servizi.

31. Accesso agli atti

Fermi restando i principi stabiliti dal D.Lgs 196/2003, è garantito il rispetto delle disposizioni in materia di accesso agli atti, di cui agli articoli 22 e seguenti della Legge 241/90 e agli articoli 15 e seguenti della L.R. 1/2012. L'Ospite, il familiare o l'amministratore di sostegno può richiedere copia della documentazione relativa alla degenza, previa richiesta scritta: la richiesta è evasa in 20 giorni, al costo di euro 10 fissi, con l'aggiunta di euro 0,15 per ogni facciata stampata.

32. Retta RSA

Le rette a carico degli Ospiti sono stabilite annualmente dal consiglio di amministrazione della Fondazione Lucini-Cantù Onlus con atto motivato, in sede di approvazione del bilancio preventivo: sono calcolate in funzione della previsione dei costi complessivi e della contribuzione da parte del Servizio Sanitario Regionale. Sono comunicate agli Ospiti prima dell'inizio dell'anno di riferimento e sono solitamente praticate per l'intero anno solare.

Per l'anno 2024 la retta giornaliera provvisoria è quella deliberata dal Consiglio di Amministrazione per l'anno 2023:

- **retta per posto letto accreditato e contrattualizzato: € 61,00/giorno per tutte le classi SOSIA;**
- **retta per posto letto accreditato per solventi: € 95,00/giorno;**
- **retta per posto letto autorizzato di sollievo: € 90,00/giorno.**

Ad eccezione di quanto specificato al paragrafo 6, i servizi compresi nella retta sono i medesimi per tutt'e tre le tipologie di posto letto. Non sono previsti costi aggiuntivi per i servizi citati nella presente carta, salvo quanto altrimenti esplicitato nel dettaglio.

33. RSA Aperta

La RSA Aperta è un servizio promosso dalla Regione Lombardia dall'anno 2014, a sostegno delle famiglie che a domicilio si prendono cura di anziani non autosufficienti. La misura fu introdotta dalla DGR n. 856/13, fu revisionata e confermata dalla DGR n. 2942/14 ed è oggi regolata dalla DGR 7769/18. La misura riconosce la possibilità di erogare diverse tipologie di servizi, sia all'interno delle strutture, consentendo al target di utenza individuato l'accesso anche solo per poche ore, sia all'esterno, direttamente a domicilio.

La RSA Aperta prevede l'offerta gratuita, per il beneficiario, di interventi di natura anzitutto sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio e a rallentare, se possibile, il decadimento delle funzioni, evitando o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura. Prevede anche il sostegno al *caregiver* nell'espletamento delle attività di assistenza, attraverso interventi mirati che non sono sostitutivi di quelli già garantiti dalla filiera dei servizi della rete consolidata (ADI, SAD, CDI...).

La RSA Aperta si rivolge a persone con demenza certificata da uno specialista neurologo o geriatra e ad anziani non autosufficienti di età superiore a 75 anni, con riconoscimento di invalidità civile al 100%. In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un *caregiver* familiare o professionale, che presta assistenza nell'arco della giornata e della settimana.

Chi fosse interessato ad usufruirne, deve presentare la richiesta direttamente alla Fondazione, utilizzando il modulo a disposizione presso gli uffici.

La Fondazione svolgerà le primarie attività di preventiva verifica dei requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda completa di tutta la documentazione richiesta. In caso di verifica positiva dei requisiti, si procederà con la valutazione multidimensionale domiciliare, che sarà svolta entro i successivi 10 giorni lavorativi e con la definizione del Progetto Individualizzato di accompagnamento, che prevede obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali coinvolte.

Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza col Progetto Individualizzato (PI), si elaborerà il conseguente PAI, indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione.

Laddove la situazione clinico-assistenziale lo richieda, la Fondazione darà informazione PI al Medico di Medicina Generale ed, eventualmente, ai servizi sociali comunali. Saranno programmate rivalutazioni a seconda del mutare delle condizioni del beneficiario e potranno essere apportate modifiche agli interventi, nell'ottica di offrire un servizio il più possibile personalizzato.

In accordo con la normativa di riferimento, a titolo esemplificativo si elencano i seguenti interventi, a seconda del potenziale beneficiario, che sono svolti a cura di professionisti quali medici, infermieri, fisioterapisti, assistenti sociali, OSS e ASA:

- INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA: Valutazione Multidimensionale di accesso; Interventi di stimolazione cognitiva; Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento; Interventi di supporto psicologico al *caregiver*; Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie; Igiene personale completa; Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento; Consulenza e addestramento alla famiglia/*caregiver* per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi; Interventi di riabilitazione motoria; Nursing; Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia;

- INTERVENTI RIVOLTI AD ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI: Valutazione Multidimensionale di accesso; Interventi per il mantenimento delle abilità residue; Consulenza e addestramento alla famiglia/*caregiver* per la protesizzazione degli ambienti abitativi; Consulenza alla famiglia/*caregiver* per la gestione di problematiche specifiche relative all'alimentazione; Consulenza alla famiglia/*caregiver* per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale; Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del *caregiver*.

È impossibile la fruizione della RSA Aperta contemporaneamente ad altre misure o interventi regionali o ad altri servizi o unità di offerta della rete sociosanitaria, eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e prestazioni occasionali o continuative di soli prelievi erogati in ADI. La fruizione della RSA Aperta risulta invece compatibile con altre misure nazionali o locali di carattere socioassistenziale (FNA, misura B2, SAD...).

Le interruzioni della misura inferiori ai 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico, mentre le interruzioni superiori ai 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico e le interruzioni superiori ai 30 giorni prevedono la chiusura della presa in carico. La presa in carico presso altre unità di offerta sociosanitarie prevede, altresì, la chiusura del progetto.

Nota conclusiva

Per tutto quanto non espressamente contenuto nel presente documento, si fa riferimento alle norme statutarie e regolamentari della RSA messe a disposizione degli Ospiti.

Rovato, 01.01.2024

f.to Il Direttore generale
Daniela Gerardini

f.to Il Presidente
Giacomo Fogliata

APPENDICE

- A. Come raggiungere la Fondazione
- B. Menù
- C. Modulo di segnalazione
- D. Questionario sulla qualità
- E. Carta dei diritti della persona anziana
- F. Codice etico

A. COME RAGGIUNGERE LA FONDAZIONE LUCINI-CANTÙ ONLUS

La Fondazione Lucini-Cantù ha la propria sede in comune di Rovato, al civico 21 di via S. Martino della Battaglia. La struttura, circondata dal verde ed attigua ad un parco pubblico, è correttamente censita dal servizio *Google Maps*.



Per chi proviene dall'autostrada A4 (Milano-Venezia): all'uscita Rovato seguire le indicazioni per Rovato, attraversare il centro storico e seguire le indicazioni che portano alla Fondazione.

Per chi proviene dalla stazione ferroviaria: è possibile raggiungere a piedi la Fondazione in circa 15', percorrendo via Cesare Battisti per poi seguire le indicazioni che portano alla Fondazione, oppure è possibile utilizzare un autobus di linea, con fermata in c.so Bonomelli, a 300 metri dalla Fondazione.

Per chi proviene in autobus da Brescia: anche in questo caso, la fermata più vicina alla sede della Fondazione è in c.so Bonomelli, a 300 metri dalla RSA.

B. MENÙ

Si riporta un esempio di menù settimanale standard, previsto per la stagione estiva: in caso di speciali necessità, sono disponibili anche menù specifici.

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Primi	Insalata di pasta	Pasta al pesto	Pasta al tonno	Pasta integrale alle verdure	Risotto alla parmigiana	Pasta alla puttanesca	Cannelloni di magro
	Zuppa di fave	Minestra di verdure	Passato di verdure	Minestra d'orzo	Crema di zucchine	Minestra riso e patate	Zuppa alla toscana
	Riso al pomodoro	Pasta al pomodoro	Pasta al pomodoro	Riso al pomodoro	Pasta al pomodoro	Pasta al pomodoro	Pasta al pomodoro
	Riso in bianco	Pasta in bianco	Pasta in bianco	Riso in bianco	Pasta in bianco	Pasta in bianco	Pasta in bianco
	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo	Minestrina in brodo
Secondi	Petto di pollo alle erbe	Cotoletta alla milanese	Arrosto di tacchino	Insalata di pollo	Merluzzo gratinato	Manzo bollito con salsa verde	Petto di pollo burro e salvia
	Bastoncini di pesce	Caprese	Scaloppine al vino bianco	Involtoni gratinati	Roast beef	Mozzarella dorata	Prosciutto di Praga ai ferri
	Salame	Prosciutto di tacchino	Prosciutto cotto	Pancetta	Coppa	Speck	Bresaola
	Mozzarella	Fontal	Asiago	Taleggio	Caciotta	Formaggi misti	Gorgonzola
	Polpette	Polpette	Polpette	Polpette	Polpette	Polpette	Polpette
Contorni e frutta	Spinaci al forno	Melanzane alla siciliana	Patate al forno	Broccoletti al forno	Piselli con pancetta	Cavolfiori gratinati	Finocchi gratinati
	Barbabietole	Fagioli con cipolle	Carote al vapore	Zucchine al vapore	Fagiolini al vapore	Coste al vapore	Radichio rosso al forno
	Insalata	Insalata mista	Insalata	Insalata mista	Insalata	Insalata mista	Insalata
	Pomodori	Carote julienne	Rucola	Carote julienne	Finocchi crudi	Carote e zucchine julienne	Carote julienne
	Purè	Purè	Purè	Purè	Purè	Purè	Purè
	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt	Yogurt
	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino	Budino
	Mela cotta	Mela cotta	Mela cotta	Mela cotta	Mela cotta	Mela cotta	Mela cotta
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	

C. MODULO SEGNALAZIONI

Tra gli scopi della Fondazione Lucini-Cantù Onlus vi è il miglioramento continuo delle prestazioni offerte, che si realizza anche cercando di rivolgere una particolare attenzione alle esigenze, alle aspettative e ai consigli espressi da parte degli operatori, degli Ospiti e dei loro familiari.

Per agevolare operatori, Ospiti e famiglie nell'esercizio dei propri diritti, è possibile depositare il presente modulo presso la cassetta postale all'ingresso degli uffici amministrativi, oppure inviarlo a mezzo posta o a mezzo e-mail (segreteria@fondazioneelucinicantu.org). La risposta perviene entro trenta giorni dalla presentazione della segnalazione.

Ogni osservazione – negativa o positiva – è preziosa ed ogni suggerimento è apprezzato: ad essi è riservata la massima attenzione, con l'obiettivo di mettere a disposizione degli Ospiti della Fondazione Lucini-Cantù un servizio sempre più adeguato alle necessità di ciascuno.

Cognome _____ Nome _____ Tel. _____

E-mail _____

Nome e Cognome dell'Ospite _____

Problema riscontrato nell'area:

<input type="checkbox"/> Assistenza all'Ospite	<input type="checkbox"/> Cortesia e disponibilità del personale	<input type="checkbox"/> Servizio infermieristico
<input type="checkbox"/> Servizio medico	<input type="checkbox"/> Servizio fisioterapico	<input type="checkbox"/> Animazione
<input type="checkbox"/> Servizio cucina	<input type="checkbox"/> Servizio lavanderia	<input type="checkbox"/> Altro

Oggetto della segnalazione:

Rovato, _____ (data)

Firma

D. QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA “QUALITÀ PERCEPITA”

Generalità del compilatore

Rapporto con l'ospite di chi compila il questionario:

Coniuge Figlio/a Altro _____

Da quanto tempo il familiare è ospite della RSA

Meno di un mese Meno di sei mesi Meno di un anno Più di un anno

Visite/accoglienza

1) Il primo impatto avuto con la RSA al momento dell'inserimento del proprio familiare è stato:

Eccellente Buono Sufficiente Insufficiente

2) Quanto spesso ha la possibilità di far visita all'Ospite?

Tutti i giorni Più volte a settimana Una volta a settimana Di rado

3) In quali orari fa visita all'Ospite?

Mattina Pomeriggio Entrambi

4) Come valuta la distribuzione degli orari di visita?

Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

Rapporto con il personale

5) Come considera il rapporto comunicativo tra il personale e l'Ospite?

Eccellente Buono Sufficiente Insufficiente

6) Come considera il rapporto comunicativo tra il personale ed i familiari?

Eccellente Buono Sufficiente Insufficiente

7) Come considera la disponibilità di ascolto da parte del personale sanitario?

Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

8) Come considera la disponibilità di ascolto da parte del personale del servizio animazione?

Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

9) Come considera la disponibilità di ascolto da parte del personale amministrativo?

- Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

10) Come valuta la possibilità di ottenere informazioni relative all'Ospite?

- Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

Cura e attenzione alla persona

11) Viene abitualmente informato sul suo stato di salute e sugli interventi sanitari che riguardano l'Ospite?

- Sempre Talvolta Raramente Mai

12) Come giudica la cura della persona nel suo insieme?

- Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

13) L'abbigliamento dell'ospite è curato in modo?

- Eccellente Buono Sufficiente Insufficiente

14) Come giudica l'attenzione da parte degli operatori verso le necessità fisiologiche dell'ospite?

- Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

15) Come giudica la qualità del servizio ristorazione?

- Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

16) Come giudica la qualità del servizio lavanderia?

- Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

17) Come giudica il livello di igiene degli ambienti di vita dell'Ospite?

- Eccellente Buono Sufficiente Insufficiente

18) Come giudica il livello di comfort degli ambienti di vita dell'Ospite?

- Eccellente Buono Sufficiente Insufficiente

19) Come giudica l'attenzione degli operatori al rispetto della riservatezza?

- Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

Ambiti professionali e servizi

20) Come valuta la qualità dell'assistenza medica fornita all'ospite?

Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

21) Come valuta la qualità dell'assistenza infermieristica?

Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

22) Come valuta la qualità del servizio di riabilitazione?

Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

23) Come valuta la qualità del servizio di animazione?

Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

24) Come valuta la qualità dell'assistenza offerta dal personale ausiliario?

Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

25) Come valuta la qualità dell'assistenza religiosa?

Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

26) Come valuta la qualità del servizio offerto dagli uffici amministrativi?

Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

27) Come giudica globalmente la professionalità del personale?

Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

28) Come valuta la qualità del servizio podologico?

Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

29) Come valuta la qualità del servizio di parrucchiera?

Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

30) Come valuta la segnaletica all'interno dell'istituto?

Eccellente Buona Sufficiente Insufficiente

31) Il suo familiare è soddisfatto dei servizi globalmente offerti dalla RSA?

- Del tutto Molto Abbastanza Per niente

32) Volendo esprimere un giudizio complessivo, come giudica i servizi offerti dalla RSA?

- Eccellenti Buoni Sufficienti Insufficienti

Esponga, se lo desidera, sue osservazioni e suoi suggerimenti.

E. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA (Regione Lombardia, DGR 7435/2001)

1. Introduzione

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

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

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

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

- Il principio "di giustizia sociale" enunciato nell'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitano di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.

- Il principio "di solidarietà" enunciato nell'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nella formazione sociale 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 libertà di partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

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

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della sanità (OSM) della dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio psichico e sociale, si affiancano il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

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

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per gli 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 anziana ha il diritto:

- 1) di sviluppare e, comunque, di conservare la propria individualità e libertà;
- 2) di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante nell'ambiente umano di cui essa fa parte;
- 3) di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- 4) di conservare la libertà di scegliere se continuare a vivere nel proprio domicilio;
- 5) di essere accudita e curata, quando necessario, al proprio domicilio, giovandosi dei più aggiornati mezzi terapeutici;
- 6) di continuare a vivere con i propri familiari ove ne sussistano le condizioni;
- 7) di conservare relazioni con persone di ogni età;
- 8) di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività;
- 9) di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate ed opportune di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione senza discriminazioni basate sull'età;
- 10) di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale, ivi compresa l'omissione di interventi che possano migliorare le sue condizioni di vita ed aumentare il desiderio e il piacere di vivere;
- 11) 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.

La società e le istituzioni hanno il dovere:

- 1) di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni ed evitando, nei suoi confronti, interventi decisi solo in funzione della sua età anagrafica;
- 2) di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, sforzandosi di coglierne il significato nell'evoluzione della cultura e della storia del popolo di cui esse sono parte integrante;
- 3) di rispettare la modalità di condotta delle persone anziane, riconoscendo il loro valore ed evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto;
- 4) 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 – condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita forzatamente abbandonato;
- 5) di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta utile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario alla effettiva tutela della sua salute;
- 6) di favorire, per quanto possibile, la convivenza con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
- 7) di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
- 8) di fornire ad ogni persona che invecchia la possibilità di conoscere, conservare ed attuare le proprie attitudini personali e professionali, in una prospettiva di costante realizzazione personale; di metterla nelle condizioni di poter esprimere la propria emotività; di garantire la percezione del proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;

9) di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione che coinvolga pure i suoi familiari e gli operatori socio-sanitari;

10) di contrastare, nelle famiglie e nelle istituzioni, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possono attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale;

11) di operare, perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

3. Tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dall'individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all'effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di molti 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 delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera politica sociale, non di minor portata è la rilevanza degli 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 relazioni con il pubblico (URP).

Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

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

F. CODICE ETICO

1. La Fondazione

La Fondazione Lucini-Cantù Onlus ha sede a Rovato, in via San Martino della Battaglia 21 (d'ora in avanti "Fondazione"), ed è un'organizzazione senza fini di lucro, operante nel settore dei servizi alla persona: nodo della rete dei servizi socio integrati di Regione Lombardia per lo svolgimento di attività socio-sanitaria di cura ed assistenza in regime residenziale e semiresidenziale a favore di cittadini in condizioni di non autosufficienza, con particolare riguardo alla persona anziana.

Il comportamento etico nell'attività imprenditoriale, soprattutto per una fondazione che opera in assenza di lucro, è di fondamentale importanza per il buon funzionamento e la credibilità nei confronti di cittadini, Ospiti e fornitori e, più in generale, verso l'intero contesto socio economico nel quale la stessa opera.

La Fondazione intende trasformare in un vantaggio competitivo la conoscenza e l'apprezzamento dei valori etici che la animano.

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione ha, quindi, deciso l'adozione del presente Codice Etico (di seguito anche "Codice"), che si propone di confermare e fissare in un documento i principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza dei comportamenti, dei modi di operare e della conduzione dei rapporti sia al proprio interno che nei confronti di terzi.

Destinatari e principi generali

I destinatari del Codice Etico sono tutti coloro che operano per la Fondazione; ovvero, i dipendenti, i componenti del Consiglio di Amministrazione, il Revisore dei Conti, i volontari nonché i collaboratori esterni che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Fondazione

L'osservanza delle prescrizioni del Codice Etico costituisce parte integrante delle obbligazioni contrattuali dei Dipendenti, anche ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 2104 e 2105 CC, mentre la loro violazione da parte dei Destinatari costituisce, a seconda dei casi, un illecito disciplinare (sanzionabile nel rispetto della normativa applicabile nonché del CCNL UNEBA e degli Enti Locali).

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

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

L'attuazione del Codice Etico è demandata al Consiglio di Amministrazione della Fondazione che si avvale allo scopo della collaborazione del Direttore Generale quale garante privilegiato della corretta applicazione delle norme e delle procedure aziendali.

I destinatari del presente Codice Etico devono attenersi, per quanto di loro competenza, ai seguenti principi guida:

- agire nel rispetto della legge e dei regolamenti vigenti in Italia ed in Regione Lombardia;
- trattare gli Ospiti, il personale dipendente, i fornitori, i volontari, la comunità circostante e le istituzioni che la rappresentano, nonché ogni terzo con il quale essi entreranno in rapporto per motivi professionali con onestà, correttezza, imparzialità e senza pregiudizi;
- comportarsi secondo lealtà e correttezza;
- evitare ogni tipo di discriminazione basata sull'età, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, opinioni politiche o stili di vita diversi;
- rifiutare in ogni modo comportamenti che possano favorire o agevolare il compimento di pratiche proprie di qualsiasi cultura o religione che si pongano in contrasto con le norme di ordine pubblico riconosciute dallo

Stato e che influiscano sull'integrità fisica delle persone per finalità non connesse al trattamento o, comunque, considerate illecite dalle leggi vigenti;

- tutelare la salute e la sicurezza, proprie e di terzi;
- monitorare e ove, nel caso, minimizzare gli effetti potenzialmente nocivi delle attività svolte sull'ambiente, conformemente alle direttive nazionali e regionali in materia;
- mantenere la riservatezza delle informazioni riguardanti la Fondazione, il suo know-how, i dipendenti, i clienti/utenti ed i fornitori, attenendosi nei rapporti con gli Ospiti alle norme stabilite dai codici deontologici delle professioni operanti all'interno della Fondazione, nonché alle indicazioni derivanti dall'Organigramma deliberato dal Consiglio di Amministrazione;
- evitare o dichiarare preventivamente eventuali conflitti d'interesse con la Fondazione;
- utilizzare i beni intellettuali e materiali della Fondazione nel rispetto della destinazione d'uso ed in modo da tutelarne la conservazione e la funzionalità.

2. Il comportamento nella gestione degli affari

I Destinatari sono tenuti, nello svolgimento dell'attività aziendale, ad un comportamento etico e rispettoso delle leggi, dei protocolli e delle procedure aziendali interne, improntandosi alla massima trasparenza, chiarezza, correttezza ed efficienza. Devono essere, altresì, eseguiti i dettami delle procedure aziendali e delle normative regionali di riferimento, per quanto concerne la formalizzazione e la validazione dei rapporti al fine di garantirne la rintracciabilità.

Rapporti con gli Ospiti

La Fondazione orienta la propria attività – così come definito nella *mission* aziendale di cui allo Statuto della Fondazione – alla soddisfazione ed alla tutela dei propri Ospiti, prestando attenzione alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi. In particolare, nello svolgimento del proprio operato, si conforma ai seguenti principi fondamentali: eguaglianza ed equità; imparzialità; centralità della persona; continuità; qualità della vita; autonomia della persona; partecipazione; diritto di scelta; rapporto con il territorio; efficacia ed efficienza.

I destinatari del Codice sono tenuti a dare informazioni complete e comprensibili agli Ospiti, in applicazione delle normative vigenti e, nel caso di personale sanitario, nel rispetto del diritto di autodeterminazione del paziente, acquisendone, secondo la normativa, un consenso informato e attraverso la più ampia forma di coinvolgimento della rete parentale (c.d. *caregiver*).

Rapporti con gli *stakeholders*

La Fondazione considera obiettivo primario lo svolgimento etico delle attività di diagnosi e cura nell'interesse degli Ospiti, nel rispetto delle normative in materia ed in armonia con il sistema socio-sanitario nazionale e regionale.

La Fondazione è consapevole che dal perseguimento corretto di tale obiettivo primario discende la creazione di valore per la sensibilizzazione di tutti gli *stakeholders* intendendosi per tali tutti i soggetti pubblici o privati, individui, gruppi, aziende ed istituzioni che abbiano a qualsiasi titolo contatti e/o che, comunque, abbiano un interesse nelle attività che la Fondazione pone in essere. Ciascun Amministratore, dipendente e collaboratore orienterà perciò il proprio operato al perseguimento di tale obiettivo. Gli Amministratori incoraggiano e facilitano la partecipazione più ampia possibile degli *stakeholders* attraverso forme di coinvolgimento assembleare ed informative.

Rapporti con i fornitori

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

La Fondazione si avvale di fornitori che operano in conformità alla normativa vigente. La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto sono basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo dei beni e servizi offerti, della capacità di fornire e garantire tempestivamente beni e servizi di livello adeguato alle esigenze della Fondazione.

In nessun caso un fornitore dovrà essere preferito ad altro in ragione di rapporti personali, favoritismi o altri vantaggi, diversi da quelli dell'esclusivo interesse e beneficio della Fondazione.

Rapporti con dipendenti e collaboratori

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

La Fondazione rispetta la dignità e l'integrità morale di ogni dipendente e collaboratore; non tollera richieste o minacce atte a indurre le persone ad agire contro la legge ed in violazione del Codice, né atti di violenza psicologica, né comportamenti discriminatori o lesivi della dignità della persona.

La Fondazione offre pari opportunità a tutti i dipendenti/collaboratori sulla base delle loro qualifiche professionali e delle capacità individuali di ciascuno, senza alcuna discriminazione di religione, sesso, razza, credo politico o sindacale.

Pertanto, la Fondazione, per il tramite delle funzioni competenti, seleziona, assume, retribuisce ed organizza i dipendenti/collaboratori sulla base di criteri di merito e di competenza, nel rispetto del sistema premiante adottato ed improntato a criteri di obiettività e ragionevolezza.

Le politiche del personale sono rese disponibili attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale.

L'ambiente di lavoro, oltre che adeguato dal punto di vista della sicurezza e della salute personale dei dipendenti, favorisce la collaborazione reciproca e lo spirito di squadra, nel rispetto della personalità morale di ciascuno, ed è privo di pregiudizi, intimidazioni, illeciti condizionamenti o indebiti disagi.

I dipendenti/collaboratori devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali ed in conformità di quanto previsto dal Codice.

In particolare, il dipendente/collaboratore è tenuto a conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni ed a garantire l'integrità, ad operare con diligenza al fine di tutelare i beni aziendali, utilizzandoli con parsimonia e scrupolo ed evidenziando utilizzi impropri.

Tutti i soggetti che operano in nome e nell'interesse della Fondazione che si trovino 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 alla Direzione Generale affinché si effettuino le opportune valutazioni, quali ad esempio, indicare altro dipendente o collaboratore che non si trovi nella stessa situazione.

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

Rapporti con la concorrenza

La Fondazione crede nella libera e leale concorrenza ed uniforma le proprie azioni all'ottenimento di risultati competitivi che premiano la capacità, l'esperienza e l'efficienza, nel contesto del sistema integrato pubblico-privato del settore socio sanitario.

È vietata qualsiasi azione diretta ad alterare le condizioni di corretta competizione. In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Fondazione può giustificare una condotta dei vertici aziendali o dei collaboratori della Fondazione che non sia rispettosa delle leggi vigenti e conforme alle regole del presente Codice.

Comunicazioni esterne, rapporti con i mass media e relazioni istituzionali

Tutti i contatti con gli organi di informazione devono essere tenuti esclusivamente dai membri del Consiglio di Amministrazione, eventualmente per il tramite della Direzione Generale.

Le comunicazioni all'esterno della Fondazione verso l'opinione pubblica sono improntate al rispetto del diritto all'informazione. In nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

L'informazione verso i mass media deve essere accurata, coordinata e coerente con i principi e le politiche della Fondazione, deve rispettare le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale; deve essere realizzata con chiarezza e trasparenza.

È vietato divulgare notizie false. In ogni comunicazione verso l'esterno le informazioni riguardanti la Fondazione devono essere veritiere, chiare e verificabili.

La Fondazione, consapevole del valore e dell'uso a fine sanitario-sociale dei dati in suo possesso, si adopera affinché la redazione di tutti i documenti destinati all'esterno rispettino il principio di correttezza, competenza e responsabilità rispetto alle informazioni diffuse, anche al fine di evitare falsi allarmismi connessi alla situazione socio sanitaria.

La Fondazione ritiene che il dialogo con le Associazioni presenti sul territorio sia di fondamentale importanza, riconoscendo alle stesse il diritto ad essere informate e a rappresentare il proprio punto di vista.

Rapporti con la Pubblica Amministrazione e con le Autorità di vigilanza

I rapporti con la Pubblica Amministrazione e con le Autorità che svolgono funzioni di vigilanza sono ispirate ai principi di correttezza, veridicità, trasparenza, efficienza e collaborazione.

Nel corso delle trattative, richieste o rapporti con la PA, i destinatari non terranno direttamente o indirettamente comportamenti tali da influenzare in modo non corretto la decisione della controparte.

In particolare, non è consentito esaminare o proporre opportunità di impiego o commerciali che possano avvantaggiare dipendenti della PA a titolo personale, o sollecitare o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti.

Durante l'esecuzione dei rapporti, la Fondazione dovrà rispettare quanto stabilito nel contratto, evitando modifiche non autorizzate, predisponendo adeguati meccanismi di controllo e salvaguardia e avvalendosi solo della collaborazione di persone competenti ed adeguate.

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

In particolare, a mero titolo esemplificativo, sono vietati i seguenti comportamenti:

- promettere, offrire o in alcun modo versare o fornire somme, beni in natura o altri benefici (salvo che si tratti di doni o utilità d'uso di modico valore e comunque conformi alla normale pratica commerciale), anche a seguito di illecite pressioni, a titolo personale a pubblici funzionari o ad interlocutori privati con la finalità di promuovere o favorire gli interessi della Fondazione. Le predette prescrizioni non possono essere eluse ricorrendo a forme diverse di aiuti o contribuzioni, quali incarichi, consulenze, pubblicità, sponsorizzazioni, opportunità di impiego, opportunità commerciali o di qualsiasi altro genere, ecc.;
- tenere ed intraprendere tali comportamenti ed azioni nei confronti di coniugi, parenti od affini delle persone sopra descritte;

- tenere comportamenti comunque intesi ad influenzare impropriamente le decisioni dei funzionari che trattano o prendono decisioni per conto della Pubblica Amministrazione;
- fornire o promettere di fornire, sollecitare o ottenere informazioni e/o documenti riservati o comunque tali da poter compromettere l'integrità o la reputazione di una od entrambe le parti in violazione dei principi di trasparenza e correttezza professionale;
- far rappresentare la Fondazione da un Consulente o da un soggetto "terzo" quando si possano creare conflitti d'interesse; in ogni caso costoro, ed il loro personale, sono soggetti alle stesse prescrizioni che vincolano i Destinatari.

I comportamenti descritti sono vietati sia nel corso del rapporto con la Pubblica Amministrazione o con la controparte privata, sia una volta che questi siano conclusi.

Rapporti con partiti politici ed organizzazioni sindacali

I rapporti con partiti politici, organizzazioni sindacali e altre associazioni portatrici di interessi sono tenuti nel rispetto delle norme del presente Codice, avendo particolare riguardo ai principi di imparzialità ed indipendenza.

Nei rapporti con tali categorie, sono vietati i comportamenti e le azioni descritte al paragrafo precedente ed in quello successivo.

Sono consentite forme di collaborazione di tipo strettamente istituzionale finalizzate a contribuire alla realizzazione di eventi o di attività, quali l'effettuazione di convegni, seminari, studi, ricerche, ecc., sempreché non intese ad ottenere indebiti favori.

Regali, omaggi e benefici

Non è ammessa alcuna forma di regalo che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia o, comunque, rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Fondazione.

In particolare, è vietata in assoluto qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici o a loro familiari che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

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

I regali offerti a terzi, comunque non appartenenti alla PA, stante il divieto assoluto sopra indicato, devono essere di modico valore e documentati in modo adeguato per consentire le opportune verifiche e devono essere segnalati al Consiglio di Amministrazione.

I destinatari del presente Codice che ricevano regali o benefici non di modico valore sono tenuti a darne comunicazione al Consiglio di Amministrazione il quale ne valuterà l'adeguatezza e provvederà a far notificare al mittente la politica della Fondazione in materia.

Prevenzione dei delitti di criminalità organizzata

La Fondazione si astiene dall'intrattenere rapporti di qualsiasi natura, ancorché indiretti o per interposta persona, con soggetti (persone fisiche o giuridiche) che si sappia o si abbia ragione di sospettare facciano parte o svolgano attività di supporto in qualsiasi forma a favore di organizzazioni criminose di qualsiasi natura, comprese quelle di stampo mafioso, quelle dedite al traffico di esseri umani o allo sfruttamento del lavoro minorile, nonché di soggetti o gruppi che operino con finalità di terrorismo, tali dovendosi considerare le condotte che possano arrecare grave danno ad un Paese o ad un'organizzazione internazionale, compiute allo scopo di intimidire la popolazione o costringere i poteri pubblici o un'organizzazione internazionale a compiere o ad astenersi dal compiere un qualsiasi atto o destabilizzare o distruggere le strutture politiche fondamentali, costituzionali, economiche e sociali di un Paese o di un'organizzazione internazionale.

Prevenzione dei delitti di ricettazione, riciclaggio ed impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita e autoriciclaggio

La Fondazione esercita la propria attività nel pieno rispetto della vigente normativa antiriciclaggio e delle disposizioni emanate dalle competenti Autorità, a tal fine impegnandosi a non porre in essere operazioni sospette sotto il profilo della correttezza e della trasparenza.

3. Salute e sicurezza

La Fondazione tutela l'integrità psico fisica dei propri collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di erogazione di servizi socio sanitari, prevenzione degli infortuni sul lavoro e protezione dei lavoratori.

Ogni decisione aziendale in materia di Salute e Sicurezza del lavoro deve tenere conto dei seguenti principi e criteri fondamentali:

- evitare i rischi;
- valutare i rischi che non possono essere evitati;
- combattere i rischi alla fonte;
- adeguare il lavoro all'uomo – in particolare per quanto concerne la concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature e dei metodi di lavoro e produzione dei servizi – in particolare, per attenuare il lavoro monotono e ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute;
- tenere conto del grado di evoluzione della tecnica;
- sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non lo è o lo è di meno;
- dare la priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- promuove all'interno della Fondazione la cultura del benessere.

La Fondazione programma la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri in sé la tecnica, l'organizzazione, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro.

La Fondazione si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i propri dipendenti/collaboratori una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti anche mediante l'impartire adeguate istruzioni.

I destinatari del presente Codice contribuiscono al processo di prevenzione dei rischi e tutela della salute e sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi, fatte salve le responsabilità individuali ai sensi delle disposizioni di legge applicabili in materia.

Nell'ambito dell'attività aziendale sussiste il divieto assoluto di far uso di sostanze alcoliche o di stupefacenti ed il divieto di fumare nei luoghi di lavoro, in conformità alle norme di legge e, comunque, ove il fumo possa determinare pericolo per le strutture ed i beni aziendali o per la salute o l'incolumità dei colleghi e dei terzi.

Tutela dell'ambiente

L'ambiente è un bene primario della comunità che la Fondazione vuole contribuire a salvaguardare.

A tal fine, essa programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche ed esigenze ambientali, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamenti applicabili, prestando la massima cooperazione alle autorità pubbliche preposte alla verifica sorveglianza e tutela dell'ambiente.

I destinatari del presente Codice contribuiscono al processo di protezione dell'ambiente.

In particolare, coloro che sono coinvolti nei processi operativi prestano la massima attenzione ad evitare ogni scarico ed emissione illecita di materiali nocivi o rifiuti speciali e trattano i rifiuti in conformità alle specifiche prescrizioni.

4. Trattamento di informazioni riservate

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

Particolare rilevanza assumono, tra le informazioni riservate, le informazioni relative a dipendenti e collaboratori, agli Ospiti e a coloro che a qualsiasi titolo si rapportino con la Fondazione. La Fondazione, a tal fine, garantisce la riservatezza nel trattamento dei dati dotandosi di apposite misure organizzative definite secondo i dettami della normativa in vigore in materia di privacy.

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

È in ogni caso raccomandato un auspicabile riserbo in merito alle informazioni concernenti la Fondazione e riguardo l'attività lavorativa o professionale.

Uso di risorse informatiche

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

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

Anche per garantire il rispetto delle normative in materia di privacy individuale si persegue l'utilizzo di strumenti informatici e telematici corretti e legittimi evitando ogni uso che abbia per finalità la raccolta, l'archiviazione e la diffusione di dati ed informazioni a fini diversi dall'attività della Fondazione e/o comunque la finalità di danneggiare informazioni, dati, programmi o sistemi informatici o telematici altrui e/o l'intercettazione, l'impedimento o l'interruzione illecita di comunicazioni informatiche o telematiche altrui.

L'utilizzo degli strumenti informatici e telematici è soggetto a monitoraggi e verifiche da parte della Fondazione.

L'accesso a sistemi e programmi informatici dovrà avvenire nel rispetto dei diritti di terzi sui predetti sistemi e programmi, esclusivamente utilizzando procedure e chiavi d'accesso legittimamente acquisite.

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

5. Libri contabili e registri

Le scritture contabili sono tenute secondo i principi di trasparenza, verità, completezza, chiarezza, precisione, accuratezza e conformità alla normativa vigente.

La Fondazione impone il rispetto di tutte le normative applicabili e, in particolare, le regolamentazioni relative alla redazione dei bilanci e ad ogni tipo di documentazione amministrativo-contabile obbligatoria.

La contabilità è impostata su principi contabili di generale accettazione e rileva sistematicamente gli accadimenti derivanti dalla gestione della Società.

La Fondazione registra in modo accurato e completo tutte le attività ed operazioni aziendali, onde attuare la massima trasparenza contabile nei confronti di *stakeholders*, dei terzi e degli enti esterni preposti, onde evitare che compaiano poste false, fuorvianti od ingannevoli.

L'attività amministrativa e contabile è attuata con l'utilizzo di aggiornati strumenti e procedure informatiche che ne ottimizzano l'efficienza, la correttezza, la completezza e la corrispondenza ai principi contabili, oltre a favorire i necessari controlli/verifiche sulla legittimità, coerenza e congruità dei processi di decisione, autorizzazione, svolgimento delle azioni ed operazioni della Fondazione.

La Fondazione ritiene che la correttezza e la trasparenza dei bilanci aziendali siano valori importanti, che essa persegue anche con le verifiche da parte del Revisore dei Conti.

La Fondazione presta a tutti i livelli la massima collaborazione, fornendo informazioni corrette e veritiere in merito alle attività e operazioni aziendali, nonché in merito ad ogni ragionevole richiesta ricevuta dagli organi competenti.

Delle risultanze contabili e di esercizio annuali viene data visibilità ai terzi secondo gli obblighi di legge.

6. Condotta aziendale

La Fondazione ritiene che debba essere sempre perseguita una condotta aziendale nel rispetto formale e sostanziale delle normative di legge, proteggendo la libera determinazione assembleare, mantenendo una condotta trasparente ed affidabile, anche nei confronti dei creditori.

Conflitti di interesse

I destinatari devono evitare tutte le situazioni ed astenersi da ogni attività in cui si possa manifestare un anche solo potenziale conflitto di interessi tra le attività economiche personali e le mansioni che ricoprono all'interno della struttura di appartenenza.

Deve, comunque, essere data comunicazione al Consiglio di Amministrazione della Fondazione delle situazioni nelle quali si ritiene possa sussistere, anche in via ipotetica, un conflitto di interessi.

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

7. Adozione e diffusione del Codice Etico

Il Codice ed i suoi eventuali futuri aggiornamenti sono definiti ed approvati dal Consiglio di Amministrazione. Il Codice è diffuso, anche in formato elettronico, a tutte le risorse tramite apposita comunicazione.

Una copia del Codice è affissa alla bacheca presente all'interno dei locali della Fondazione. Ai nuovi assunti è consegnato il presente Codice al fine di assicurare agli stessi le conoscenze considerate di primaria rilevanza. La Fondazione vigila con attenzione sull'osservanza del Codice predisponendo adeguati strumenti di informazione, prevenzione e controllo ed intervenendo, se del caso, con azioni correttive.

Modifica ed entrata in vigore del Codice Etico

Il Codice è soggetto a revisione da parte del Consiglio di Amministrazione.

L'attività di revisione tiene conto dei contributi ricevuti dai Dipendenti e da terzi, così come delle evoluzioni normative e delle più affermate prassi internazionali, nonché dell'esperienza acquisita nell'applicazione del Codice stesso.

Le eventuali modifiche al Codice introdotte a seguito di tale attività di revisione sono pubblicate e rese disponibili con le medesime modalità di divulgazione sopra riportate.

Il presente Codice entra in vigore dalla data di approvazione dello stesso da parte dell'Organo Dirigente.

L'Organismo di Vigilanza della Società

Il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del presente Codice è affidato all'Organismo di Vigilanza ("OdV"), dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, nominato dall'Organo Dirigente della Fondazione ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Fermo restando il rispetto di ogni tutela prevista dalle normative o dai contratti collettivi vigenti e fatti salvi gli obblighi di legge, l'OdV è legittimato a ricevere richieste di chiarimenti, nonché notizie di potenziali o attuali violazioni del presente Codice.

L'OdV è obbligato alla massima riservatezza ed opera secondo imparzialità, autorità, continuità, professionalità e autonomia. L'Organismo di Vigilanza opera, inoltre, con ampia discrezionalità e con il completo appoggio dei vertici della Società, con i quali collabora in assoluta indipendenza.

8. Violazioni del Codice Etico

L'osservanza delle norme contenute nel presente Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali previste per i Dipendenti della Società, ai sensi degli artt. 2104 e 2105 CC, nonché per i Consulenti, i Collaboratori, i Fornitori e per quanti divengano Destinatari del presente Codice, con riferimento al rapporto contrattuale in essere.

Segnalazioni all'Organismo di Vigilanza

Allo scopo di garantire l'effettività del presente Codice, la Fondazione ha predisposto dei canali di informazione tramite i quali tutti coloro che vengano a conoscenza di eventuali comportamenti illeciti posti in essere all'interno della Fondazione possano riferire, liberamente, direttamente ed in maniera assolutamente riservata, all'Organismo di Vigilanza.

È obbligo di ciascuno segnalare all'Organismo, senza ritardo, ogni comportamento non conforme ai principi del Codice Etico posto in essere da ogni Destinatario.

Ogni violazione dei principi e delle disposizioni contenute nel presente Codice Etico da parte dei Destinatari dovrà essere segnalata prontamente all'Organismo di Vigilanza della Società ed indirizzata ad uno dei seguenti indirizzi:

Organismo di Vigilanza della Fondazione Lucini-Cantù ONLUS

Via San Martino della Battaglia, 21

25038 Rovato (Brescia)

odv@fondazioneelucinicantu.org

A seguito delle segnalazioni ricevute l'Organismo effettuerà i relativi accertamenti, eventualmente anche avvalendosi delle competenti funzioni e provvederà ad informarne gli organi competenti all'irrogazione delle sanzioni disciplinari.

Tutte le segnalazioni pervenute all'Organismo di Vigilanza sono gestite in assoluta riservatezza, a pena di revoca del mandato ai componenti del medesimo OdV.

I segnalanti in buona fede devono essere garantiti contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione, penalizzazione e in ogni caso sarà assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società o delle persone accusate erroneamente o in malafede.

La Fondazione, attraverso gli organi e le funzioni a ciò appositamente preposte, provvede ad irrogare, con coerenza, imparzialità ed uniformità, sanzioni proporzionate alle rispettive violazioni del Codice e conformi alle vigenti disposizioni in materia di regolamentazione dei rapporti di lavoro.

Le sanzioni per i dipendenti della Fondazione sono coerenti con le misure indicate nei CCNL applicabile e sono dettagliate nel Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dalla Fondazione in accordo al D. Lgs. 231/01 e s.m.i.

Le infrazioni realizzate dai Destinatari che non siano dipendenti sono comunicate tempestivamente ed in forma scritta all'Organismo di Vigilanza da chiunque ne venga a conoscenza.

Tali infrazioni sono sanzionate dagli organi competenti in base alle regole societarie interne e secondo quanto espressamente previsto nelle relative clausole contrattuali.