Carta dei servizi

Cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale vogliamo comunicare i principi e gli impegni programmatici che caratterizzano il nostro lavoro per migliorare i servizi e la soddisfazione dei nostri ospiti.

A chi è destinata

Ai famigliari e parenti degli ospiti, alla Rete dei Servizi del territorio, alle Associazioni, ai Tecnici di Servizi Sociali, alle strutture Comunali, Provinciali, Regionali e Nazionali preposte nella gestione dei soggetti fragili.

Modalità di diffusione

La presente Carta dei Servizi:
È fornita in visione a ciascun ospite del servizio;
È visionabile presso la struttura
È accessibile e scaricabile dal sito internet www.annisereni.net
È inviata all'ATS di competenza

FONDAZIONE ANNI SERENI

INDICE

Cenni storici	pag.	5
Finalità della Fondazione	pag.	5
Politica per la qualità e sicurezza	pag.	6
Principi nell'erogazione dell'assistenza	pag.	7
Regolamento in materia di diritto di accesso agli atti	pag.	8
Diritti e doveri dell'Utente	pag.	10
Diritti e Doveri dei famigliari, dei visitatori, dei volontari	pag.	10
Regolamento sicurezza parenti e visitatori	pag.	11
Partecipazione	pag.	12
Sistema di valutazione della soddisfazione dell'utente	pag.	12
Rilascio delle certificazioni fiscali	pag.	12
Consiglio di Amministrazione	pag.	13
Uffici amministrativi	pag.	13
Regolamento Comitato Ospiti e Parenti	pag.	14
Codice Etico	pag.	16

ALLEGATI:

SCHEDA PER LE SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

MODULO ACCESSO AGLI ATTI

RETTE IN VIGORE e TARIFFE DEI SERVIZI AGGIUNTIVI

QUESTIONARIO NUOVI INGRESSI

SCHEDA GIALLA:	RSA
SCHEDA ARANCIO:	HOSPICE
SCHEDA VERDE:	CURE INTERMEDIE
SCHEDA ROSSA:	ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) e CURE PALLIATIVE DOMICILIARI
SCHEDA AZZURRA:	RSA APERTA
SCHEDA LILLA:	MINIALLOGI

Comune di Treviglio

Comune di Caravaggio

Comune di Fara Gera d'Adda

Cenni storici

Nel 1961 i Comuni di Treviglio, Caravaggio e Fara Gera d'Adda, nonché le IPAB (Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficienza) "Pia Casa di Riposo Brambilla-Crotta" di Treviglio e il "Ricovero Giuseppe Garibaldi" di Caravaggio, costituirono il Consorzio Intercomunale per il Gerontocomio con lo scopo di realizzare una Casa Albergo.

La Residenza ha iniziato la propria attività il 1° novembre 1972, come "Casa Albergo " per anziani autosufficienti, trasformandosi poi in residenza socio-sanitaria per anziani (RSA).
L'edificio centrale, che si sviluppa su 6 piani oltre il piano interrato, è circondato da un giardino di 8.000 mq a disposizione degli ospiti.

Il Consorzio Intercomunale, in ossequio alla Legge n. 2017 del 04/05/2001 e alla Legge Regionale n. 1/2003 che imponevano la trasformazione delle IPAB in enti di diritto privato o in enti di diritto pubblico nella forma di Aziende di Servizi alla Persona, nel 2004 si è trasformato in fondazione con l'attuale denominazione di "Fondazione Anni Sereni Treviglio, Caravaggio e Fara Gera d'Adda ONLUS" (di seguito Fondazione).

Lo Statuto è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione con la Delibera n. 88 del 22/10/2003.
La Fondazione è amministrata da 7 Consiglieri nominati dai Sindaci dei tre Comuni fondatori.

Finalità della Fondazione

La Fondazione ha lo scopo di dare assistenza alle persone fragili, fornendo agli utenti, oltre alle normali prestazioni di tipo alberghiero, servizi specifici di tipo sanitario, riabilitativo, culturale e ricreativo.
La Fondazione fornisce le proprie prestazioni anche ad utenti del territorio non residenti in RSA.

FONDAZIONE ANNI SERENI

POLITICA PER LA QUALITÀ E SICUREZZA

Treviglio, 03/02/2011

Il CDA della Fondazione Anni Sereni riconosce la qualità e la sicurezza dei servizi offerti come fattore di priorità assoluta ritenendo opportuno adottare un **sistema di gestione per la qualità e la sicurezza** secondo il modello descritto nelle **Norme UNI EN ISO 9001-2008 e OHSAS 18001-2007.**

La politica per la Qualità e Sicurezza della Fondazione Anni Sereni si prefigge i seguenti obiettivi:

- **Benessere degli utenti:** mantenimento elevato del suo grado di soddisfazione derivante da un ambiente accogliente, sicuro e famigliare in grado di garantire una buona qualità della vita.
- **Salute dell'utente:** preservazione dello stato di salute psicofisica e della sua autonomia.
- **Promozione dell'utente:** miglioramento del grado di realizzazione individuale e sociale.
- **Risorse umane professionali e motivate:** offrire personale selezionato secondo requisiti di competenza tecnica e capacità individuale, adeguatamente formato e cosciente dell'importanza di soddisfare i requisiti del cliente.
- **Infrastrutture adeguate:** strutture, strumenti e attrezzature tecnologicamente avanzate in grado di garantire la migliore risposta alle necessità degli ospiti.
- **Efficienza aziendale:** continuo miglioramento della qualità e sicurezza dei servizi offerti, delle risorse umane e delle infrastrutture aziendali.
- **Sicurezza aziendale:** continuo miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza di tutti i lavoratori dell'organizzazione e attuazione delle misure di prevenzione danni e malattie professionali.

La Direzione è fermamente convinta che la qualità e sicurezza del servizio erogato sia conseguibile solo attraverso il coinvolgimento di tutti coloro che operano nel processo di assistenza a qualunque livello della gerarchia aziendale, la Politica della Qualità e Sicurezza, in accordo con i Responsabili delle unità funzionali, viene diffusa e promossa a tutti i livelli aziendali.

Il sistema Qualità e Sicurezza è documentato nel Manuale Qualità e nelle Procedure di Gestione della Sicurezza per rappresentare le finalità dell'Azienda nei riguardi dell'applicazione della gestione della Qualità e Sicurezza e servire come base per la valutazione e certificazione da parte dei committenti e degli Enti Nazionali/Internazionali preposti.

IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati, la direzione in particolare si impegna a:

- Nominare un rappresentante per la gestione del sistema Qualità
- Nominare un responsabile del sistema di gestione Sicurezza
- Rendere nota la politica della Qualità e Sicurezza
- Definire una struttura organizzativa e coinvolgerla a tutti i livelli
- Mettere a disposizione risorse adeguate
- Valorizzare le competenze e la qualificazione del personale

La direzione si impegna a definire e mantenere un quadro strutturale adeguato all'interno dell'azienda e in linea con la legislazione corrente e con gli altri requisiti che l'organizzazione sottoscrive e a comunicare e far comprendere all'interno dell'organizzazione il sistema di gestione della Qualità e Sicurezza.
La Direzione si impegna inoltre a riesaminare con scadenza annuale il sistema di gestione della Qualità e Sicurezza per accertarne la continua idoneità e apportare i necessari miglioramenti.

La Direzione

Principi nell'erogazione dell'assistenza.
La Fondazione opera nel rispetto di alcuni principi fondamentali

Eguaglianza:
i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche. I servizi forniti sono personalizzati tenendo conto delle necessità dei singoli individui.

Imparzialità:
Il comportamento degli operatori verso gli utenti è ispirato a criteri di giustizia, obiettività e imparzialità. A tutti è assicurato un contegno che ne rispetti la dignità.

Continuità:
i servizi sono erogati con continuità e regolarità.

Partecipazione:
la Fondazione si impegna, in un obiettivo di miglioramento continuo, a garantire la partecipazione degli utenti raccogliendo suggerimenti, reclami, istanze e osservazioni sulle modalità di svolgimento del servizio e sulla sua qualità, rendendo in tal modo il destinatario finale partecipe dei processi decisionali.

Efficienza ed Efficacia:
la Fondazione si impegna costantemente per garantire un ottimale rapporto tra le risorse impegnate, le prestazioni erogate e i risultati ottenuti e per soddisfare adeguatamente i bisogni dell'utenza.

Informazione:
tutte le informazioni sono reperibili sul sito internet www.annisereni.net
Presso la segreteria è possibile richiedere un colloquio con il presidente del Consiglio di Amministrazione, il Direttore Amministrativo, il Responsabile Sanitario, i Medici e le Referenti di èquipe.
Le informazioni sono sempre fornite nel rispetto della privacy.

Il servizio animazione, in collaborazione con i volontari e gli ospiti, cura l'edizione del periodico interno "Il Frutteto".

Tutela:
L'Ufficio relazioni con il pubblico è affidato al Direttore Amministrativo al quale potranno essere formulati, per iscritto suggerimenti, reclami e osservazioni.
La scheda è allegata alla presente Carta dei Servizi o a disposizione presso la struttura.
In alternativa è possibile inviare una email a qualita@annisereni.net.
I reclami vengono gestiti attraverso una apposita prassi che prevede una risposta entro 30 giorni dal ricevimento.
Ai reclami presentati in forma anonima verrà dato riscontro alle relative associazioni di categoria: Comitato Ospiti e Parenti, RSU, Associazioni esterne.
Gli ospiti hanno inoltre la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico o dell'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Bergamo per ogni eventuale necessità inerente la fruibilità delle prestazioni.

REGOLAMENTO IN MATERIA DI DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

ART. 1 – OGGETTO, FINALITÀ E PRINCIPI DI RIFERIMENTO

1. Il presente regolamento disciplina gli elementi di riferimento per l'attività amministrativa della Fondazione, in ossequio all'art 22 Legge n. 241/1990, alla Legge Regionale n. 1/2012 e alla DGR n. 3540/2012 e ssmm. Hanno diritto di accesso agli atti l'ATS, i soggetti interni ed esterni autorizzati e tutti i soggetti aventi legalmente diritto.
2. Le disposizioni del presente regolamento disciplinano in particolare l'esercizio del diritto di accesso agli atti.
3. Il presente regolamento concerne la legittimità di richiesta da parte dell'ospite o parente o cittadino e individua un responsabile per l'accesso ai documenti, individua altresì le modalità di richiesta dei documenti.
4. Il diritto di accesso agli atti assicura la trasparenza dell'attività della Fondazione.

ART. 2 – DATA D'INIZIO DEL PROCEDIMENTO

1. Il procedimento, ad iniziativa di parte, inizia dalla data di ricevimento da parte dell'Amministrazione, della richiesta.
2. La data di inizio del procedimento è comprovata dalla ricevuta rilasciata dalla segreteria contente il numero del Protocollo Generale. In caso di invio postale la data è comprovata dal timbro d'arrivo.
3. La presentazione della richiesta deve essere redatta utilizzando preferibilmente la modulistica stabilita dagli uffici e corredata dalla documentazione richiesta, essenziale ai fini dell'istruttoria.
4. Tutte le richieste possono essere inviate per fax ed email e sono valide se sottoscritte secondo modalità che permettano l'identificazione del richiedente.

ART. 3 – DURATA, CONCLUSIONE E CHIUSURA DELLE RICHIESTE DI ACCESSO

1. Per ciascuna richiesta di accesso, è stabilito un termine di conclusione.
2. Il termine massimo generale per il diritto di accesso ai documenti amministrativi disciplinati dal presente regolamento, è stabilito in trenta giorni.
3. I termini di cui ai precedenti commi possono essere sospesi, per una sola volta e per un periodo non superiore a trenta giorni, per l'acquisizione di informazioni.

ART. 4 – ATTIVITÀ ISTRUTTORIA

Tutti gli uffici che intervengono in un procedimento sono tenuti a prestare piena e tempestiva collaborazione all'unità organizzativa.

ART. 5 – OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

Ai sensi della DGR 3540/2012 sono considerati documenti amministrativi la cartella clinica, i referti, esami clinici, ecc. Si considerano documenti amministrativi suscettibili di accesso solo quelli inerenti i procedimenti di ammissione e dimissione degli ospiti in regime di accreditamento con la Regione Lombardia.

Sono esclusi dall'accesso gli atti aventi natura diversa che si riferiscono alle delibere e altre determinazioni degli organi di rappresentanza e di gestione della struttura, nonché tutto quanto attenga ai rapporti di lavoro dei dipendenti e collaboratori della Fondazione per i quali valgono le norme di settore: codice civile, CCNL.

ART. 6 – MODALITA' DI ESERCIZIO DEL DIRITTO

1. l diritto di accesso agli atti redatti o stabilmente detenuti dalla Fondazione è pienamente garantito a tutti i soggetti che ne abbiano legalmente diritto, attese le rilevanti finalità di pubblico interesse. Costituisce principio generale dell'attività amministrativa al fine di favorire la partecipazione e di assicurarne l'imparzialità e la trasparenza;
2. Costituisce diritto di accesso, il diritto degli interessati di prendere visione e di estrarre copia di documenti amministrativi, intendendosi a tal fine:

a) per interessati, tutti i soggetti privati che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
b) per controinteressati, tutti i soggetti, individuati o facilmente individuabili in base alla natura del documento richiesto, che dall'esercizio del diritto d'accesso vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza.

ART. 7 – ELEMENTI ULTERIORI IN MATERIA DI ESERCIZIO DEL DIRITTO DI ACCESSO

1. L'istanza per l'esercizio del diritto di accesso in via formale si esercita compilando apposito modulo disponibile presso gli uffici amministrativi e deve specificare:

a) le generalità dell'interessato e comunque ogni elemento utile a permettere all'Amministrazione di rilevarne la legittimazione;
b) indicazioni specifiche che permettano l'individuazione dei documenti richiesti;
c) la motivazione per cui si richiede l'accesso.

2. Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi, salve le ipotesi nelle quali particolari elementi contenuti nei documenti oggetto della richiesta non permettano la riproduzione e comportino conseguentemente la sola presa visione.
3. L'esame dei documenti è gratuito.
4. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura.
5. Non sono ammesse istanze di accesso preordinate ad un controllo generalizzato dell'operato dell'amministrazione.
6. Non sono ammesse istanze finalizzate all'accesso a documenti in blocco o secondo categorizzazioni generali.
7. I provvedimenti di diniego dell'accesso saranno specificamente motivati per iscritto.

ART. 8 – RICORSI CONTRO ATTI DI DINIEGO DELL'ACCESSO

1. Gli interessati possono ricorrere contro il diniego dell'accesso agli atti facendo riferimento agli istituti di garanzia stabiliti dall'art. 25 della legge n. 241/1990..

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

L'utente ha il diritto:
- a condurre una vita il più possibile normale, in un ambiente che trasmetta sicurezza, equilibrio ed armonia;
- ad essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di conservare e veder rispettate, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- ad essere accolto e rispettato, ad essere chiamato per nome e non con appellativi stereotipati;
- a veder garantita la propria dignità personale, intimità e privacy;
- ad essere assistito e curato nella sua integrità psico-fisica;
- ad usufruire di tutti i servizi della Fondazione;
- a tenere contatti con i famigliari e gli amici nelle modalità e nei tempi da lui scelti nonché alla presenza di un familiare come supporto assistenziale integrativo;
- ad essere informato sulle pratiche assistenziali che lo riguardano;
- alla riservatezza delle proprie informazioni nel rispetto della privacy come previsto dal Regolamento UE 679/16 meglio conosciuto come GDPR;

L'utente ha il dovere:
- di collaborare con il personale della Fondazione;
- di rispettare gli orari della vita comunitaria;
- di rispettare gli ambienti e le attrezzature della Fondazione;
- di evitare comportamenti che possano recare disturbo o disagio agli altri ospiti (rumori, luci accese, televisione o radio ad alto volume);
- di avvisare il personale di riferimento (nuclei o minialloggi) quando esce dalla struttura.

I famigliari hanno il diritto:
- di visitare ed assistere il proprio congiunto quando e per il tempo che lo desiderano, nel rispetto dell'orario previsto e del regolamento per l'accesso alle parti comuni ed alle camere;
- di portare all'esterno della struttura il proprio familiare, previa autorizzazione del medico di reparto e sottoscrizione della dichiarazione di assunzione di responsabilità;
- di ricevere dal personale competente (medico, referente di èquipe, tutor) le informazioni sullo stato di salute del proprio congiunto e delle cure a cui viene sottoposto, nonché di poter ricevere dagli uffici amministrativi le informazioni di cui necessita.

I famigliari, i visitatori e i volontari hanno il dovere:
- di tenere un comportamento rispettoso verso tutti gli utenti e verso il personale dipendente;
- di non creare disturbo agli utenti e di rispettare i loro momenti di risposo e di privacy;
- di non interferire in alcun modo sull'operato del personale o sulle cure prestate all'utente;
- di non portare bevande o alimenti senza preventiva autorizzazione della direzione sanitaria;
- di rispettare i locali e gli arredi della Fondazione;
- di non introdurre apparecchiature (stufette, radio, tv…) senza preventiva autorizzazione;

.REGOLAMENTO SICUREZZA PARENTI E VISITATORI

All'interno della struttura sono in vigore le seguenti regole di cui è obbligatorio il rispetto.
I volontari e il personale indicato dai parenti per l'assistenza del proprio congiunto dovranno firmare il registro all'entrata.

Regole generali di sicurezza:

- all'interno della struttura vige il divieto di fumo;
- all'interno ed all'esterno della struttura vige divieto di video/foto se non autorizzati;
- accedere alle aree tecniche solo se accompagnati dal referente aziendale;
- indossare i Dispositivi di Protezione Individuale eventualmente consegnati dal referente aziendale;
- non toccare materiali, attrezzature, macchinari e impianti;
- prestare attenzione alle attrezzature e veicoli in movimento;
- prestare attenzione e rispettare la segnaletica orizzontale e verticale;
- gettare i rifiuti negli appositi contenitori;
- è vietato ostacolare le vie di fuga e gli accessi alle attrezzature di sicurezza;
- si possono portare solo cibi confezionati integri con l'elenco ingredienti, il produttore e la scadenza ben evidenziati;
- non intralciare il lavoro degli operatori di reparto.

B) Cosa fare in caso di emergenza:

- seguire le istruzione del personale addetto alle emergenze;
- prestare attenzione alle planimetrie di evacuazione presenti su ogni piano;
- segnalare un'emergenza indicando in modo chiaro:
  - Luogo preciso
  - Natura e dimensione dell'emergenza
  - Eventuale presenza di persone infortunate.

Partecipazione

Per favorire la trasparenza nella gestione e la partecipazione degli utenti, dei famigliari, degli organi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti, è istituito il "Comitato Ospiti e Parenti", formato da ospiti, parenti, rappresentanti del volontariato e rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali.
I compiti e le modalità di funzionamento sono previste in apposito regolamento disponibile nella Carta dei Servizi.

Sistema di valutazione della soddisfazione degli utenti

La Fondazione, nell'ottica di un continuo miglioramento della qualità del servizio, predispone annualmente un sistema di valutazione della soddisfazione dell'utente tramite la somministrazione di appositi questionari.
I questionari, compilati in forma anonima, verranno raccolti e vagliati dal Comitato Ospiti e Parenti che, di concerto con la Direzione Amministrativa che prenderà in carico le eventuali criticità emerse e darà diffusione dei risultati e delle misure di miglioramento intraprese.

Modalità di rilascio delle certificazioni fiscali

Annualmente si rilascia per ogni ospite la certificazione delle rette ai fini fiscali, secondo le modalità della deliberazione della Giunta Regionale nr. 1046 del 17/12/2018 e nr.1298 del 25/02/2019 e ssmm.

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 7 membri, così nominati:
tre dal Comune di Treviglio;
tre dal Comune di Caravaggio;
uno dal Comune di Fara Gera d'Adda.
La composizione ed il funzionamento sono stabiliti dallo Statuto della Fondazione.

Uffici Amministrativi

Gli uffici amministrativi osservano i seguenti orari di apertura al pubblico:

LUNEDÌ	08:30 -13:00	14:00 -17:00
MARTEDÌ	08:30 -13:00	14:00 -17:00
MERCOLEDÌ	08:30 -13:00	14:00 -17:00
GIOVEDÌ	08:30 -13:00	14:00 -17:00
VENERDÌ	08:30 -13:00	14:00 -15:45
SABATO	-	-
DOMENICA	-	-

Gli uffici sono contattabili tramite:

La distribuzione della Carta dei Servizi è attuata rendendola liberamente disponibile nell'apposito dispensatore presso la struttura e, in formato digitale, sul sito internet www.annisereni.net.
Essa è consegnata a tutti coloro che ne fanno richiesta e comunque in occasione della presa in carico dell'utente.
L'aggiornamento è effettuato ogni qualvolta ricorra il caso e comunque non oltre il triennio.

Telefono: 0363.44063 - 0363.41612 fax 0363.597454
Internet: www.annisereni.net
E-mail: segreteria@annisereni.net

REGOLAMENTO COMITATO OSPITI E PARENTI

Art. 1 Il Comitato Ospiti e Parenti, di seguito il Comitato, ha funzioni consultive sulle seguenti iniziative:
Predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguatezza delle prestazioni alle aspettative degli ospiti;
Analisi dati gestionali di maggior rilievo, in particolare i bilanci consuntivi annuali;
Rilevazione dei livelli di soddisfazione espressi dagli ospiti e dai loro parenti riguardo alle prestazioni sanitarie, alberghiere, sociali e amministrative fruite;
Esame delle circostanze che determinano i disservizi più frequentemente segnalati.
Il Comitato o i suoi componenti non potranno in alcun modo interferire sull'assistenza sanitaria degli ospiti o intervenire sul personale della Fondazione. Potranno chiedere informazioni alla Direzione Amministrativa, Ufficio Relazioni con il Pubblico, nel rispetto della privacy.

Art. 2 Il Comitato dura in carica due anni ed è composto da:
Tre rappresentanti designati dai Sindacati Pensionati Confederali
Un rappresentante designato dal Volontariato
Un parente stretto per ciascuna unità di degenza su cui si articola la struttura (da tre a cinque)
Da due rappresentanti degli ospiti.

Art. 3 I rappresentanti degli ospiti e i rappresentanti dei parenti verranno eletti dalle due rispettive componenti, per i parenti tenendo conto della ripartizione di cui al punto 2.
Il rappresentante del volontariato verrà designato unitariamente dalle associazioni operanti stabilmente nella Fondazione. La carica di membro del Comitato è incompatibile con la posizione di dipendente o collaboratore remunerato direttamente o indirettamente dalla Fondazione, o membro del Consiglio di Amminsitrazione..

Art. 4 Il Presidente della Fondazione o un suo delegato tiene i rapporti con il Comitato mediante incontri periodici almeno trimestrali, ovvero quando richiesti dal Comitato stesso.
Il Comitato potrà richiedere la partecipazione alle proprie riunioni, previo accordo con gli stessi, del Direttore Sanitario o del Direttore Amministrativo della Fondazione, sulla base degli argomenti specifici da trattare.

Art. 5 Un mese prima della scadenza del mandato, il Presidente della Fondazione o un suo delegato ai rapporti col Comitato, fissa con atto scritto da affiggere alla bacheca, la data del rinnovo del Comitato stesso. L'avviso specificherà anche le modalità per la proposizione delle candidature e le modalità della votazione. Nello stesso tempo invia altresì l'invito a designare i propri rappresentanti alle Associazioni del volontariato operanti stabilmente nella Fondazione ed ai Sindacati confederali dei pensionati.

Art. 6 **T**utti gli ospiti ed i parenti possono partecipare alle votazioni e proporre la propria candidatura.

Art. 7 Le candidature a far parte del Comitato devono essere presentate per iscritto su moduli appositamente predisposti dall'ufficio amministrativo, per i parenti stretti specificando il reparto/piano di riferimento, fino a due giorni precedenti le votazioni, negli orari e con le modalità indicate nell'avviso.

Art. 8 Gli elenchi dei candidati alla elezione, divisi per candidati ospiti, parenti e per unità di degenza, verranno esposti il giorno precedente le elezioni nella bacheca della Fondazione e nel locale in cui si svolgeranno le operazioni di voto.

Art. 9 L'ufficio amministrativo fornirà alla Commissione di cui all'art. 10 gli elenchi degli ospiti e dei famigliari o, se mancanti, dell'assistente abituale dell'ospite per la verifica dei requisiti a partecipare alla votazione.

Art. 10 Alle operazioni di voto sovrintenderà una Commissione, designata all'inizio delle operazioni, formata da un responsabile della Fondazione, quale Presidente, da un rappresentante degli ospiti (o in caso di impossibilità, da un rappresentante dei famigliari, con esclusione dei candidati alle elezioni) e da un rappresentante sindacale.

Art. 11 Prima dell'apertura delle operazioni la Commissione siglerà ciascuna scheda di votazione, su cui saranno elencati i candidati alla elezione.

Art. 12 Per l'ospite che non ha parenti potrà esprimere il voto, di competenza del famigliare, la persona che normalmente assiste l'ospite (conosciuta in quanto tale dalla Commissione e risultante dall'elenco fornito dall'ufficio amministrativo).

Art. 13 Ogni votante potrà esprimere una sola preferenza, apponendo una croce a fianco del nominativo scelto.

Art. 14 Il Presidente della Commissione, trascorse tre ore dall'apertura della votazione, dichiarerà chiuse le operazioni e inizierà subito lo scrutinio. Lo scrutinio è pubblico.

Art. 15 Al termine delle operazioni di scrutinio verranno proclamati eletti i candidati che avranno riportato il maggior numero di voti (per i parenti a livello di reparto/piano).
A parità di voti risulterà eletto il candidato o parente che ha la maggiore anzianità di presenza nella Fondazione.

Art. 16 Il Presidente della Commissione provvede entro quindici giorni dalle elezioni alla convocazione della prima riunione del Comitato.

Art. 17 Nella prima riunione il Comitato elegge al suo interno il proprio Presidente, nella persona di uno tra i tre rappresentanti sindacali.

Art. 18 In caso di decesso o dimissioni di un membro del Comitato, ovvero di decesso dell'ospite, il cui parente eletto decade automaticamente Il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvederà alla surroga in favore del primo dei non eletti degli ospiti o dei parenti.
Il Comitat potrà funzionare anche se costituito dalla sola metà più uno dei componenti.

Art. 19 Il Presidente del Comitato Ospiti e Parenti avrà il compito di:
Promuovere il primo incontro con il Presidente della Fondazione e concordare con lui le modalità per gli incontri successivi;
Convocare le riunioni del Comitato, almeno quattro volte l'anno, a mezzo di convocazione scritta, contenente l'ordine del giorno della riunione;
Presiedere le riunioni, redigere i verbali di cui al punto 20).

Art. 20 Delle riunioni del Comitato, a cura del Presidente, verrà redatto verbale che verrà apposto nella bacheca della Fondazione, a cura della stessa, in apposito spazio riservato per le comunicazio- ni e gli avvisi relativi al Comitato Ospiti e Parenti.

Il codice etico

*Il **Codice Etico** è l'insieme di valori principi e norme che orientano, guidano e regolano il comportamento, l'agire professionale nei diversi livelli di responsabilità.*
*Il **Codice Etico** formalizza i principi che fanno già parte del patrimonio etico di coloro che operano all'interno della Fondazione e che costituiscono fonte di ispirazione nella loro azione e manifesto etico dell'azienda.*
Per il suo carattere, esso si riferisce a tutti coloro che operano nella Residenza in forza di rapporti di lavoro o comunque di collaborazione ma anche a coloro che con la Fondazione intrattengono rapporti commerciali.

CAPITOLO - I PRINCIPI GENERALI

1- Rispetto dei principi e delle norme vigenti

La Fondazione intende soddisfare le legittime attese sociali e ambientali dei vari portatori di interesse interni ed esterni, mediante lo svolgimento delle proprie attività.
La Fondazione persegue tale scopo nel rispetto dei principi dalla Costituzione Italiana e recepiti dalla normativa nazionale e fa propri i principi etici riconosciuti anche in sede internazionale che presiedono all'attività sanitaria.
In nessun modo comportamenti posti in violazione di leggi, regolamenti e del presente Codice Etico possono essere considerati un vantaggio per la Fondazione e pertanto nessuno può considerarsi au- torizzato a porre in essere tali comportamenti con il pretesto di voler favorire la Fondazione.

2 - Onestà e correttezza

Tutti coloro che operano per conto della Fondazione uniformano la loro attività ai principi del presente Codice Etico e a quanto stabilito da regolamenti e procedure interne che ne danno attuazione, impegnandosi a comportarsi secondo lealtà e correttezza e non pongono in essere alcun atto che, seppur formalmente legittimo, possa porsi in contrasto con i principi stabiliti dal Codice Etico.

3 - Imparzialità e pari opportunità

La Fondazione rifiuta ogni tipo di illegittima discriminazione basata sull'età, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, opinioni politiche e stili di vita diversi e si impegna affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi dipendenti e collaboratori a qualsiasi livello nelle relazioni con gli Utenti.
La Fondazione, nel rispetto di quanto sopra enunciato, rifiuta 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.

4 - Riservatezza

La Fondazione garantisce la riservatezza verso soggetti non autorizzati, dei dati personali dei quali viene a conoscenza durante il rapporto con l'ospite, con i dipendenti ed i collaboratori, anche dopo la cessazione del servizio.
Tutti coloro che operano per conto della Fondazione sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per finalità non connesse all'esercizio della propria attività, attenendosi nei rapporti con gli ospiti alle norme stabilite dai codici deontologici delle professioni operanti al suo interno.

5 - Privacy

La Fondazione osserva le disposizioni del Codice Privacy e della normativa Europea G.D.P.R. per il trattamento e la conservazione dei dati personali degli ospiti, dei dipendenti e dei collaboratori.
È stato nominato un Responsabile Privacy ed il Responsabile Protezione Dati.

6 - Rispetto dell'Ambiente

La Fondazione si adopera affinché ogni sua attività si svolga nel rispetto dell'ambiente e in funzione della tutela della salute pubblica, in conformità alle direttive nazionali e regionali in materia.

CAPITOLO II - RAPPORTI CON L'UTENZA

1 - Modalità del servizio

Tutti coloro che operano all'interno della Fondazione si rapportano con gli Utenti con disponibilità, rispetto e cortesia, e richiedono altrettanto agli stessi, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.
La Fondazione si impegna a dare sempre riscontro ai reclami presentati dagli Utenti entro 30 giorni, compatibilmente con i tempi tecnici necessari.

2 - Trasparenza e completezza dell'informazione

Tutti coloro che operano per conto della Fondazione sono tenuti a dare informazioni complete, comprensibili all'Utente, in applicazione delle normative vigenti e, nel caso di trattamenti sanitari, nel rispetto del diritto di autodeterminazione del paziente, acquisendone, ove possibile, un consenso informato.

3 - Diritti degli Utenti

La Fondazione si impegna a dare massima diffusione al Codice Etico, agevolandone la conoscenza da parte degli Utenti e la comunicazione e il confronto sui temi che ne sono oggetto.
Gli Utenti potranno comunicare con la Fondazione in riferimento al Codice Etico, anche al fine di segnalarne eventuali violazioni, indirizzando le proprie osservazioni al Comitato di Valutazione, presso gli uffici della Fondazione.

CAPITOLO III - AMMINISTRAZIONE AZIENDALE

1 - Corporate Governance

Il governo della Fondazione adotta modalità di indirizzo, gestione e controllo coerenti con i piani sanitari nazionali e regionali e con la miglior prassi amministrativa.
La Fondazione ha come suoi obiettivi di buon governo:
la parità economica di bilancio;
il controllo dei rischi;
la trasparenza;
il contemperamento degli interessi di tutte le componenti aziendali.
Pertanto, tutti coloro che sono interessati nell'esercizio delle funzioni di indirizzo, gestione e controllo della Fondazione si impegnano a garantire continuità e responsabilità nell'esercizio del proprio mandato.

2 - Trasparenza della contabilità

La Fondazione è consapevole dell'importanza della trasparenza, accuratezza e completezza delle informazioni contabili e si adopera per mantenere il proprio sistema amministrativo-contabile affidabile nel rappresentare correttamente i fatti di gestione.
La Fondazione adotta un sistema contabile analitico per centro di attività.

3 - Sistemi di Controllo Interno
Tutti gli organi che all'interno dell'azienda hanno compiti di controllo e valutazione della gestione aziendale devono rispettare i principi del presente Codice.

CAPITOLO IV - RELAZIONI ISTITUZIONALI E PUBBLICHE

1 - Responsabilità e rappresentanza verso i terzi
L'assunzione di impegni verso soggetti terzi e in particolare verso altre istituzioni, sia pubbliche che private, è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte ed espressamente autorizzate, nel rispetto della più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge e regolamenti.

2 - Eticità e trasparenza nella redazione dei documenti verso l'esterno
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 rispetti il principio di correttezza, completezza e responsabilità rispetto alle informazioni diffuse.

3 - Comunicazioni all'esterno
Le comunicazioni 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.

4 - Rapporti con il Comitato Ospiti Parenti
La Fondazione ritiene che il dialogo con i rappresentanti degli Ospiti sia di fondamentale importanza, riconoscendo ad essi il diritto ad essere informati e a rappresentare il proprio punto di vista.

CAPITOLO V - RAPPORTI CON I FORNITORI

1 - Approvvigionamenti
I processi di acquisto si svolgono nel rispetto di un canone di trasparenza e mirano all'ottenimento del massimo vantaggio competitivo.
La Fondazione non intrattiene rapporti commerciali con soggetti che svolgano la loro attività in dispregio dei principi etici da essa riconosciuti.
La selezione dei fornitori avviene nel rispetto dei principi di lealtà e imparzialità, in coerenza con le leggi vigenti. Le condizioni di acquisto saranno valutate secondo i criteri della qualità dei beni proposti, del loro prezzo e della capacità del fornitore di garantire un servizio continuo, tempestivo e di livello adeguato.

2 - Applicazione del Codice Etico
Sono accolti i fornitori e prestatori che rispettino i medesimi principi e regole di comportamento statuiti nel presente Codice Etico.
In casi di particolare rilevanza dovranno essere richieste ai fornitori espresse dichiarazioni di condivisione dei principi enunciati.

CAPITOLO VI - RAPPORTI CON I DIPENDENTI / COLLABORATORI

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

2 - Ambiente di lavoro
La Fondazione garantisce ai propri dipendenti ambienti di lavoro sicuri e salubri e favorisce una cultura della sicurezza.

3 - Selezione e valorizzazione del Personale
La valutazione del personale da assumere è effettuata sulla base della corrispondenza dei profili dei candidati alle esigenze aziendali nel rispetto delle norme vigenti.
La Fondazione valorizza il proprio Personale senza pregiudizio o favoritismi, impegnandosi nella formazione dello stesso.
Favorisce la flessibilità nell'organizzazione del lavoro che tenga conto dello stato del lavoratore (età, maternità, invalidità, ecc.).
Le politiche del Personale sono rese disponibili attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale quali: internet, documenti organizzativi e comunicazioni.

4 - Doveri dei Dipendenti / Collaboratori
I Dipendenti / Collaboratori devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali e in conformità a quanto previsto dal Codice Etico.
In particolare, il Dipendente o Collaboratore è tenuto a conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni e a garantirne l'integrità, ad operare con diligenza al fine di tutelare i beni aziendali, utilizzandoli con parsimonia e scrupolo ed evidenziando utilizzi impropri.
I destinatari del Codice Etico devono agire con spirito di collaborazione apportando all'attività sociale il contributo di competenze di cui dispongono con l'osservanza dei criteri di confidenzialità e riservatezza per quanto attiene qualsiasi informazione di cui vengano in possesso per qualsivoglia motivo.

5 - Conflitto di interessi
Tutti i soggetti che operano in nome e nell'interesse della Fondazione che si trovano ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto con quello della Fondazione devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto al diretto superiore o ad altra funzione aziendale, affinché compiano le opportune valutazioni, quali, ad esempio indicare altro dipendente o collaboratore che non si trovi nella stessa situazione.

6 - Utilizzo di personale pubblico
Fermo restando l'applicazione dei principi di unicità e di esclusività del rapporto di lavoro del personale dipendente SSR e richiamata la disciplina in materia di libera professione si richiede particolare attenzione circa la presenza di situazioni di incompatibilità.

7 - Regali, omaggi e benefici
Coloro che operano per la Fondazione si astengono dall'accettare regali, omaggi benefici salvo che non rientrino nelle normali pratiche di cortesia.
Rientra nelle normali pratiche di cortesia la dazione di beni di modico valore e di cui può beneficiare l'ufficio o l'Ente nel suo complesso.
Anche in questo caso, comunque, non dovranno essere accettati regali o benefici di altro genere laddove siano volti ad ottenere trattamenti non conformi al principio di imparzialità, onestà e correttezza.

CAPITOLO VII - EFFETTIVITÀ DEL CODICE ETICO

1 - L'Organismo di Vigilanza

Ai fini di garantire l'applicazione del Codice etico è istituito l'Organismo di Vigilanza, di seguito ODV.
I membri dell'ODV sono nominati con delibera dal Consiglio di Amministrazione.

2 - Compiti dell'ODV

L'ODV:
ha il compito di vigilare sulla corretta applicazione del Codice Etico;
promuove condizioni atte ad evitare atti illeciti nell'attività della Fondazione;
dirime tutti i conflitti circa l'interpretazione del presente codice;
fornisce al Direttore Amministrativo le indicazioni necessarie per implementare il rispetto del Codice Etico nel sistema di gestione;
esamina le segnalazioni di eventuali violazioni del Codice etico provenienti da dipendenti, collaboratori o terzi;
propone aggiornamenti del Codice Etico;
promuove attività di sensibilizzazione e informazione sui contenuti del Codice Etico.

3 - Sistema sanzionatorio.

L'ODV dovrà esaminare tutte quelle situazioni non coerenti con i principi sopra enunciati che rilevi nello svolgimento delle sue funzioni di vigilanza o che gli vengano segnalate da dipendenti, collaboratori o utenti.
Nel caso in cui l'ODV ritenga che tali comportamenti integrino violazioni del Codice Etico, ne dà comunicazione agli organi aziendali competenti, affinché compiano le opportune valutazioni in sede disciplinare.
Gli organi aziendali aventi potere disciplinare, devono fornire all'ODV i risultati dell'istruttoria promossa a seguito delle segnalazioni, anche laddove si sia risolta in un'archiviazione.

CAPITOLO VIII - OBIETTIVI E QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

1. Normativa di riferimento

1.1 Principi Costituzionali

I principi ispiratori dell'attività della Fondazione sono quelli enunciati dall'art. 2 e dall'art. 97 della Costituzione Italiana, ovvero l'imparzialità e il buon andamento.
Nel rispetto del principio di imparzialità la Fondazione è tenuta a ponderare tutti gli interessi meritevoli di tutela che siano coinvolti dalle proprie decisioni.
Le politiche di indirizzo si uniformano a questi principi, che vengono fatti propri dal Codice Etico.
Per buon andamento si intende la garanzia di trasparenza per il cittadino di ogni azione della Fondazione, oltre al fatto che la stessa si impegna a svolgere la sua attività nel rispetto dei criteri di economicità, efficacia e pubblicità.

1.2 Normativa Regionale

DGR n. VII/17864 dell'11 giugno 2004, con la quale la Regione Lombardia ha dato avvio alla sperimentazione del Codice Etico Comportamentale, definendo anche quali aree di interesse dovessero essere analizzate nel corso della sperimentazione e le modalità di svolgimento.
DGR n. VIII/3776 del 13 dicembre 2006 con la quale la Regione Lombardia è intervenuta, fra l'altro, in materia di Codici Etici comportamentali dettando le Linee Guida Regionali per l'adozione del Codice Etico e dei Modelli Organizzazione.

DAMMI IL 5 (per mille)

FONDAZIONE ANNI SERENI
TREVIGLIO, CARAVAGGIO E FARA GERA D'ADDA ONLUS

COD. FISC. 84000910160

Un modo per contribuire e sostenere le nostre attività e iniziative a favore dell'assistenza e del benessere dei nostri anziani.
Non ti costa nulla:
devolvi il 5 per mille della tua dichiarazione dei redditi.

Per maggiori informazioni rivolgiti ai nostri uffici. Tel. 0363/44063

FONDAZIONE ANNI SERENI

Come arrivare

La Fondazione Anni Sereni Onlus è situata alla periferia est del Comune di Treviglio a circa 2 Km da Caravaggio e a 9 dal Comune di Fara Gera d'Adda.
Situata sullo stesso piazzale dell'Ospedale è raggiungibile dall'autostrada "BREBEMI" (uscita Caravaggio) che si immette sulla statale 11 o con gli autobus di linea per l'Ospedale.

FONDAZIONE ANNI SERENI
RESIDENZA SOCIO SANITARIA

Treviglio, Caravaggio e Fara Gera d'Adda

24047 Treviglio (BG) - Piazzale Ospedale, 5
Tel.0363 44063 - 0363 41612 - Fax 0363 597454
e-mail: segreteria@annisereni.net - www.annisereni.net

Carta dei servizi versione 2.0 del Agosto 2019