

# COMUNE DI AZZANO SAN PAOLO



## REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DEI RAPPORTI CON L'UTENZA IN MERITO ALL'ACCESSO DELL'UTENZA ALLA R.S.A. "SAN PAOLO"

(Modificato con D.C.C. n° 20 del 27 luglio 2023)

(Modificato con D.C.C. n° 36 del 29 novembre 2023)

(Modificato con D.C.C. n° 4 del 23 aprile 2024)

Modificato con D.C.C. n° 42 del 23 dicembre 2024

## Sommario

DEFINIZIONI: .....	3
PREMESSA .....	4
TITOLO I “Principi e ambito di applicazione” .....	4
Art.1 - OGGETTO.....	4
Art.2 - DEFINIZIONE DI RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.).....	4
Art.3 - TIPOLOGIA DEI RESIDENTI .....	5
TITOLO II “Organizzazione della R.S.A.” .....	6
Art.4 - TITOLARE E SOGGETTO GESTORE DELLA R.S.A.....	6
Art.5 - TIPOLOGIA DEI POSTI DISPONIBILI.....	6
Art.6 - TIPOLOGIA DI RICOVERI .....	6
Art.7 – CARTA DEI SERVIZI DELLA R.S.A. “SAN PAOLO” .....	6
Art.8 – SERVIZI RESI .....	7
Art.9 - INFORMAZIONI E RECLAMI .....	7
Art.10 - ORARI DI VISITA E NORME DI COMPORTAMENTO DEI VISITATORI .....	8
Art.11 – PERSONALE IN SERVIZIO.....	9
Art.12 - RESPONSABILITÀ.....	9
TITOLO III “Modalità di ammissione, graduatorie, periodi di prova” .....	10
Art.13 - PRESENTAZIONE DOMANDA DI AMMISSIONE.....	10
Art.14 - PROCEDURA DI AMMISSIONE – DEPOSITO CAUZIONALE.....	10
Art.15 – REQUISITI DI ACCESSO E DEFINIZIONE DELLA GRADUATORIA .....	11
Art.16 - VISIBILITA’ DELLA GRADUATORIA E CASI PARTICOLARI .....	13
Art.17 - MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO .....	14
Art.18- PERIODO DI PROVA E DIMISSIONI.....	14
Art.19 - CORREDO PERSONALE .....	15
Art.20 - PERIODI DI ASSENZA .....	16
TITOLO IV “Rette di degenza” .....	17
Art.21 - RETTE DI DEGENZA: .....	17
Art.22 - AGGIORNAMENTO RETTE DI DEGENZA.....	18
Art.23 - MODALITÀ DI PAGAMENTO:.....	18
TITOLO V “Diritti, doveri e obblighi dei Residenti” .....	20
Art.24 - TUTELA DEI DIRITTI .....	20
Art.25 - INDICAZIONI E PRESCRIZIONI PER IL RESIDENTE .....	20
Art.26 - OBBLIGO DI RESIDENZA .....	21
Art.27 - DIRITTO ALLA RISERVATEZZA .....	22
TITOLO VI “Rapporti con parenti”.....	23
Art.28 - RAPPORTI CON FAMILIARI E PARENTI .....	23
Art.29 - INDICAZIONI E PRESCRIZIONI PER I FAMILIARI .....	23
Art.30 - DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI.....	24
Art.31 - MONITORAGGIO E SORVEGLIANZA SPAZI R.S.A. ....	25
Art.32 - UTILIZZO DEGLI SPAZI IN R.S.A.....	26
TITOLO VII “Commissione paritetica – Gruppo Mensa” .....	27
Art.33 - COMMISSIONE PARITETICA.....	27
Art.34 – RISTORAZIONE - GRUPPO MENSA.....	27
TITOLO VIII “Volontariato e altre attività” .....	29
Art.35 - VOLONTARIATO .....	29
Art.36 - TIROCINI e ALTRO.....	29
Art.37 - PUBBLICIZZAZIONE DEL REGOLAMENTO.....	30
TITOLO IX “Attività e servizi gestiti dalla R.S.A.” .....	31
Art.38 - ALTRE ATTIVITÀ SVOLTE IN R.S.A. ....	31
TITOLO X “Codice Etico” .....	32
La Responsabilità Sociale.....	32
Premessa .....	32
Introduzione .....	33
Definizioni.....	33
Ambito di applicazione .....	34
Principi normativi.....	34
Principi etici generali .....	35
Amministrazione Aziendale .....	37
Rapporti con i Residenti ed i Familiari .....	38
Rapporti con le Risorse umane .....	39
Doveri dei Destinatari.....	40
Rapporto con i Terzi.....	41
Modalità di attuazione e Controllo del Codice etico.....	42
Disposizioni finali.....	42

## **DEFINIZIONI:**

**Accreditamento:** provvedimento con il quale viene riconosciuto, alle strutture già in possesso di un'autorizzazione, lo status di potenziali erogatori di prestazioni sanitarie nell'ambito e per conto del Servizio Sanitario Nazionale;

**Contrattualizzazione/Budgettizzazione:** provvedimento di A.T.S. (Azienda di Tutela della Salute) con il quale viene riconosciuto alla struttura il sostegno dei costi tramite il Fondo Sanitario Regionale;

**Già residente in Azzano San Paolo prima dell'ingresso in struttura:** inteso come residente da almeno tre anni;

**Regime di solvenza – Tariffa Solventi – Posti solventi:** per servizi erogati a pagamento;

**Già residente in Azzano San Paolo prima dell'ingresso in struttura:** da almeno tre anni

**R.S.A.:** Residenza Sanitaria Assistenziale;

**S.OS.I.A:** Scheda Osservazione Intermedia Assistenza;

**Utente/Ospite:** Residente;

## **PREMESSA**

L'Amministrazione Comunale di Azzano San Paolo, attraverso una rete di servizi tra cui la R.S.A., Residenza Sanitario-Assistenziale, si pone l'obiettivo di garantire alla persona in condizioni di fragilità il corretto percorso sociosanitario e assistenziale di cui necessita. L'inserimento della persona in Residenza Sanitario-Assistenziale (R.S.A.) avviene nell'ambito del percorso assistenziale, quale scelta tra le varie opzioni possibili, sulla base della valutazione multidimensionale e della conseguente definizione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), dando precedenza, ove possibile, alla permanenza del soggetto nel contesto a lui più familiare.

I servizi sociosanitari e assistenziali intendono supportare, nel suo percorso di vita, la persona e la relativa famiglia, garantendo adeguate informazioni per l'individuazione e l'accesso alla rete dei servizi domiciliari, residenziali, semiresidenziali o diurni e il relativo percorso da seguire.

## **TITOLO I “Principi e ambito di applicazione”**

### **Art.1 - OGGETTO**

Il presente Regolamento disciplina condizioni, modalità e procedure di accesso al ricovero presso la Residenza Sanitaria Assistenziale “San Paolo” sita in Azzano San Paolo (BG) via Trento n° 1/2 (di seguito denominata R.S.A. “San Paolo”).

Le procedure di inserimento si conformano ai principi di trasparenza, parità di accesso, appropriatezza, integrazione pubblico-privato, economicità, rispetto dei vincoli di bilancio.

Ogni cittadino ha facoltà di scegliere la struttura residenziale meglio rispondente alle proprie esigenze assistenziali e alle proprie aspettative in base al diverso livello, e in base alla tipologia dei bisogni suoi e della famiglia. Ha diritto in ogni fase di fruizione del servizio all'informazione, all'orientamento, al supporto, all'adeguamento della valutazione dei bisogni in rapporto alla loro evoluzione. Ha diritto altresì al differimento dell'ingresso in struttura e, una volta inserito, al trasferimento in altra struttura.

L'esercizio dei diritti avviene con le forme e nei modi previsti dalla normativa vigente e dal presente Regolamento.

### **Art.2 - DEFINIZIONE DI RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (R.S.A.)**

Le Residenze Sanitario - Assistenziali (R.S.A.) sono strutture sociosanitarie residenziali di lungodegenza che accolgono persone fragili di età adulta (dai 65 anni) parzialmente o totalmente non autosufficienti e bisognose di assistenza sia in ambito sanitario che per le attività quotidiane.

Queste strutture, accreditate dalla Regione Lombardia, garantiscono prestazioni di carattere sanitario (mediche, infermieristiche, riabilitative), assistenziale (es. igiene personale, alimentazione), ricreativo e di protezione della persona negli atti della vita quotidiana con l'obiettivo di migliorare /mantenere il benessere della persona. Per ogni utente viene

formalizzato un piano di assistenza individualizzato condiviso con l'ospite e/o con i suoi familiari. Il ricovero in struttura può essere temporaneo di breve durata, per sollievo in caso di problematiche familiari, oppure di lungodegenza. Per le persone che non sono in grado di esprimere un consenso alle scelte di cura, è opportuno che i familiari verifichino la necessità di richiederne la tutela giuridica.

La struttura denominata RSA può essere gestita da soggetti pubblici o privati nelle forme consentite dalla norma.

### **Art.3 - TIPOLOGIA DEI RESIDENTI**

La R.S.A. "San Paolo" ospita prevalentemente persone anziane non autosufficienti che necessitano di una assistenza socio-sanitaria di tipo continuativo che non può essere assicurata nel proprio domicilio.

Di norma, come definito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, si definisce "persona anziana" un soggetto di età pari o superiore ai 65 anni, possono essere previste delle deroghe autorizzative dai servizi competenti.

La R.S.A. "San Paolo" ha una capienza massima autorizzata di n° 58 posti letto suddivisi in camere singole e doppie.

La collocazione di un soggetto in una struttura residenziale ha la finalità di fornire al cittadino interventi di protezione abitativa, di natura socio-sanitaria e assistenziale e deve avvenire qualora il carico assistenziale e sanitario per la famiglia sia veramente gravoso.

I servizi socio-assistenziali e sanitari devono verificare che tali soggetti non possono essere assistiti al proprio domicilio o non hanno una rete tale da garantire loro un'adeguata assistenza (art.5 legge 3/2008) o comunque non vi sono altre soluzioni possibili da attivare.

## TITOLO II “Organizzazione della R.S.A.”

### Art.4 - TITOLARE E SOGGETTO GESTORE DELLA R.S.A.

La struttura assistenziale R.S.A. “San Paolo” è di proprietà del Comune di Azzano San Paolo, come da documentazione depositata agli atti degli uffici comunali.

L’affidamento di servizi ed attività di R.S.A. è stato concesso, con apposito atto e contratto sottoscritto in data 09-02-2012 e registrato con Rep. N° 1070 in data 14-02-2012 n° 43 Serie 1, alla Cooperativa Sociale Società Dolce con sede legale in Via Cristina da Pizzano 5 40133 Bologna (BO), titolare di relativa autorizzazione all’esercizio dell’attività sociosanitaria.

Il suddetto contratto è stato integrato con apposito Addendum Contrattuale in data 21-09-2021 registrato con Rep. N° 1130, con scadenza prorogata al 30-06-2030.

### Art.5 - TIPOLOGIA DEI POSTI DISPONIBILI

La R.S.A. “San Paolo” è una struttura autorizzata e accreditata al funzionamento dall’ATS territorialmente competente e dispone di un totale di 58 posti così suddivisi:

- **45 posti letto accreditati solventi** (che possiedono i requisiti strutturali previsti dalla normativa regionale vigente in materia);
- **13 posti letto accreditati e budgettizzati** (cioè contrattualizzati con ATS e finanziati dal Servizio Sanitario Regionale per la parte dei costi sanitari - detti appunto contrattualizzati);

Visto il continuo incremento di richieste da parte di cittadini Azzanesi l’Ente Gestore ha confermato, in sede di rinnovo tariffe per l’anno 2025, la disponibilità ad applicare rette agevolate per i residenti in Azzano San Paolo per complessivi **25 posti** (aumentando di 5 unità il numero di posti assegnati esclusivamente ai residenti con tariffa ridotta come già previsto da contratto sottoscritto con il Comune di Azzano San Paolo).

### Art.6 - TIPOLOGIA DI RICOVERI

Le tipologie di ricoveri previsti nella R.S.A. sono:

- Ricovero permanente-definitivo;
- Ricovero di sollievo temporaneo.

Il **ricovero di sollievo** è concesso solo ed esclusivamente in caso di reale disponibilità di posto letto presso la R.S.A. e verrà data la priorità ai richiedenti residenti nel territorio azzanese. L’assegnazione del posto non deve ostacolare la graduatoria della collocazione definitiva di un altro cittadino richiedente.

**A parità di graduatoria, viene data la precedenza a coloro che chiedono un ricovero permanente e sono residenti nel comune di Azzano San Paolo.**

### Art.7 – CARTA DEI SERVIZI DELLA R.S.A. “SAN PAOLO”

La “Carta dei servizi” della R.S.A. “SAN PAOLO” contiene informazioni utili in merito alle modalità di accesso alla struttura, ai servizi erogati e ai costi connessi.

Viene aggiornata, mediamente una volta all’anno, in concomitanza con la revisione delle tariffe

annuali dal gestore della R.S.A. in raccordo con il Responsabile del settore Servizi Sociali. Può essere comunque aggiornata più volte in caso di modifiche sostanziali del Regolamento;

La “*Carta dei servizi*” quale strumento informativo per l’utente e per il cittadino in generale deve essere stilata in relazione alla normativa vigente, e deve riprendere le indicazioni previste nel presente Regolamento;

Deve essere inoltre resa visibile e fruibile ai Residenti e a tutti i richiedenti, attraverso:

- la pubblicazione sul sito comunale e sul sito della R.S.A;
- la consegna di una copia ad ogni Residente e/o familiare all’ingresso in struttura;
- la messa a disposizione di copie cartacee sia presso la R.S.A sia presso gli uffici comunali.

## **Art.8 – SERVIZI RESI**

La R.S.A. San Paolo eroga le seguenti prestazioni a favore dei Residenti accolti:

- a) assistenza sanitaria medica e infermieristica generale e specialistica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona; attivazione psico-sociale e prevenzione della sindrome da immobilizzazione;
- b) assistenza e cura alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- c) attività sociali,
- d) attività animative ed educative

Il Residente ha inoltre diritto all’alloggio, al vitto, al lavaggio e alla stiratura della biancheria personale in funzione dell’organizzazione e della gestione di tale servizi in Rsa (fatta eccezione per i capi da lavare a secco) e alla camera mortuaria.

A coloro che occupano i tredici (13) posti definiti “budgettizzati-contrattualizzati”, oltre a quanto sopra indicato, viene garantita l’assistenza del medico interno e la fornitura di farmaci ed eventuali presidi-ausili necessari, così come previsto dalla normativa regionale.

Tutte le camere sono fornite di aria condizionata, TV e apparecchio radiofonico.

I Residenti in struttura che occupano posti accreditati e in regime di solvenza restano a carico del Servizio Sanitario Regionale e mantengono il proprio Medico di Assistenza Primaria (MAP) che effettuerà anche le prescrizioni di farmaci, presidi e ausili.

Eventuali modifiche e/o integrazioni saranno opportunamente comunicate attraverso l’aggiornamento della “Carta dei servizi”.

## **Art.9 - INFORMAZIONI E RECLAMI**

I Residenti e/o i loro familiari hanno diritto a ricevere **informazioni** in merito ai servizi resi dalla R.S.A. “San Paolo” e possono procedere, sulla base delle loro esigenze, per come segue:

- *per informazioni e problemi di carattere:*
  - **AMMINISTRATIVO e MODALITA’ di ACCESSO:** occorre rivolgersi all’Ufficio Amministrativo/Reception posto al piano terra dell’edificio (la persona interessata all’ammissione e/o i relativi familiari possono chiedere di effettuare visite guidate all’interno della R.S.A.);
  - **SANITARIO:** occorre rivolgersi esclusivamente al Direttore Sanitario, o al

- personale sanitario o infermieristico;
- **ASSISTENZIALE, ALBERGHIERO, ORGANIZZATIVO**: occorre rivolgersi al Coordinatore della struttura presso l'apposito ufficio o al personale dell'ufficio amministrativo (in caso di assenza del coordinatore).
- *per l'invio delle segnalazioni o delle lamentele*:
  - utilizzare la preposta modulistica disponibile presso la Reception;
  - inviare una mail all'indirizzo: [rsa.azzano@societadolce.it](mailto:rsa.azzano@societadolce.it);

Si garantisce una tempestiva verifica ed una successiva comunicazione sulle azioni intraprese entro 30 gg. dalla presentazione delle richieste.

Qualora si voglia mantenere l'anonimato, il modulo può essere recapitato presso la cassetta della posta presente all'entrata della struttura.

Al fine di valutare il gradimento del servizio e/o al momento delle dimissioni viene richiesta la compilazione di un QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE per Residenti e Parenti.

I risultati di questa verifica vengono esposti in bacheca e in seguito presentati in forma pubblica; nel corso dell'anno, inoltre, vengono previsti mediamente n. 2 incontri di verifica a cui partecipano i famigliari, il personale incaricato dal soggetto gestore della RSA e i referenti designati dal Comune.

## **Art.10 - ORARI DI VISITA E NORME DI COMPORTAMENTO DEI VISITATORI**

### **Orari di visita:**

L'accesso alla RSA è consentito dal lunedì alla domenica dalle 8:00 alle 20:00; il Residente può ricevere nella R.S.A. le persone di suo gradimento, in tutti i giorni della settimana preferibilmente nei seguenti orari:

Mattino: dalle ore 09:00 alle ore 12:00

Pomeriggio: dalle ore 14:00 alle ore 18:00

Sera: dalle ore 19:00 alle ore 20:00

Gli orari possono subire variazioni in funzione della stagione.

Si invita inoltre a limitare le visite durante il mattino, considerando il fatto che, in tale orario, il personale deve svolgere servizi di cura e di igiene della persona.

In casi particolari sarà consentito l'accesso dalle 20:00 alle 08:00 su precisa richiesta e dietro apposita autorizzazione scritta del Direttore Sanitario, al fine di ovviare a qualsiasi problematica.

### **Deroghe:**

In casi particolari sarà consentito l'accesso dalle 20:00 alle 08:00 su precisa richiesta e dietro apposita autorizzazione scritta del Direttore Sanitario, al fine di ovviare a qualsiasi problematica.

È importante, inoltre, che il famigliare si rivolga al Coordinatore della struttura per qualsiasi richiesta particolare.

Il visitatore dovrà comportarsi in modo corretto e rispettoso sia verso i Residenti che verso il personale e non dovrà in alcun modo intralciare il lavoro di questi ultimi o interferire nel servizio.

Un comportamento difforme autorizza il Coordinatore della RSA o in sua assenza il Coordinatore infermieristico in turno a richiamare e/o ad allontanare il visitatore, avvisando poi

sia il Direttore sanitario che il coordinatore.

### **Pasti:**

La vita comunitaria comporta una serie di norme che il personale è tenuto a far rispettare.

Il pasto è un momento di riservatezza, che ognuno consuma nei propri tempi e che può richiedere al personale presente anche azioni di imboccamento o di sostegno a chi presenta difficoltà, pertanto, i Residenti necessitano di un ambiente tranquillo e i **familiari non possono essere presenti durante la somministrazione del pasto, fatte salve autorizzazioni specifiche.**

Le vigenti norme sulla somministrazione del cibo all'interno delle comunità residenziali prevedono che non si possano portare all'interno della struttura cibi non confezionati, che si deteriorano o preparati a livello casalingo. Per iniziative specifiche (es: feste e compleanni) è possibile concordare con il Coordinatore di Struttura la consegna di dolci/biscotti, purché in confezione chiusa ed integra riportante data di preparazione, scadenza, ingredienti, luogo di produzione e confezionamento. Questi ultimi comunque devono essere consegnati all'infermiere in turno.

I pasti somministrati sono preparati esclusivamente dal personale di cucina interna alla R.S.A. gestita da apposita ditta e al fine del rispetto delle norme igienico-sanitarie previste per legge, i piatti sono porzionati e somministrati **esclusivamente dal personale addetto.**

### **Art.11 – PERSONALE IN SERVIZIO**

Tutto il personale della R.S.A.:

- è dotato di divisa ed è riconoscibile tramite apposito cartellino di riconoscimento;
- deve rispettare le norme di comportamento prescritte;
- deve partecipare a incontri formativi adeguatamente predisposti dal soggetto gestore per poter svolgere al meglio la propria attività; il gestore della struttura prevederà, il più possibile, azioni di contenimento del turn over del personale;
- Gli orari di apertura degli uffici amministrativi, di ricevimento del personale medico e del direttore sanitario devono trovare adeguata informazione nelle bacheche di ogni piano.

### **Art.12 - RESPONSABILITÀ**

Il gestore della R.S.A:

- garantisce a tutti i Residenti la copertura assicurativa per infortunio derivante da Responsabilità Civile;
- non risponde civilmente o penalmente dei danni o degli eventi che possono accadere ai Residenti all'interno della Struttura o in proprietà adiacenti per inosservanza da parte dei Residenti di leggi, regolamenti e divieti.

## **TITOLO III “Modalità di ammissione, graduatorie, periodi di prova”**

### **Art.13 - PRESENTAZIONE DOMANDA DI AMMISSIONE**

La domanda d’ingresso alla R.S.A. “San Paolo” (sia per ricovero permanente che temporaneo) deve essere sottoscritta dal diretto interessato o, quando questi sia impedito, da un familiare o altra persona che se ne occupi o, comunque, da un soggetto delegato in relazione alla normativa vigente.

*L’istanza va redatta utilizzando la modulistica disponibile:*

- presso gli uffici amministrativi della R.S.A. “San Paolo” che rilascia anche la “*carta dei servizi*”, *le singole tariffe in vigore e copia del presente Regolamento*;
- sul sito dell’ATS di Bergamo (da scaricare);
- sul sito dell’Amministrazione Comunale nell’apposita sezione dedicata alla R.S.A. “SanPaolo” (da scaricare);
- sull’eventuale sito predisposto dal gestore della R.S.A “San Paolo”.

*Specifichiamo che il soggetto interessato dovrà presentare:*

- l’istanza di ingresso di cui sopra, corredata della specifica sezione per il trattamento dei dati personali;
- la scheda di valutazione sanitaria;
- la scheda di valutazione sociale;
- ogni altra documentazione richiesta nell’istanza (vedi articolo 14);
- il richiedente deve esplicitare in fase di compilazione dell’istanza di ingresso la preferenza rispetto alla camera singola o doppia (con tariffe differenziate).

L’istanza compilata in ogni sua parte potrà essere consegnata con le seguenti modalità:

- in formato cartaceo al personale amministrativo della R.S.A. “San Paolo”, che provvederà a emettere specifico documento riportante la data di ricezione della domanda stessa (utile alla gestione della graduatoria di ingresso);
- inviata a mezzo e-mail all’Ufficio Amministrativo della R.S.A. all’indirizzo: [rsa.azzano@societadolce.it](mailto:rsa.azzano@societadolce.it), che risponderà inviando un documento riportante la data di ricezione della domanda stessa (utile alla gestione della graduatoria di ingresso);

Il richiedente verrà contattato telefonicamente quando la relativa domanda, in presenza di un posto disponibile e adeguato alle esigenze della persona da ospitare, occuperà la prima posizione nella graduatoria, previa valutazione da parte del Direttore Sanitario.

### **Art.14 - PROCEDURA DI AMMISSIONE – DEPOSITO CAUZIONALE**

Per dar seguito all’ammissione presso la R.S.A “San Paolo” è necessario corredare l’istanza con la seguente documentazione già fotocopiata:

- Carta di Identità e Codice Fiscale del soggetto interessato in corso di validità;
- eventuali cartelle cliniche, esami o visite specialistiche effettuate;
- tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket (in originale);
- tessera elettorale (se interessato, ma non vi sono obblighi in tal senso);
- certificato d’invalidità (se attribuita);
- delega per il passaggio in carico dal medico MAP ai medici della struttura (solo per coloro che hanno accesso ai posti budgettizzati/contrattualizzati).

A completamento della pratica di ammissione sarà previsto un colloquio informativo con il richiedente e/o i familiari.

Si precisa che il parere definitivo di ingresso alla struttura viene convalidato solo dal Direttore sanitario.

Il giorno dell'ingresso del Residente è necessario:

- a. **sottoscrivere il contratto di ingresso**, così come previsto dalle vigenti normative per le Unità di Offerta Socio-Sanitarie. Una copia di quanto firmato sarà depositato presso la R.S.A. e una copia verrà consegnata ai familiari del Residente;
- b. **procedere con il versamento di un Deposito cauzionale infruttifero**, pari ad una mensilità, calcolata moltiplicando l'importo giornaliero della retta di degenza, indicato nel documento "Importo Retta", per n. 30 giorni;  
Tale deposito sarà restituito al Residente o ai suoi eredi, al momento del decesso/dimissione, salvo che l'importo del deposito non venga trattenuto dal Gestore, a titolo di cauzione, in caso di morosità. In caso di restituzione del deposito agli eredi, questi ultimi dovranno presentare, a norma delle vigenti disposizioni, dichiarazione sostitutiva di atto notorio che attesti il loro status.  
.
- c. **consegnare copia della Documentazione clinica**: è nell'interesse del Residente portare tutta la documentazione clinica in suo possesso per permettere al Personale Sanitario di effettuare una valutazione corretta a cui consegue la relativa adeguatezza assistenziale. In particolare, dovrà essere consegnata, contestualmente all'ingresso in Struttura, la terapia in atto e la programmazione di eventuali visite di controllo.

Al momento dell'ingresso in Struttura del Residente, essendo già espletate le pratiche burocratiche, la sottoscrizione del contratto di ingresso, il versamento del deposito cauzionale e la valutazione clinica del Direttore Sanitario, si procederà per come segue:

- il Residente con gli eventuali familiari presenti è accolto da una Infermiera Professionale di Reparto ed accompagnato nel nucleo di degenza nella camera assegnata;
- sono fornite informazioni sulle modalità di utilizzo:
  - degli arredi, delle attrezzature e degli spazi a disposizione;
  - sui ritmi del reparto, sugli aspetti organizzativi e regolamentativi;
  - sui vari servizi esistenti;
  - sulle procedure sanitarie ed alberghiere;
  - sugli orari di ricevimento del Personale Medico di Reparto, della Direzione Sanitaria, degli Uffici Amministrativi.

## **Art.15 – REQUISITI DI ACCESSO E DEFINIZIONE DELLA GRADUATORIA**

Al fine di poter accedere alla R.S.A. "San Paolo" qualsiasi richiedente deve possedere i seguenti requisiti:

- essere soggetto anziano, assumendo quale età convenzionale per la persona anziana quella superiore o uguale a 65 anni; in caso di età inferiore dovrà essere chiesta apposita deroga all'ATS;
- essere soggetto anziano/disabile non autosufficiente certificato in relazione alla

normativa (L.104/1992 e ss.ii.), impossibilitato a rimanere nell'ambito familiare e/o ad usufruire di servizi alternativi e che presentano una grave compromissione sanitaria e una limitata autonomia;

- essere soggetto anziano non autosufficiente che si trova in una condizione sociale e familiare di forte bisogno e di solitudine tale da richiedere un ricovero presso una R.S.A.

La priorità va concessa al soggetto che chiede un posto permanente/definitivo in R.S.A; a parità di condizioni, **viene data la precedenza ai cittadini azzanesi che hanno la residenza in Azzano San Paolo prima dell'ingresso in RSA da almeno tre anni.**

La domanda di ingresso, dopo il parere positivo da parte del Direttore Sanitario della struttura, confluirà in un'unica graduatoria secondo i diversi criteri di seguito elencati:

**1° CRITERIO:**

- 1. residenza al momento della presentazione della domanda in R.S.A** (pertanto gli uffici della R.S.A dovranno assegnare un n. di protocollo e data), con attribuzione di priorità secondo l'elenco qui esposto:

- 1.1. nel Comune di Azzano San Paolo ..... **100 punti**
- 1.2. nel Comune di Azzano San Paolo,  
ma ricoverati presso un'altra struttura.....**80 punti**

SOLO per quanto previsto nel punto 1.2 si aggiungono i seguenti punteggi:	<b>periodo di residenza in struttura</b>	<b>punteggio</b>
	<i>fino a due anni</i>	3 punti
	<i>da tre a nove anni</i>	5 punti
	<i>dai dieci anni in poi</i>	10 punti

- 2. non residenti** in Azzano San Paolo  
ma con parenti entro il secondo grado residenti.....**40 punti**
- 3. residenti** in tutti gli altri Comuni italiani.....**0 punti**

**2° CRITERIO:**

**situazione familiare e sociale:**

<b>descrizione</b>	<b>punteggio</b>
<i>soggetto singolo senza figli</i>	10 punti
<i>soggetto singolo con figli conviventi e/o non</i>	6 punti
<i>soggetto singolo con figlio diversamente abile</i>	9 punti
<i>coppia convivente senza figli o con figlio diversamente abile</i>	8 punti
<i>coppia con figli non conviventi</i>	6 punti

**3° CRITERIO:**

- 4. condizione socio-sanitaria** (attribuita dal Direttore Sanitario in relazione alla condizione clinica):

<b>Fragilità</b>	<b>classificazi one</b>	<b>SOSIA</b>	<b>punteggio</b>
<i>BASSA</i>	<i>classi 7-8</i>		15 punti
<i>MEDIA</i>	<i>classi 3-4-5-6</i>		20 punti
<i>ALTA</i>	<i>classi 1-2</i>		25 punti

**SOLO DOPO L'INGRESSO in R.S.A. "San Paolo" si potrà accedere alla graduatoria prevista**

per i posti budgettizzati-contrattualizzati che attualmente sono n° tredici (13), secondo quanto qui di seguito esposto.

Viene data la **precedenza per l'accesso ai posti budgettizzati-contrattualizzati**:

1. **solo** agli ospiti che occupano una camera **doppia**;
2. secondo la classificazione SOSIA di seguito riportata:

<b>Fragilità</b>	<b>classificazi one</b>	<b>SOSIA</b>	<b>punteggio</b>
BASSA	classi 7-8		15 punti
MEDIA	classi 3-4-5-6		20 punti
ALTA	classi 1-2		25 punti

3. in forma **prioritaria** agli ospiti già **residenti** nel Comune di Azzano San Paolo prima dell'ingresso nella struttura:

	<b>punteggio</b>
<i>Residenza prima dell'ingresso in Azzano San Paolo</i>	10 punti

4. secondo il maggior tempo di permanenza presso la R.S.A. "San Paolo":

	<b>punteggio</b>
<i>permanenza in R.S.A. "San Paolo"</i>	1 punto per ogni anno trascorso

Qualora si liberi un posto tra i budgettizzati-contrattualizzati e non vi siano residenti azzanesi in lista di attesa, potranno essere presi in esame le situazioni dei non residenti collocati in R.S.A. in relazione ai criteri elencati nel precedente paragrafo.

Il soggetto richiedente deve **possedere i requisiti** di cui sopra e comunque sarà **vincolante** il parere della Direzione Sanitaria.

## **Art.16 - VISIBILITA' DELLA GRADUATORIA E CASI PARTICOLARI**

L'Ufficio Amministrativo della R.S.A. **dovrà**:

- rendere visibili e trasparenti, nel rispetto della privacy, le due graduatorie (accesso a posti in regime di solvenza e a posti budgettizzati) con i punteggi attribuiti ai singoli richiedenti;
- su richiesta del soggetto interessato o suo delegato dovrà comunicare la posizione del richiedente in graduatoria;
- le graduatorie potranno essere riviste e/o modificate nel corso dell'anno in relazione a modifiche delle diverse voci che contemplano l'assegnazione dei punteggi e in presenza di situazioni socio-familiari e sanitarie di un soggetto residente che necessiti dell'inserimento presso la R.S.A. in forma urgente e motivata. In tal senso potranno essere sentiti anche i Servizi Sociali competenti al fine di comprendere al meglio la situazione;
- mensilmente viene trasmessa al Settore Servizi Sociali del Comune di Azzano San Paolo, l'elenco delle graduatorie dei Residenti già inseriti con le relative tariffe applicate e la classificazione di appartenenza, nonché la graduatoria dei Residenti collocati nei

- posti budgettizzati o in lista di attesa;
- qualora un soggetto che occupa una camera singola acceda alla graduatoria dei posti letto budgettizzati per la camera **doppia e rifiuti la possibilità** di accedere a tale posizione, lo stesso perderà tale diritto e tornerà in graduatoria dando ad altri la possibilità di accesso al posto budgettizzato.

## **Art.17 - MODALITÀ E TEMPI DI ACCESSO**

Nel momento in cui vi è la disponibilità di un posto, si provvede a:

- **comunicare la data di ingresso** al richiedente primo in graduatoria, **telefonticamente** o con altri mezzi di comunicazione ritenuti idonei dai servizi amministrativi della R.S.A. “San Paolo”;
- qualora un richiedente, dopo essere stato contattato almeno per due volte dal personale amministrativo della R.S.A. per il suo ingresso in struttura, rifiuti di accedervi, lo stesso vedrà retrocedere la propria posizione in fondo alla graduatoria;
- definito il giorno di ingresso, il personale della struttura dovrà garantire modalità e tempi di accoglienza al nuovo Residente, per il quale l’ingresso risulterà senz’altro un delicato momento di passaggio, secondo quanto previsto dall’Art.14 del Regolamento;
- nel caso in cui sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni psicofisiche del Residente, questi è tenuto ad accettare eventuali trasferimenti in una camera diversa da quella assegnata al momento dell’ingresso in struttura, previa comunicazione. I cambiamenti sono proposti ed effettuati con estrema attenzione e condivisione con il Residente, in quanto per la persona anziana “la camera” diventa un luogo di forte riconoscimento.

Per ogni ingresso in struttura, l’Ufficio Amministrativo preposto provvederà alla consegna:

- della copia del presente regolamento;
- della copia della “*Carta dei servizi*”, così come previsto dalla normativa;
- della copia del contratto di ingresso sottoscritto;
- della copia del codice etico dell’ente gestore della R.S.A che è anche esposto nella bacheca.

## **Art.18- PERIODO DI PROVA E DIMISSIONI**

Al fine di valutare se la vita di comunità presso la R.S.A. “San Paolo” è confacente al Residente appena accolto, si effettuerà un periodo di prova della durata variabile tra i 15 e i 30 giorni.

È prioritario garantire un periodo di adattamento della persona alla struttura e per questo gli operatori metteranno a disposizione tutti gli strumenti affinché tale inserimento avvenga in modo sereno e positivo.

Nel primo periodo la Struttura attiverà ove necessario anche la figura della psicologa quale forma di sostegno per la famiglia e, ove necessario, anche per la persona.

Qualora la prova non dovesse avere esito positivo, la Direzione si ritiene autorizzata a dimettere il Residente, previo contatto telefonico e adeguata comunicazione al familiare garante, firmatario del regolamento e del contratto, definendo i tempi di dimissione.

### **Dimissione del Residente:**

Le dimissioni possono avvenire per le seguenti motivazioni:

- a richiesta del Residente medesimo e/o dei parenti di riferimento con un preavviso di almeno sette (7) giorni:
  - con consegna di un documento in formato cartaceo all'ufficio amministrativo;
  - con invio a mezzo e-mail all'Ufficio Amministrativo della R.S.A. all'indirizzo: [rsa.azzano@societadolce.it](mailto:rsa.azzano@societadolce.it);
- per decesso del Residente.

### **La Direzione può dimettere il Residente con proprio provvedimento:**

- al termine del periodo di prova con esito negativo con comunicazione scritta sia al Residente che al familiare garante firmatario del regolamento e del contratto;
- per sopravvenuto peggioramento psico-fisico tale da rendere inappropriata l'offerta dei servizi della R.S.A. o documentata incompatibilità alla vita comunitaria ed alle regole della convivenza;
- in caso di morosità nel pagamento della retta, come specificato nel contratto d'ingresso e previa opportuna comunicazione come da procedura di recupero crediti adottata dalla Società che gestisce la Struttura;
- per particolari problematiche afferenti all'area sanitaria e previo parere del Direttore Sanitario;
- per ogni altra causa prevista per legge.

Su richiesta, scritta e motivata, è possibile avere copia del Fascicolo Socio-Sanitario Assistenziale del Residente entro trenta (30) giorni dalla richiesta dell'interessato o da parte di un suo delegato.

In caso di dimissioni di persona sola, senza parenti di riferimento, il Direttore Sanitario e il Coordinatore della R.S.A. "San Paolo" devono avvisare tempestivamente sia con comunicazione telefonica che in forma scritta i Servizi Sociali del Comune di residenza del Residente (quello prima dell'accesso) affinché possano individuare altre fattibili soluzioni.

### **Art.19 - CORREDO PERSONALE**

Nel nucleo di degenza a ciascuno sarà assegnata una camera con un armadietto e un comodino per riporre il vestiario e gli oggetti personali; considerando che le dimensioni di questi arredi sono limitate, il bagaglio deve essere adeguatamente selezionato.

Il Residente è tenuto a munirsi di corredo personale come "Elenco Distinta guardaroba e beni personali" che verrà consegnato dalla struttura in sede di colloquio e di conferma dell'ingresso in R.S.A.

Per la fornitura del corredo si deve tener conto delle seguenti indicazioni:

- sarà indicato dall'ufficio amministrativo un numero di riconoscimento da apporre con ago e filo su tutti i capi del residente prima dell'ingresso
- si consiglia, in particolare per l'abbigliamento intimo, di acquistare capi resistenti ed anallergici (es: cotone in estate e cotone termico in inverno);
- le calzature dovranno essere comode e pratiche da indossare e togliere (anche quelle per la terapia riabilitativa);

- il rinnovo periodico del proprio corredo sarà a cura del Residente e/o dei familiari;
- vanno evitati capi di abbigliamento di particolare delicatezza o che necessitano di trattamenti specifici (es. capi da lavare a secco).

In caso di problemi e/o di smarrimento della biancheria, il familiare o il Residente dovrà:

- d. rivolgersi alla coordinatrice infermieristica della struttura;
- e. procedere con una segnalazione scritta utilizzando l'apposito modulo Segnalazioni e Reclami disponibile all'ingresso della R.S.A.

**In caso di decesso** di un Residente sarà cura della R.S.A:

- impacchettare tutti gli effetti personali, la biancheria e l'attrezzatura appartenenti allo stesso; il personale della R.S.A. dovrà mettere apposita etichetta e data, posizionarli in un luogo sicuro ed entro 2 settimane la famiglia dovrà provvedere al ritiro;
- qualora dopo 1 mese il materiale sia ancora in giacenza gli uffici amministrativi invieranno comunicazione scritta (via e-mail) ai famigliari e, se entro 1 altro mese, gli stessi non si presenteranno per il ritiro il materiale questo potrà essere donato e, se non congruo, buttato senza che i famigliari avanzino alcuna pretesa;
- in caso di "donazione" da parte di un famigliare di materiale e attrezzatura congrua la R.S.A. dovrà essere compilato apposito Modulo e le eventuali attrezzature donate saranno aggiunte nell'elenco del materiale della R.S.A.; una copia della documentazione aggiornata dovrà essere trasmessa al Comune in quanto il materiale dovrà essere registrato nei cespiti comunali. La R.S.A. dovrà verificare che il materiale donato sia idoneo e nel rispetto delle norme sulla sicurezza.

## **Art.20 - PERIODI DI ASSENZA**

In caso di ricovero presso Ospedali, Istituti di Cura o di visite specialistiche la **R.S.A. "San Paolo" non garantisce alcun tipo di assistenza**, e provvede a mantenere i **contatti minimi** che si rendono necessari.

Per il Residente che si assenta dalla struttura per ricoveri ospedalieri o esigenze personali, **non è prevista alcuna riduzione** di retta.

Se l'assenza del Residente si prolunga **oltre i 30 giorni consecutivi**, potrà essere richiesta la **detrazione della quota dovuta del servizio ristorazione** dalla retta giornaliera.

## TITOLO IV “Rette di degenza”

### Art.21 - RETTE DI DEGENZA:

#### **TIPOLOGIE DI RETTE:**

- a) per posti in regime di solvenza;
- b) per posti budgettizzati/contrattualizzati (a seguito di autorizzazione dell’ATS di competenza territoriale) per le sole camere doppie.

La retta per entrambe le tipologie (solventi e budgettizzati/contrattualizzati) **COMPRENDE** i seguenti servizi:

- assistenza socio-sanitaria, medica, infermieristica, e riabilitativa;
- attività di animazione ed educative;
- assistenza psicologica;
- servizio alberghiero e ristorazione;
- una piega e taglio capelli al mese;
- servizio callista su richiesta e concertato con i responsabili di nucleo;
- camera ardente.

Poiché l’ATS ha autorizzato la R.S.A. “San Paolo” alla gestione di **posti contrattualizzati e budgettizzati pari a n. 13 ( tredici)**, per questi ultimi **sono previsti anche** i seguenti servizi:

- ausili e presidi per l’incontinenza e i farmaci previsti dal S.S.N;
- protesi ordinarie e ausili secondo le indicazioni dell’ATS;
- ogni altra strumentazione prevista dalla normativa.

La modalità di accesso a questi servizi è regolamentata dalla R.S.A. con apposito provvedimento, come meglio descritto nella “*Carta dei servizi*”.

La retta **NON COMPRENDE:**

- trasporto con mezzi pubblici e privati;
- visite specialistiche;
- spese funerarie.

#### **ATTRIBUZIONE TIPOLOGIE DI RETTE:**

##### POSTI IN REGIME DI SOLVENZA:

La retta per posti **solventi** viene **definita** in relazione a:

- a) richiesta di camera singola o doppia;
- b) residenza;

##### POSTI PER RESIDENTI:

Vengono **riservati venticinque (25) posti letto (compresa la tipologia “budgettizzata”)** a coloro che risiedono nel Comune di Azzano San Paolo *da almeno 3 anni al momento della presentazione della domanda di ingresso in R.S.A.* e nel rispetto dei requisiti di ammissione di cui agli articoli precedenti.

**L’acquisizione della residenza nel comune di Azzano San Paolo in data prossima o successiva all’ingresso non costituisce titolo per l’applicazione della tariffa riservata ai residenti.**

L’entità della retta dovuta dai Residenti, **rientranti nei primi 25 posti riservati**, è determinata

con provvedimenti dalla Direzione della struttura, come previsto nel contratto sottoscritto con l'Amministrazione Comunale (e specificata nelle tariffe annuali).

#### ↳ POSTI BUDGETTIZZATI:

La retta per i posti **budgettizzati** che sono pari a **n°13 (tredici)** è attribuita come segue:

1. **solo** per Residenti che occupano una camera **doppia**;
2. **secondo la precedenza** definita dalla classificazione SOSIA di seguito riportata:

<i>Fragilità - classe SOSIA</i>
<i>ALTA - classi 1-2</i>
<i>MEDIA - classi 3-4-5-6</i>
<i>BASSA - classi 7-8</i>

3. in forma **prioritaria** ai Residenti nel Comune di Azzano San Paolo prima dell'ingresso nella struttura compresi coloro, già inseriti, che occupano la camera singola e che devono accettare di passare dalla singola alla doppia;
4. secondo il maggior tempo di permanenza presso la R.S.A. "San Paolo";
5. infine, in caso di posti liberi potranno essere assegnati ai soggetti ai **non residenti** nel Comune di Azzano San Paolo, occupanti comunque una **camera doppia**, sempre con riferimento alle classi **SOSIA**;

Si precisa che:

- Gli ospiti con residenza azzanese, da almeno tre anni, prima dell'ingresso in struttura e che rientrano in tutti i criteri precedentemente indicati, in attesa di poter rientrare nella graduatoria di accesso ai posti **budgettizzati-contrattualizzati**, hanno diritto di occupare una camera doppia e beneficiare della tariffa solventi prevista per i primi 25 **posti liberi per residenti**, solo in caso di posto libero.

Si precisa che l'Amministrazione comunale potrà annualmente, secondo appositi criteri e regolamenti, erogare direttamente dei contributi per abbattere le rette. Le tariffe in vigore vengono definite ogni anno, recepite con apposito atto e pubblicate anche sul sito del Comune.

## **Art.22 - AGGIORNAMENTO RETTE DI DEGENZA**

La retta relativa ai **cinquantotto (58) posti** disponibili potrà essere aggiornata annualmente secondo l'indice ISTAT, e secondo quanto disposto nel contratto di servizio e relative integrazioni e modificazioni, e dovrà essere comunicata per iscritto dalla Direzione Amministrativa della struttura, all'Amministrazione Comunale che la deve approvare con apposito atto.

Le tariffe approvate dovranno essere pubblicate sul sito del Comune e della Rsa

Per ogni Residente è previsto inoltre, annualmente, il rilascio della dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21 marzo 1997 n° 26316, che attesta le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e non sanitarie.

## **Art.23 - MODALITÀ DI PAGAMENTO:**

Gli uffici amministrativi della R.S.A. provvederanno ad informare circa le modalità di pagamento

delle rette e a consegnare l'apposita modulistica.

Il pagamento della retta deve essere corrisposto **entro dieci giorni** (n.10 gg) dalla ricezione della fattura mediante:

- **bonifico bancario**, specificando la causale del versamento, il nome e il cognome del Residente;
- **bollettino postale**, precompilato ed allegato alla fattura;
- **R.I.D.**;
- **POS**.

È necessario restituire o inviare, anche tramite e-mail, ai suddetti uffici copia del documento comprovante l'avvenuto pagamento della retta mensile.

Ogni ritardo nel pagamento sarà gravato da interessi di mora nella misura dell'interesse legale, e autorizzerà la struttura a dimettere il Residente moroso, previa comunicazione con R.R. ai soggetti interessati o al Comune di riferimento.

Sarà comunque cura della struttura cercare di contattare le persone interessate al pagamento della retta informandole preventivamente dello stato di morosità.

La struttura avrà la facoltà di dare luogo al recupero del credito per vie legali, con le relative spese a carico del debitore e comunque in relazione alla normativa vigente.

In caso di ammissione o dimissione nel corso del mese, il pagamento della retta della R.S.A., seguirà le seguenti modalità:

- **ammissione:** *il pagamento decorre dalla data di stipula del contratto di ingresso;*
- **dimissione:** *pagamento della quota giornaliera fino al giorno dell'evento (dimissione) con un preavviso minimo di 7 giorni; in caso di mancato preavviso o di dimissioni immediate, il pagamento della retta, si protrarrà sino al 7° giorno successivo alla avvenuta comunicazione delle dimissioni,*
- **decesso:** *pagamento della quota giornaliera fino al giorno dell'evento (decesso).*

Il Residente o il familiare o un suo delegato, in caso di difficoltà economiche potrà informarsi, **prima** dell'ingresso in R.S.A "San Paolo", presso il Comune di residenza per verificare la possibilità di ottenere dei contributi finalizzati alla compartecipazione della retta di degenza.

## TITOLO V “Diritti, doveri e obblighi dei Residenti”

### Art.24 - TUTELA DEI DIRITTI

Il personale della struttura riconosce e salvaguardia nei confronti di tutti i Residenti il diritto:

- al rispetto della persona, del nome e dell'immagine;
- alla salute, come prevenzione, cura e riabilitazione, nel pieno rispetto della sua personalità;
- al mantenimento e all'assistenza sociale;
- alla riservatezza, all'onore e alla reputazione;
- all'informazione e alla partecipazione;
- alla privacy: le informazioni riguardanti la salute dei Residenti verranno trattate nel rispetto della normativa Europea per la Tutela della Privacy ed il trattamento dei dati personali.

### Art.25 - INDICAZIONI E PRESCRIZIONI PER IL RESIDENTE

Premettiamo che la R.S.A. “San Paolo” si preoccupa di lasciare i tempi e i modi più adeguati che permettano al Residente e ai propri familiari di conoscere e interiorizzare quanto di seguito riportato.

#### **INDICAZIONI:**

##### **Libertà di movimento:**

- all'*interno* della struttura:
  - il Residente può muoversi liberamente all'interno della struttura, salvo le limitazioni imposte dal suo stato di salute accertate dal Direttore Sanitario e dal personale infermieristico;
- all'*esterno* della struttura:
  - è consentita l'uscita in presenza di un parente o un delegato e dei volontari della struttura, previo consenso e autorizzazione scritta da parte del Direttore Sanitario e con sottoscrizione di apposita liberatoria per la struttura da parte del familiare o del garante;
  - l'R.S.A. non si assume responsabilità alcuna in caso di incidenti che possano occorrere al di fuori della struttura ai propri Residenti.

Situazioni particolari possono essere valutata dal Direttore Sanitario previo confronto con l'ufficio legale della R.S.A.

#### **PRESCRIZIONI:**

##### **al Residente viene richiesto:**

- l'osservanza delle disposizioni e dei regolamenti interni ed in particolare:
  - il rispetto dell'orario comune d'inizio e fine giornata;
  - il rispetto dell'orario dei pasti e del riposo pomeridiano;
  - il rispetto dell'orario di rientro in caso di uscita giornaliera.

- la collaborazione con il Personale di assistenza:
  - nella cura della propria persona;
  - nel mantenere pulito e in ordine il proprio ambiente.
- un comportamento rispettoso nei confronti degli altri Residenti e del Personale, in un clima di serenità e di collaborazione.

#### **È consentito:**

- e consigliato portare in R.S.A. quadri, foto e altri oggetti di affezione per personalizzare il più possibile la stanza del Residente, previo elenco scritto consegnato agli uffici amministrativi alla data di ingresso, o comunque al momento della consegna degli stessi, precisando che:
  - sarà cura e responsabilità del Residente e dei familiari gestire tali oggetti;
  - non sarà possibile avanzare alcuna rivalsa in caso di furto e/o manomissione degli oggetti;
  - l'R.S.A. non si assume responsabilità alcuna in caso di furti o danneggiamenti del materiale di proprietà del Residente;
  - si invita a non tenere con sé denaro e oggetti di valore;
  - una copia di tale elenco sarà tenuta dal familiare e una copia conservata dalla R.S.A. nella cartella dell'ospite;
- portare anche piccolo mobilio di particolare affezione, previa valutazione della possibilità di inserimento nella stanza, rispettando le medesime condizioni qui sopra indicate. Il Comune non risponde qualora il materiale introdotto non sia idoneo per la sicurezza dell'ospite, del personale e degli altri ospiti; pertanto, particolare attenzione andrà posta in tal senso;
- e consigliato ricevere visite, al piano terra della R.S.A., da parte di animali di affezione accompagnati dai visitatori secondo le norme stabilite da Regione Lombardia (Regolamento Regionale 13 aprile 2017 n°2, Regolamento di attuazione delle disposizioni di cui al titolo VIII, capo II, della L.R. 33/2099 recante norme relative alla tutela degli animali di affezione e prevenzione del randagismo, capo VI articoli 22 e 23).

#### **Non è consentito:**

- tenere animali ai piani primo e secondo della R.S.A. "San Paolo";
- usufruire di fornelli elettrici o altri elettrodomestici nelle camere (eccetto radio, che sarà cura dei Residenti portare in struttura);
- gettare rifiuti dalle finestre delle camere;
- versare mance al personale dipendente o ai volontari;
- consumare alimenti portati dai visitatori, senza avere preventiva autorizzazione del personale sanitario;
- introdurre e consumare alcolici e superalcolici;
- introdurre e fumare sigarette, se non in accordo col Direttore Sanitario e nei luoghi idonei;
- chiudere la camera dall'interno;
- lavare la biancheria all'interno delle camere.

### **Art.26 - OBBLIGO DI RESIDENZA**

Ai sensi dell'art. 13 del D.P.R. 30.05.1989. n. 223. la R.S.A. ha l'obbligo di dichiarare all'Ufficiale d'Anagrafe del Comune di Azzano San Paolo, l'ingresso in R.S.A. dei Residenti.

Da tale obbligo consegue il trasferimento della residenza del Residente nel Comune di Azzano San Paolo; a tal proposito un familiare o un suo delegato dovrà recarsi presso gli uffici comunali per dare attuazione alla procedura.

Coloro che non sono intenzionati a stabilirsi in via definitiva presso la Struttura sono tenuti a darne esplicita comunicazione motivata alla R.S.A., che potrà temporaneamente sospendere la procedura per un periodo massimo di sei mesi dalla data di ingresso. Dopo tale periodo gli uffici amministrativi della R.S.A. solleciteranno il Residente e per esso i familiari e/o il delegato a procedere al cambio di residenza.

#### **Art.27 - DIRITTO ALLA RISERVATEZZA**

Il paziente ha diritto al rispetto della dignità, dell'intimità e della riservatezza durante tutto il soggiorno nella struttura. La conoscenza dello stato di salute del paziente è riservata ed il personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale, si adopererà per garantire la massima segretezza in merito.

## TITOLO VI “Rapporti con parenti”

### Art.28 - RAPPORTI CON FAMILIARI E PARENTI

Il gestore della R.S.A. e tutto il personale che vi opera ritiene importante ed essenziale instaurare con familiari e parenti un contatto continuativo e un rapporto di fiducia, in modo da garantire al Residente la migliore assistenza possibile e personalizzata.

La collaborazione dei familiari è indispensabile, oltre che per mantenere e intensificare i rapporti affettivi col proprio congiunto, anche per integrare al meglio, da parte del personale, l'assistenza al Residente.

Le informazioni riguardanti la personalità del Residente, le sue esigenze, le abitudini e le aspirazioni saranno preziose per gli operatori della struttura, così come i consigli concernenti aspetti sostanziali del tipo di assistenza da prestare. Tali indicazioni saranno raccolte nell'apposita scheda allegata all'istanza di ingresso.

Il familiare costituisce una risorsa volta a migliorare il soddisfacimento dei bisogni del Residente. E' pertanto prioritario garantire una proficua integrazione tra attività socio sanitaria assicurata dall'R.S.A e il mantenimento del legame affettivo da protrarre nel tempo con i propri cari.

### Art.29 - INDICAZIONI E PRESCRIZIONI PER I FAMILIARI

Al fine di garantire la migliore integrazione dei familiari con il personale e anche con gli altri Residenti, e di salvaguardare una fattiva e costruttiva collaborazione, si ritiene opportuno adottare le seguenti norme di comportamento:

- il **diritto alla riservatezza** e al **riposo** di tutti i Residenti, nonché la tutela del lavoro degli operatori. Pertanto, durante le visite si raccomanda di tenere basso il tono della voce per non alterare il clima di tranquillità del reparto e di non interferire con il lavoro degli operatori in servizio, nonché di evitare la diffusione di notizie sullo stato di salute psicofisico del Residente onde salvaguardare il diritto di tutti alla privacy;
- **le visite sono consigliate negli orari seguenti, ad esclusione dei momenti del pranzo e cena:**
  - Mattino: dalle ore 09:00 alle ore 12:00 - (con esclusione dei momenti riservati all'igiene e alla cura personale);**
  - Pomeriggio: dalle ore 14:00 alle ore 18:00;**
  - Sera: dalle ore 19:00 alle ore 20:00;**
- in circostanze particolari di salute del Residente, concordate con il Direttore Sanitario, i parenti potranno intrattenersi nella struttura nei luoghi previsti in R.S.A. “San Paolo”, anche al di fuori degli orari generali previsti per il pubblico;
- per informazioni di tipo assistenziale è opportuno rivolgersi solo ed esclusivamente al personale infermieristico;
- per informazioni in merito alle decisioni riguardanti: problemi di salute, scelte terapeutiche, eventuali visite specialistiche o ospedalizzazione, l'eventuale attivazione del procedimento per la nomina di un amministratore di sostegno è necessario rivolgersi al Medico di riferimento o al Direttore Sanitario;
- per richiesta di chiarimenti immediati in merito all'assistenza rivolgersi all'infermiere di

- turno, evitando di riprendere o impartire ordini al personale di assistenza e di entrare in discussione con esso, al fine di mantenere un clima di serenità all'interno dei nuclei;
- per informazioni di tipo amministrativo è necessario rivolgersi agli uffici che si trovano al piano terra negli orari di apertura, per tutte le altre esigenze al Coordinatore della struttura;
  - il familiare deve accudire solo il proprio congiunto. Il supporto prestato a Residenti diversi dal proprio familiare può dar luogo a responsabilità in caso di danni provocati involontariamente alla persona. È pertanto ammesso solo previa autorizzazione scritta del parente diretto utilizzando la procedura di nomina dell'assistente privata/badante e deve essere concordato con il Coordinatore della Struttura;
  - i familiari siano cortesi e tolleranti con gli altri Residenti senza usare mai toni coercitivi e autoritari, questo per garantire il loro benessere psicofisico;
  - i familiari non possono sostituirsi al personale nello svolgimento delle mansioni di competenza né sostare in camera di degenza durante le seguenti operazioni: di igiene intima, visite mediche, procedure infermieristiche e di attività fisioterapica, alzata e messa a letto dei Residenti, somministrazione dei pasti;
  - il personale della struttura agisce in maniera obiettiva ed uniforme con tutti i Residenti senza avere condotte preferenziali verso alcuno; i familiari non possono pretendere dal personale alcuna prestazione che non sia prevista dai programmi individualizzati;
  - è possibile ma anche auspicabile che il familiare presenzi alle attività educative. È buona regola evitare di interrompere l'attività educativa facendo uscire il proprio anziano dal gruppo;
  - è opportuno evitare di lasciare eccessive somme di denaro od oggetti di valore ai Residenti e/o lasciare incustoditi i propri effetti personali (borse e/o altri oggetti di valore) durante le visite; la struttura non risponde di eventuali danni e/o smarrimenti. Nell'Ufficio amministrativo a piano terra può essere richiesto di conservare piccole somme di denaro o valori di piccole dimensioni in apposita cassaforte;
  - il Residente ha la possibilità di tenere nella stanza oggetti personali e di personalizzare il proprio ambiente di vita nel rispetto del decoro della struttura e degli altri Residenti.

### **Art.30 - DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI**

#### **È consentito:**

- mantenere un contatto con il Direttore Sanitario o un suo delegato, al fine di comprendere le condizioni socio-sanitarie del Residente;
- chiedere informazioni al personale infermieristico in merito alle condizioni psico-sociali del Residente;
- introdurre farmaci per il Residente, rispettando la procedura e i tempi previsti che indica di fornire i farmaci in relazione ad apposita richiesta redatta dal Direttore Sanitario o del personale infermieristico;
- l'accesso giornaliero alla struttura secondo gli orari affissi in bacheca;
- tenersi informati rispetto alle attività educative e di animazione che vengono svolte consultando la bacheca, e/o chiedendo informazioni al personale educativo;
- tenersi informato e partecipare alle attività svolte dal "Gruppo Mensa" e ogni altra iniziativa che migliora la vita del Residente all'interno della R.S.A. "San Paolo";
- all'atto delle dimissioni, richiedere il fascicolo sanitario del Residente e il relativo

pianoterapeutico nei tempi previsti;

- partecipare attivamente alle attività pomeridiane che si svolgono negli spazi comuni;
- informarsi rispetto alle attività svolte dall'associazione di volontariato "Conta su di me" che opera all'interno della R.S.A. "San Paolo";
- Per iniziative periodiche ludico-animative (es: feste e compleanni) è possibile concordare con il Coordinatore di Struttura la consegna di dolci/biscotti purché in confezione chiusa ed integra riportante data di preparazione, scadenza, ingredienti, luogo di produzione e confezionamento. Questi ultimi comunque devono essere consegnati all'infermiere in turno.

#### **Non è consentito:**

- portare cibi o bevande da lasciare al proprio congiunto, se non previa autorizzazione del Direttore Sanitario;
- attuare forme di mobilitazione (letto-carrozzina, carrozzina-bagno);
- somministrare cibo ai Residenti;
- presenziare ai pasti (essendo un momento particolarmente delicato, si invitano i visitatori a sostare al pian terreno);
- non rispettare gli orari di visita affissi nelle bacheche;
- poiché l'impegno e la responsabilità della salute, dell'assistenza medica e di quanto ritenuto necessario per il benessere del Residente sono a carico della R.S.A., i familiari ed i parenti non potranno interferire nelle decisioni del Coordinamento e del Direttore Sanitario.

I familiari del Residente devono provvedere al trasporto per visite mediche esterne alla struttura, previa comunicazione e accordi con la Dirigenza Sanitaria.

Hanno diritto a conoscere gli orari di ricevimento del personale medico esposti nelle apposite bacheche per i colloqui informativi, così pure gli orari degli uffici amministrativi che sono esposti nelle apposite bacheche.

È obbligo nei casi previsti, produrre la richiesta debitamente compilata coi dati personali del soggetto terzo (aiutante/badante), da consegnare presso l'ufficio amministrativo e per esso al Coordinatore, affinché le persone individuate dalla famiglia a fini relazionali possano rimanere con il Residente.

Entro dieci (10) giorni dall'ingresso in struttura il Direttore Sanitario o suo delegato, ad insindacabile giudizio, provvederà ad attribuire al Residente il grado di fragilità o autosufficienza (classe SOSIA).

L'aspetto sanitario verrà quindi regolarmente monitorato e tempestivamente aggiornato qualora episodi acuti determinino una sostanziale modifica del grado di autonomia.

L'attribuzione iniziale e le eventuali successive modifiche del grado di autosufficienza, ad indiscutibile giudizio del Direttore Sanitario, verranno regolarmente comunicate al firmatario e garante del Residente.

#### **Art.31 - MONITORAGGIO E SORVEGLIANZA SPAZI R.S.A.**

Il gestore della RSA ha introdotto, previa comunicazione scritta al Comune, un sistema di monitoraggio e sorveglianza dei Residenti denominato Sistema di Intelligenza Artificiale

Ancelia per una maggiore sicurezza e tempestività di intervento da parte degli operatori in tutti gli spazi dell'immobile ( camere – spazi comuni – uffici amministrativi ).

Tale sistema di intelligenza artificiale ha la finalità di far conoscere agli operatori, durante la notte, le condizioni di ogni Residente in qualsiasi momento, anche quando non è possibile essere con lui nella stessa stanza, grazie a un sensore ottico installato sopra ogni letto che permette di rilevare da remoto e in tempo reale dati assistenziali utili ad assicurare un'assistenza più veloce, puntuale e a misura di Residente.

L'installazione, la certificazione e la regolamentazione di tali sistemi nonché la formazione del personale nel suo utilizzo è in capo al soggetto gestore della **R.S.A facendo riferimento ad** apposita normativa.

### **Art.32 - UTILIZZO DEGLI SPAZI IN R.S.A.**

In merito agli spazi all'interno della R.S.A si ricorda che:

- coloro che accedono alla struttura possono sostare con i propri cari in tutti gli spazi aperti al pubblico ed in particolare nel salone, nei soggiorni e nel giardino.
- si sottolinea che **non sono zone aperte al pubblico**: infermeria, ambulatori, palestra e camere di degenza. È garantito altresì l'accesso alla camera di degenza qualora il Residente sia allettato o le sue condizioni cliniche lo richiedano, ma sempre nel rispetto del compagno di camera;
- la camera di degenza alla quale il Residente viene assegnato al momento dell'ingresso o alla quale viene successivamente destinato, rappresenta la vera e propria abitazione dello stesso. Si deve considerare che il maggior numero delle stanze dispone di due posti letto e che pertanto costituisce l'abitazione di più Residenti
- è necessario rispettare abitudini e privacy degli altri Residenti della camera. Inoltre, se le condizioni cliniche del paziente lo permettono, lo stesso verrà invitato a frequentare altri spazi della R.S.A; qualora vi siano invece condizioni di gravità, si ricorda che la camera non può essere utilizzata durante la giornata come luogo di ritrovo;
- essendo il pasto un momento di riservatezza, da vivere in tranquillità con gli altri Residenti, si invitano i familiari a non essere presenti durante la somministrazione dei pasti;
- non si possono portare all'interno della struttura cibi non confezionati, che si deteriorano o che sono cucinati a livello casalingo in quanto non è possibile garantire che siano corrispondenti alle caratteristiche previste dalla normativa e dal Regolamento igienico dell'ATS

## TITOLO VII “Commissione paritetica – Gruppo Mensa”

### Art.33 - COMMISSIONE PARITETICA

Così come previsto dal contratto sottoscritto tra il gestore della R.S.A. e il Comune, è garantito l'accesso alla struttura ai componenti della Commissione Paritetica che avrà la funzione di:

- a) **valutare** la qualità dei servizi;
- b) **monitorare** l'andamento delle attività e le prestazioni/servizi erogati;
- c) **individuare** strategie migliorative;
- d) **valutare** gli aspetti organizzativi e strutturali individuando azioni migliorative e conservative.

La commissione opera ed è composta così come meglio dettagliato nel contratto sottoscritto tra i due soggetti, nello specifico vede comunque coinvolti: il responsabile del Settore Servizi Sociali, il responsabile del Settore Servizi Tecnici, un esperto esterno incaricato dal Comune, i referenti della R.S.A. in base alle loro competenze.

La commissione si riunisce al massimo n. 2 volte l'anno, il gruppo di lavoro degli addetti del Comune può comunque accedere in struttura e incontrare i referenti ogni volta che se ne ritiene e avverte la necessità; viene inoltre monitorato attraverso apposito materiale l'andamento dei lavori in capo al soggetto gestore e il programma delle diverse attività.

Si precisa che, nel corso dell'anno, saranno effettuati specifici incontri di verifica con il responsabile del Settore Servizi Sociali che è interlocutore diretto della R.S.A.

Si comunica inoltre che eventuali verbali degli organismi di controllo (A.T.S.) dovranno essere sempre consegnati e/o inviati in copia al Comune e potranno essere visionati dai componenti della Commissione.

### Art.34 - RISTORAZIONE - GRUPPO MENSA

La Rsa gestisce il servizio di ristorazione con apposita ditta interna che è tenuta all'osservanza delle linee guida A.T.S. per la preparazione dei pasti a favore degli ospiti e delle norme sulla sicurezza.

Al fine di facilitare e aiutare gli ospiti al consumo dei pasti, avvicinandoli a nuovi cibi e sapori, nel corso dell'anno, sono previste una serie di azioni che facilitano tale apprendimento:

- a. partecipazione dei Residenti alla costruzione del menù per le occasioni speciali con il loro diretto coinvolgimento (Capodanno, Epifania, Festa della donna, Pasqua, Pasquetta, 25 aprile, Festa della Mamma, Ferragosto, 1 novembre, Natale, Santo Stefano);
- b. rilevazione del gradimento del pasto e del menù da parte dell'educatrice per individuare tempestivamente piatti da migliorare o cambiare;
- c. costituzione di un tavolo di lavoro permanente con la ditta di ristorazione e i referenti della RSA e la coordinatrice per il miglioramento della ristorazione;
- d. laboratori bimestrali di cucina a cura del Servizio Educativo;

- e. corso di formazione tenuto dal Direttore Sanitario rivolto ai familiari che desiderano assistere al pasto i loro cari con la possibilità, su prenotazione, di assistenza al pasto in una sala dedicata (soggiorno Nord primo piano-soggiorno Ovest secondo piano);
- f. incontri nel corso dell'anno il Nutrizionista della ditta ristoratrice, e incontri sul tema della Alimentazione con la psicologa;
- g. posizionamento ben visibile nelle diverse bacheche e nei luoghi adeguati dei menù, degli avvisi dei laboratori e delle altre attività, al fine di rendere edotti tutti (residenti, famigliari e operatori sulle attività in programma);
- h. costituzione di **un piccolo gruppo mensa** con la presenza di due (2) famigliari degli ospiti della RSA, che liberamente si possono candidare, e di uno/due referenti del Comune che possano ogni due mesi (per un massimo di due volte al mese), provare ad assaggiare il cibo proposto agli ospiti nel momento del pranzo o della cena; I famigliari, dopo aver fornito al Servizio sociale su apposito modulo la loro disponibilità, potranno accedere liberamente alla Rsa. Sarà cura del servizio sociale comunicare alla Rsa i nominativi ma non le date di accesso;

#### ***Ruoli e Responsabilità del gruppo mensa:***

Il gruppo mensa è composto da interlocutori diversi che contribuiscono con la loro competenza, professionalità e conoscenza, al miglioramento di tale servizio.

Gli stessi potranno:

- presentarsi in Rsa al 1° o 2° piano, al momento del pranzo o della cena in un giorno qualsiasi della settimana, assaggiare il cibo riportando le osservazioni su apposita scheda che verrà poi lasciata in copia alla coordinatrice della Rsa e al Comune (servizio sociale) e ogni sei mesi esposta in bacheca con le relative osservazioni;
- potranno, in relazione agli argomenti da trattare, essere coinvolti per una verifica al tavolo di lavoro permanente con la ditta di ristorazione, i referenti della RSA e la coordinatrice;
- potranno portare suggerimenti e migliori anche per i percorsi laboratoriali e il questionario di gradimento;
- prendere visione del menù distribuito ai Residenti, proporre e suggerire alcune migliorie, che dovranno comunque sempre essere vagliate dai soggetti preposti.

#### **Non sono previsti ingressi in cucina in quanto vi sono già gli appositi organismi di controllo che svolgono tale funzione.**

I componenti del gruppo mensa devono:

- mantenere un comportamento consono al contesto;
- non possono aiutare i Residenti stessi durante la refezione;
- non potranno effettuare alcuna fotografia;

La raccolta di questi dati avviene tramite appositi strumenti (es. questionario) con cui si valuta sia la qualità degli alimenti che del servizio in costante collegamento con il coordinatore della R.S.A..

## TITOLO VIII “Volontariato e altre attività”

### Art.35 - VOLONTARIATO

**Viene garantita e valorizzata la presenza nella R.S.A. di persone volontarie che operano in forma associata, previa sottoscrizione di apposita convenzione con il soggetto gestore della R.S.A, di cui una copia dovrà essere trasmessa al Comune.**

La R.S.A. dovrà nel corso dell'anno solare definire con i referenti dell'associazione di volontariato che operano all'interno della R.S.A un programma di attività e collaborazione di cui una copia dovrà essere inviata al Comune; si chiede inoltre, vista la delicatezza dell'attività svolta, che il soggetto gestore individui percorsi formativi a favore dei volontari.

Il volontariato, attraverso il suo servizio, collabora con:

- il personale della struttura nello svolgimento di attività di animazione, relazionali e di supporto in alcuni servizi di assistenza della persona;
- gestisce in forma autonoma, sempre in accordo con il soggetto gestore, alcune attività rivolte ai Residenti e ai relativi familiari (es: bancarella, momenti di spiritualità, ecc.).

I volontari che accedono alla R.S.A. devono:

- essere muniti di apposito cartellino di riconoscimento;
- avere copertura assicurativa garantita dall'associazione a cui appartengono;
- mantenere un comportamento corretto, decoroso e rispettoso dell'ambiente in cui operano;
- partecipare a percorsi di formazione;
- non somministrare alcun cibo o alimento ai Residenti e non mobilitarli o fare altre manovre che possono essere pericolose per l'anziano, ma alla necessità devono chiamare sempre il personale socioassistenziale e infermieristico;
- prestare il proprio servizio in relazione alle proprie capacità, interessi e disponibilità senza mai sostituirsi al personale che opera in R.S.A “San Paolo”;
- non possono accedere negli orari di somministrazione dei pasti nella sala pranzo dei Residenti.

Le Associazioni che operano all'interno della residenza sanitaria devono:

- fornire loro apposito regolamento, contenente le modalità di accesso alla R.S.A., depositandolo al Settore Servizi Sociali del Comune;
- informare i Residenti e i familiari della loro presenza e dell'attività svolte attraverso apposita bacheca;
- fare richiesta di concessione gratuita dei mezzi comunali qualora ne fossero sprovvisti e volessero svolgere attività all'esterno della struttura a favore dei Residenti stessi.

### Art.36 - TIROCINI e ALTRO

La R.S.A. può attivare all'interno della struttura, nel rispetto di precise e chiare procedure

declinate in relazione alla normativa vigente, dei tirocini formativi per le figure professionali impiegate presso la R.S.A., sottoscrivendo appositi protocolli e coperture assicurative a favore degli eventuali tirocinanti e garantendo adeguato supporto formativo-pratico.

Può impiegare figure professionali, provenienti da “Leva Civica”, “Dote Comune” e/o altri bandi, che operino in R.S.A “San Paolo” in relazione ad apposita progettualità, senza mai sostituire il personale in forza alla società cooperativa che gestisce la R.S.A. A tale scopo vanno inoltrate apposite comunicazioni relative all’impiego di tali figure all’Amministrazione Comunale.

Il Settore Servizi Sociali del Comune, nell’ambito della propria progettualità, può chiedere alla direzione della R.S.A. di attivare dei tirocini formativi (T.I.S. Tirocini di Inclusione Sociale) non finalizzati all’assunzione e senza alcun riconoscimento economico a favore di soggetti disabili adulti seguiti dai servizi stessi. A tal proposito il servizio garantirà l’affiancamento con apposite figure educative e la sottoscrizione di protocolli di intesa, nonché la copertura assicurativa e la specifica convenzione.

Possono essere attivate apposite collaborazioni tra la R.S.A. e altre realtà o enti del territorio previa sottoscrizione di apposita convenzione (una copia di tali convenzioni dovrà essere trasmessa al Comune).

In merito alla convenzione per la gestione della Cappella esiste apposita convenzione per i Servizi Religiosi che ne disciplina i rapporti.

### **Art.37 - PUBBLICIZZAZIONE DEL REGOLAMENTO**

Il presente regolamento viene affisso in copia all’Albo della R.S.A., e consegnato agli utenti che accedono alla struttura.

Tale documento potrà essere modificato e/o integrato con ulteriori atti.

## TITOLO IX “Attività e servizi gestiti dalla R.S.A.”

### **Art.38 - ALTRE ATTIVITÀ SVOLTE IN R.S.A.**

Il gestore della R.S.A. in accordo con il Comune, come da contratto sottoscritto, potrà garantire l’espletamento e la gestione di servizi socio-assistenziali rivolti alla generalità della cittadinanza (esempio: servizio trasporto, pasti a domicilio) che comportano accordi diretti con l’Amministrazione Comunale (senza costi a carico di quest’ultima).

Alcune attività sono consentite solo in presenza di relative autorizzazioni al funzionamento come da normativa in vigore (es: apertura della palestra di fisioterapia alla cittadinanza azzanese in regime privato).

In tutti i casi il gestore dovrà far pervenire all’Amministrazione Comunale:

- apposita istanza corredata dalla documentazione progettuale;
- autorizzazioni se necessarie rilasciate dagli organi competenti;
- materiale informativo e progettuale che permetta la comprensione del funzionamento e dell’organizzazione del servizio proposto.

In tutti questi casi è necessario aggiornare la carta dei servizi e produrre dépliant informativi indirizzati all’utenza.

## TITOLO X “Codice Etico”

### La Responsabilità Sociale.

La Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI) è definita nel Libro Verde della Commissione Europea come *“l'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate”*.

Essere socialmente responsabili significa non solo soddisfare pienamente gli obblighi giuridici, ma anche andare al di là, investendo di più nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate.

Si intende quindi, con il concetto di responsabilità sociale, l'obiettivo dell'Impresa a soddisfare in misura sempre crescente, oltre gli obblighi di legge, i legittimi bisogni ed attese sociali ed ambientali dei vari portatori di interesse interni ed esterni, mediante lo svolgimento delle proprie attività.

I portatori di interesse sono a loro volta definiti nel citato Libro verde come *“un individuo, una comunità o un'organizzazione che influisce sulle operazioni di un'impresa o ne subisce le ripercussioni”*. I soggetti interessati possono essere “interni” o “esterni” e possono in linea generale comprendere gli amministratori, i clienti, i dipendenti e gli altri collaboratori, la comunità finanziaria, i fornitori, la pubblica amministrazione, l'ente regolatore, la comunità, l'ambiente.

### Premessa

Il Comune di Azzano San Paolo è proprietario della struttura, titolare dell'autorizzazione al funzionamento della R.S.A. e titolare del relativo contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra il Comune e la ditta che ha in concessione la struttura e la sua gestione.

La rilevanza sociale delle attività svolte presso la R.S.A., unitamente all'obiettivo di soddisfare i legittimi bisogni ed attese dei Residenti e delle persone che, a diverso titolo, operano all'interno della struttura, nonché degli altri portatori di interesse sopra citati in termini generali, determinano l'esigenza di definire ed esplicitare con chiarezza i propri diritti e doveri.

Oltre a quanto sopra, anche l'evoluzione del quadro normativo nazionale ha rafforzato questa esigenza. Infatti:

- **in primo luogo**, il D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, recante *“Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della L. 29 settembre 2000, n. 300”* ha introdotto per la prima volta nel nostro ordinamento la responsabilità in sede penale degli Enti, che si aggiunge a quella della persona fisica che ha realizzato materialmente il fatto illecito, per i reati commessi nell'interesse o a vantaggio dell'ente stesso, da persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione, da persone che ne esercitano di fatto la gestione e il controllo e, in ultimo, da persone sottoposte alla direzione di tutti quanti i soggetti sopra citati. Gli artt. 6, 7 del Decreto prevedono per l'Ente una forma specifica di esonero dalla responsabilità disciplinata dall'art. 5 qualora lo stesso dimostri di aver adottato ed efficacemente attuato un Codice Etico e dei Modelli di

- organizzazione e gestione idonei a prevenire i reati contemplati dallo stesso decreto;
- **in secondo luogo**, la D.G.R. Regione Lombardia 8496 del 26 novembre 2008, recante “*Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto, e linee di indirizzo per la vigilanza ed il controllo delle unità di offerta sociosanitarie*”, richiede espressamente (Appendice D: “Schema tipo di contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra l’azienda sanitaria locale (ATS) e le unità d’offerta sociosanitarie accreditate”) che “*l’ente gestore si impegna a dotarsi di un codice etico, dandone atto nella carta dei servizi, la cui violazione contestata per iscritto ed in assenza di giustificazioni ritenute valide, ad insindacabile e motivato giudizio dell’ATS, costituirà causa di risoluzione di diritto del contratto*”.

## Introduzione

Il Codice Etico rappresenta la Carta Costituzionale della R.S.A. di Azzano San Paolo che sancisce, attraverso i diritti ed i doveri morali, le responsabilità etico-sociali ed i comportamenti che ogni partecipante all'organizzazione della gestione della struttura deve rispettare.

Il Codice Etico” (finalizzato, come detto, a governare la sfera dei comportamenti individuali) costituisce la strumentazione di base per una corretta gestione della Responsabilità Sociale.

Il Codice Etico rappresenta inoltre un completamento della Carta dei Servizi, l’atto che descrive la missione, i servizi offerti e le modalità di erogazione delle prestazioni con la finalità di conoscenza e di promozione per la comunità di riferimento.

Questo Codice Etico, in particolare, affronta sia gli aspetti normativi connessi al rispetto di leggi e regolamenti, tra cui in primo luogo il citato D.Lgs. 231/01 e successive modifiche e integrazioni, sia gli aspetti non obbligatori, con il duplice obiettivo di garantire una maggior tutela dalla commissione di reati e di marcare un percorso di responsabilità e consapevolezza diffusa che dovrà essere seguito da tutti i collaboratori della R.S.A..

Nel redigere questo Codice, l’Amministrazione Comunale, intende quindi indicare le linee guida comportamentali sui cui si deve basare la gestione della R.S.A., nell’ambito dei principi della Responsabilità Sociale, anche al fine di interagire nel modo più idoneo con il territorio e la comunità di riferimento, soprattutto in considerazione della propria missione sociale.

## Definizioni

**Carta dei servizi:** documento finalizzato alla comunicazione e promozione verso i Residenti e Utenti, in cui sono descritti i servizi offerti dalla R.S.A. e le modalità organizzative di erogazione delle prestazioni;

**Codice Etico:** sistema di autodisciplina della R.S.A.;

**Attività:** insieme dei servizi resi ai Residenti;

**Destinatari:** tutti gli operatori della R.S.A. con qualsivoglia qualifica e funzione, nonché gli altri collaboratori che, in forma individuale o quali componenti di un’associazione, erogano prestazioni in forma coordinata e continuativa, anche volontaria, nell’interesse e in funzione

della R.S.A..

**Terzi:** ogni persona, fisica o giuridica, tenuta ad una o più prestazioni in favore della R.S.A. o che comunque intrattiene rapporti con essa senza essere qualificabile come Destinatario.

**Residenti:** qualsiasi persona fisica che usufruisce del servizio residenziale e delle relative prestazioni e trattamenti sanitari.

### **Ambito di applicazione**

Gli amministratori, i dipendenti, i collaboratori non subordinati e tutti coloro che intrattengono rapporti contrattuali anche temporanei e/o volontari con la R.S.A., sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni del presente codice etico.

### **Principi normativi**

Il soggetto gestore della R.S.A. considera il rispetto della legalità e la condivisione dei valori costitutivi dell'ordinamento democratico un imprescindibile dovere etico, vincolante per ogni cittadino.

I Destinatari ed i Terzi sono pertanto tenuti ad agire nel pieno rispetto delle leggi vigenti ed in coerenza con i principi espressi nel presente Codice etico, in tutti gli ambiti in cui la R.S.A. opera. In nessun caso il perseguimento dell'interesse aziendale può giustificare una condotta non conforme a tali principi.

È preciso impegno della R.S.A. non iniziare o non proseguire alcun rapporto con gruppi, associazioni o singoli che perseguano finalità illecite o la cui condotta contrasti con i principi contenuti nel presente Codice.

Pertanto, il soggetto gestore della R.S.A. e tutti i suoi collaboratori devono agire nel rispetto della normativa vigente ed in particolare con riguardo a:

- Prevenire la commissione di reati in generale, ed in particolare di quelli connessi alla "Responsabilità amministrativa d'impresa" (D.Lgs. 231/2001);
- Diffondere e consolidare la cultura della salute e della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori (D.Lgs. n. 81/2008, c.d. Testo Unico sulla Sicurezza);
- Tutelare la privacy di Collaboratori, Residenti ed Utenti, adottando standard che specificano le informazioni che la R.S.A. richiede e le relative modalità di trattamento e di conservazione (D.Lgs. n. 196/2003, c.d. Testo Unico sulla Privacy);
- Assicurare il rispetto della normativa gius-lavoristica nei processi di reclutamento e di impiego del personale nonché nella gestione dei contratti collettivi ed individuali di lavoro (D.Lgs. 276/2003, D.Lgs. 251/2004, normativa previdenziale L. 243/2004, CC.CC.NN.LL. di categoria).
- Assicurare il rispetto delle pari opportunità (anche ai sensi del D.Lgs. 198/2006: "Codice delle pari opportunità") nei processi organizzativi di assunzione, formazione, valutazione, retribuzione, attribuzione di responsabilità e sviluppo professionale, in coerenza con il livello di adeguatezza delle competenze possedute, in particolare garantendo che i dipendenti siano trattati in modo conforme alle loro capacità di soddisfare i requisiti della mansione, evitando ogni forma di discriminazione e, in particolare, discriminazione per

genere, orientamento sessuale, etnia, religione, nazionalità, appartenenza politica, età e disabilità;

- Garantire tutti i diritti connessi alla maternità e alla paternità, con particolare riferimento anche ai congedi parentali o per malattia del figlio (D.Lgs. 151/01, Testo Unico in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità);
- Assicurare il rispetto della normativa regionale in materia di autorizzazione al funzionamento ed accreditamento delle prestazioni socio-sanitarie (in particolare con riferimento alla D.G.R. 7435/2001 “Requisiti per l’autorizzazione al funzionamento ed accreditamento delle R.S.A.”, D.G.R. 12618/2003 sugli standard gestionali delle R.S.A., la L.R. 3/2008 di governo della rete dei servizi alla persona in ambito socio-sanitario, la D.G.R. 8496/2008 in materia di esercizio,
- accreditamento e vigilanza nelle unità d’offerta socio-sanitarie e a tutta la normativa che verrà emanata in merito nel futuro);
- rispettare i contenuti previsti nel contratto sottoscritto con il Comune di Azzano San Paolo

### **Principi etici generali**

I valori a cui si ispira il soggetto gestore della R.S.A. nel perseguire le proprie finalità si possono rispecchiare negli impegni che la stessa assume rispetto ai seguenti principi etici generali:

1. **Centralità della persona:** si impegna, in coerenza con la propria visione etica, a promuovere il valore della persona attraverso il rispetto dell’integrità fisica, culturale e morale e il rispetto della dimensione relazionale con gli altri, mediante condizioni di lavoro e di ospitalità rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro e di permanenza sicuri e salubri;
2. **Uguaglianza:** si impegna ad erogare i servizi secondo regole uguali per tutti, a prescindere da età, sesso, razza, sessualità, salute, nazionalità, lingua, credo religioso, opinioni politiche;
3. **Imparzialità:** si impegna ad erogare i servizi tenendo un comportamento equo, obiettivo, imparziale;
4. **Continuità:** si impegna a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti. Si impegna inoltre a ridurre al minimo i disagi verso Residenti ed Utenti nel caso di disservizi dovuti a cause di forza maggiore;
5. **Partecipazione:** si impegna a garantire la partecipazione del Residente alle prestazioni che gli sono erogate. Si impegna inoltre a garantire agli stessi il diritto ad ottenere le informazioni che li riguardano e alla presentazione di osservazioni e di suggerimenti per il miglioramento del servizio;
6. **Responsabilità:** si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dai Residenti e dagli Utenti. Ogni operatore, pertanto, assume come diritto-dovere la necessità di ampliamento delle proprie conoscenze allo scopo di porle al servizio dei bisogni dei Residenti;
7. **Trasparenza e completezza dell’informazione:** si impegna a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate: in particolare, nella predisposizione

- dei contratti, si impegna a specificare tutte le clausole in modo chiaro e comprensibile;
8. **Efficienza ed efficacia:** si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse;
  9. **Diligenza professionale:** si impegna ad erogare i propri servizi secondo criteri di competenza, precisione, puntualità, cautela;
  10. **Dialogo e collaborazione:** si impegna a promuovere il dialogo e la collaborazione con i cittadini e con le loro organizzazioni di volontariato sociale;
  11. **Non discriminazione:** si impegna ad evitare qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei Residenti o dei propri collaboratori, rifiutando qualunque forma di discriminazione basata sul genere, sull'orientamento sessuale, sull'etnia, sulla religione, sulla nazionalità, sull'appartenenza politica, sull'età e sulla disabilità (fatti salvi i casi in cui tale disabilità pregiudichi la corretta erogazione del servizio da parte del collaboratore a discapito del Residente).

Sono inoltre vietati tutti i comportamenti che costituiscono violenza fisica o morale.

## Amministrazione Aziendale

La R.S.A. adotta modalità di indirizzo, gestione e controllo coerenti con la miglior prassi amministrativa, al fine di garantire l'utilizzo appropriato delle risorse economiche, l'equilibrio economico-finanziario, il governo del rischio e la tutela degli interessi di tutti i vari portatori di interessi. Pertanto, la R.S.A. si impegna a rispettare, lungo tutti i processi organizzativi di "Amministrazione", oltre alle normative vigenti ed ai principi etici generali enunciati in precedenza, le regole seguenti:

- **Trasparenza:** si impegna a fornire, a chiunque ne abbia un effettivo e legittimo interesse, informazioni sulle procedure aziendali.
- **Rintracciabilità** del percorso degli atti aziendali: si impegna ad effettuare le rilevazioni contabili su informazioni precise, esaurienti e verificabili, ad assicurare che i relativi documenti si basino e riflettano la natura dell'operazione cui fanno riferimento, nel rispetto dei vincoli esterni (norme di legge, principi contabili), nonché delle politiche, dei piani, dei regolamenti e delle procedure interne.
- **Imparzialità** nelle procedure di scelta dei contraenti e dei fornitori: si impegna ad utilizzare meccanismi di scelta dei contraenti e dei fornitori conformi con quanto previsto dalla normativa e dalle disposizioni interne in materia. In particolare, si impegna a garantire pari opportunità ad ogni fornitore di beni e di servizi o ad ogni impresa di realizzazione di lavori, attraverso l'impiego di criteri di valutazione oggettivi e trasparenti (in particolare relativi all'economicità dell'offerta) e di procedure di scelta documentabili. Si impegna inoltre a redigere i contratti in modo comprensibile, sia per quanto riguarda gli aspetti della fornitura, sia per le modalità ed i termini di pagamento.
- **Controllo interno:** si impegna ad adottare un sistema di controllo interno volto ad accertare l'adeguatezza dei diversi processi aziendali in termini di efficacia, efficienza ed economicità, a garantire l'affidabilità e la correttezza delle scritture contabili e la salvaguardia del patrimonio in dotazione, nonché ad assicurare la conformità degli adempimenti operativi alle normative interne, esterne, alle direttive ed indirizzi dell'Ente finalizzati a garantire una sana ed efficiente gestione.
- **Rapporto con Enti, Authorities pubbliche ed Autorità giudiziaria:** si impegna ad individuare formalmente i Destinatari autorizzati a rapportarsi con gli enti rappresentativi degli interessi generali, a gestire i rapporti con gli interlocutori istituzionali con modalità chiare ed esplicite. I Destinatari, in occasione di verifiche ed ispezioni da parte delle Autorità pubbliche competenti, devono mantenere un atteggiamento di massima disponibilità e collaborazione nei confronti degli organismi ispettivi e di controllo. È inoltre fatto divieto alle persone autorizzate dall'Ente a rapportarsi con i suddetti organismi, di adottare comportamenti volti ad influenzare impropriamente le decisioni dei Pubblici Ufficiali incaricati di Pubblico servizio che impegnano verso l'esterno gli organismi medesimi.
- **Regali, omaggi e benefici:** si impegna ad astenersi dall'offrire regali, pagamenti, benefici materiali od altre utilità di qualsiasi entità a interlocutori esterni allo scopo di ottenere dei vantaggi.

## Rapporti con i Residenti ed i Familiari

Nel rispetto della Carta dei Diritti della Persona Anziana (allegata alla D.G.R. 7435/2001), la R.S.A. promuove il riconoscimento ed il rispetto dei diritti della Persona Anziana, così come affermati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), sia secondo la dichiarazione di Alma Ata (1978), che attiene all'equilibrio fisico, psichico e sociale, sia secondo la dichiarazione di Ottawa (1986), che si riferisce invece alla promozione della salute.

Nel rispetto delle normative vigenti e dei principi etici generali enunciati in precedenza, la R.S.A. persegue l'attenzione ai bisogni dei Residenti; persegue e mantiene, tramite la certificazione dei propri servizi, adeguati standard di qualità delle attività e delle prestazioni offerte.

Pertanto si impegna a rispettare, lungo tutti i processi organizzativi di "Servizio alla persona", le regole seguenti:

- **Centralità della relazione e dell'ascolto:** si impegna a promuovere un rapporto con i Residenti, ed i loro Familiari fondato sulla relazione diretta e sull'ascolto del bisogno, assicurandosi che effettuino le proprie scelte in maniera consapevole.
- **Rispetto dei valori individuali:** si impegna a rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
- **Equità delle prestazioni e delle condizioni:** si impegna ad assicurare il diritto a ricevere prestazioni appropriate ed un comportamento rispettoso, cortese e professionale nel rispetto della dignità umana, dei valori culturali e delle convinzioni etiche e religiose, del genere, degli orientamenti sessuali, dell'etnia, della nazionalità, dell'appartenenza politica, dell'età e delle condizioni di salute, escludendo ingiustificate disparità di trattamento; garantire l'uniformità delle condizioni economiche applicate a tutti i Residenti, escludendo l'applicazione di un migliore trattamento per ragioni legate a personalismi e clientelismi. L'unica eccezione ammessa è quella relativa alla riduzione della retta di degenza già prevista per l'utenza residente nel Comune di Azzano San Paolo.
- **Informazione:** si impegna a garantire agli aventi diritto un'informazione completa, veritiera e chiara sia sulle modalità di accesso al servizio sia sullo stato psico-fisico dei Residenti, ed a fornire queste informazioni con un linguaggio comprensibile e adeguato alle conoscenze degli interlocutori.
- **Qualità del servizio:** al fine di sviluppare un rapporto basato sulla centralità della relazione e sull'ascolto dei bisogni, si impegna ad analizzare periodicamente la soddisfazione dei Residenti, a monitorare la qualità del servizio ed a gestire i reclami in modo oggettivo e trasparente. Inoltre, attraverso la Carta dei Servizi, la R.S.A. rende noti gli standard di qualità che si impegna a rispettare per ciascuna prestazione erogata.
- **Diritto di inoltrare reclami:** si impegna a garantire la possibilità di presentare osservazioni e reclami da parte dei Residenti, dei Familiari e degli altri "portatori di interesse", garantendo tempi e modalità di risposta adeguati, che saranno enunciati nella Carta dei Servizi.

## Rapporti con le Risorse umane

Il soggetto gestore della R.S.A. considera i collaboratori operanti nella struttura a qualsiasi titolo, come il fulcro della propria continuità e del proprio valore nel lungo periodo, e intende pertanto sviluppare le proprie relazioni con i prestatori di opera in un contesto di valori fondamentali quali la fiducia, l'integrità, la correttezza, il rispetto reciproco e la buona fede.

Lungo tutto il processo organizzativo di "Gestione e sviluppo delle risorse umane" (dalla selezione dei candidati fino alla avvenuta cessazione del rapporto), e relativamente sia ai dipendenti sia ai collaboratori, il soggetto gestore della R.S.A. si impegna a rispettare, oltre alle normative vigenti ed ai principi etici generali enunciati in precedenza, le seguenti regole:

- **Salute e sicurezza:** si impegna a tutelare la salute e la sicurezza dei collaboratori, garantendo sia condizioni lavorative rispettose della dignità individuale, sia ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro e protezione dei lavoratori. Inoltre si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i propri collaboratori una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori.
- **Tutela della persona:** si impegna, e richiede la collaborazione di tutti, per mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno, che costituiscono condizioni necessarie per un ambiente di lavoro collaborativo e per prevenire comportamenti discriminatori di qualsiasi tipo.
- **Assunzioni e Cessazioni:** si impegna ad effettuare la valutazione dei candidati in selezione in base alla corrispondenza tra i loro profili professionali e le esigenze dell'organizzazione, evitando – mediante l'adozione di opportuni controlli – ogni forma di favoritismo, nepotismo, clientelismo. Allo stesso modo, si impegna a fondare anche le cessazioni dei rapporti di lavoro esclusivamente su criteri oggettivi.
- **Amministrazione del rapporto di lavoro:** il soggetto gestore della R.S.A. si impegna ad assumere il personale con regolare contratto di lavoro e a non tollerare alcuna forma di lavoro irregolare. Il rapporto di lavoro si svolge nel rispetto della normativa contrattuale collettiva del settore e della normativa previdenziale, fiscale ed assicurativa. Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni collaboratore riceve informazioni chiare e complete relative alle caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere, agli elementi normativi e retributivi, così come regolati dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, alle norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute connessi all'attività lavorativa.
- **Trattamento economico:** il soggetto gestore della R.S.A. si impegna a definire il riconoscimento economico in base alla contrattazione collettiva e all'apporto professionale dei collaboratori, secondo valutazioni di equità che tengano conto di ruolo, competenze, merito, responsabilità e orario contrattualmente concordato. Eventuali differenze remunerative, a parità di ruolo, devono essere giustificate da una proporzionale differenzia di responsabilità, impegno e contributo.
- **Gestione e sviluppo delle competenze:** il soggetto gestore della R.S.A. si impegna a orientare i collaboratori in modo da favorire il migliore utilizzo e sviluppo delle loro professionalità rispetto agli obiettivi ed ai bisogni dell'organizzazione, nel rispetto di

criteri meritocratici e della Contrattazione Collettiva, e ad utilizzare sistemi di valutazione sistematici ed oggettivi.

- **Formazione:** il soggetto gestore della R.S.A., anche in collaborazione con altri Enti, si impegna a realizzare iniziative formative, volte a favorire l'arricchimento continuo sia delle competenze sia della conoscenza delle regole e del funzionamento dei rilevanti strumenti gestionali ed operativi.
- **Gestione operativa:** il soggetto gestore della R.S.A. si impegna ad assegnare i turni di lavoro, le ferie ed i permessi nel rispetto del principio di imparzialità, bilanciando al meglio le esigenze dei collaboratori con quelle dell'organizzazione.
- **Comunicazione e dialogo:** si impegna ad assicurare la qualità del funzionamento operativo della struttura anche mediante modalità e strumenti di comunicazione che favoriscono la conoscenza, l'ascolto ed il confronto. In coerenza con questa enunciazione, la R.S.A. " si impegna a fornire ad ogni collaboratore un'informazione trasparente, comprensibile e appropriata al proprio ruolo relativamente ai processi organizzativi che lo interessano, ai principali cambiamenti operativi ed all'andamento gestionale.

### **Doveri dei Destinatari**

Tutti i collaboratori della R.S.A. " siano essi dipendenti oppure collaboratori con altre formule contrattuali o volontari, sono tenuti a onorare i seguenti doveri:

- **Conoscenza e applicazione del Codice Etico:** sono impegnati a conoscere il presente Codice Etico e ad attuare correttamente quanto ivi disposto, ad informare i terzi in merito al contenuto del Codice Etico e dell'obbligo, da parte dei terzi, di adeguare la propria condotta a quanto previsto nel Codice, ad evidenziare alla Direzione eventuali situazioni critiche o momenti di difficoltà nel dare attuazione a quanto previsto nel Codice Etico, ad informare la Direzione di dimostrabili e documentate violazioni del Codice Etico da parte di altri destinatari e/o di terzi di cui essi siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle proprie mansioni.
- **Comportamenti:** sono impegnati a non adottare comportamenti tali da pregiudicare l'affidabilità morale e professionale. In particolare è vietato detenere, consumare, offrire o cedere a qualsiasi titolo sostanze stupefacenti o di analogo effetto, nel corso della prestazione lavorativa e nei luoghi di lavoro. È altresì vietato fumare ed assumere bevande alcoliche nei luoghi di lavoro.
- **Diligenza e buona fede:** sono impegnati ad agire lealmente e secondo buona fede rispettando gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro ed assicurando le prestazioni richieste. Sono impegnati, altresì, a conoscere e ad osservare le norme deontologiche contenute nel presente Codice, improntando la propria condotta al rispetto reciproco ed all' cooperazione e reciproca collaborazione.
- **Conflitto di interessi:** sono impegnati ad evitare situazioni in cui possano manifestarsi conflitti di interessi e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di cui sono venuti a conoscenza nello svolgimento delle proprie funzioni. Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere preventivamente comunicata al diretto superiore o ad altra funzione aziendale affinché compiano le opportune valutazioni. A titolo esemplificativo costituiscono fattispecie di conflitto di interessi:

- la cointeressenza – palese od occulta – del dipendente o dei suoi familiari in attività di fornitori;
- la strumentalizzazione della propria posizione funzionale per la realizzazione di interessi contrastanti con quelli della R.S.A.
- l'utilizzo di informazioni acquisite nello svolgimento di attività lavorative a vantaggio proprio o di terzi in contrasto con gli interessi della R.S.A.
- lo svolgimento di attività lavorative di qualunque genere (prestazioni d'opera e prestazioni intellettuali) presso fornitori e presso terzi in contrasto con gli interessi della R.S.A.
- la conclusione, il perfezionamento o l'avvio di trattative e/o contratti, in nome e per conto della R.S.A. " che abbiano come controparte familiari o soci dei dipendenti responsabili degli acquisti/ affidamento servizi, ovvero persone giuridiche di cui gli stessi siano titolari o a cui siano comunque interessati.
- **Tutela del patrimonio dell'Ente:** sono impegnati, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, ad operare con diligenza per salvaguardare il patrimonio in dotazione: beni mobili ed immobili, risorse tecnologiche e supporti informatici, attrezzature, farmaci, informazioni e competenze ed attenersi a quanto previsto nel contratto sottoscritto tra ente gestore e Comune.

In particolare, ogni dipendente deve:

- o usare i mezzi, se in possesso, e gli strumenti in dotazione alla R.S.A. osservando tutti i programmi di sicurezza per prevenirne l'uso non autorizzato od il furto;
- o evitare utilizzi impropri dei beni della R.S.A. che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse della stessa.
- **Regali, omaggi e benefici:** sono impegnati a non ricevere né offrire a terzi (pubblici ufficiali o privati), direttamente o indirettamente, regali, pagamenti, benefici materiali od altre utilità di qualsiasi entità. Sono consentiti omaggi non eccedenti le comuni pratiche di cortesia e tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere interpretati come finalizzati ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività della R.S.A.. Gli operatori sono comunque tenuti a comunicare alla direzione l'entità di qualsivoglia omaggio ricevuto.
- **Esercizio dell'autorità:** i collaboratori con funzioni di responsabilità sono impegnati a fondare l'esercizio legittimo della propria autorità sulla responsabilità, sulla fiducia, sul rispetto, sulla cooperazione e sull'efficacia.
- **Utilizzo dei sistemi informatici:** tutti i collaboratori sono responsabili della sicurezza dei sistemi utilizzati e sono impegnati a non farne uso improprio: rientra in questa casistica l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro o per inviare messaggi offensivi, minatori o che possano arrecare danno all'immagine dell'Ente.
- **Tutela della riservatezza:** non divulgare le informazioni riservate riguardanti la R.S.A. e qualsiasi informazione riservata riguardante Residenti, familiari o altri operatori.

## Rapporto con i Terzi

È dovere di tutti i Terzi impegnarsi ad osservare i contenuti di questo Codice Etico ed a darne

attuazione nei rapporti con tutti i soggetti interessati.

Al momento dell'approvazione del Codice Etico, il soggetto gestore della R.S.A. di Azzano San Paolo, si impegna a darne opportuna pubblicità.

### **Modalità di attuazione e Controllo del Codice etico**

È dovere dei dipendenti, dei Destinatari e dei Terzi operanti nella R.S.A., l'osservanza delle norme del presente Codice, che deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali degli stessi ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 del Codice Civile.

I principi e i contenuti del presente Codice etico costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà, imparzialità che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa ed i comportamenti in genere che i dipendenti ed i collaboratori devono rispettare nei confronti della R.S.A..

La violazione delle norme potrà costituire inadempimento alle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro o illecito disciplinare, con ogni conseguenza prevista dalla legge e dal Contratto Collettivo, anche in ordine alla conservazione del rapporto di lavoro e potrà comportare, altresì, l'obbligo di risarcire i danni dalla stessa derivanti.

Il presente documento deve essere consegnato a qualsiasi soggetto con cui la R.S.A. si rapporta.

Al fine di favorire la piena applicazione del Codice, la Commissione paritetica oltre alle funzioni indicate nel regolamento di accesso alla R.S.A., avrà anche la funzione insieme al Direttore Sanitario e dal Coordinatore Responsabile in carica della struttura di monitorare costantemente l'applicazione del Codice Etico da parte dei soggetti interessati, anche attraverso l'accoglimento delle eventuali segnalazioni.

### **Disposizioni finali**

Il presente Codice Etico viene approvato dal Comune con il presente atto.

Ogni variazione e integrazione dello stesso dovrà essere approvata dallo stesso organismo e diffusa tempestivamente ai destinatari.

Il soggetto gestore della R.S.A. si impegna a dare massima diffusione al Codice Etico all'utenza, agevolandone la conoscenza da parte dei Residenti, degli Utenti, dei Familiari e degli altri portatori di interesse; si impegna inoltre al confronto sui temi che ne sono oggetto.

Tutti i portatori di interesse potranno comunicare con l'Ente in riferimento al Codice Etico, anche al fine di segnalarne eventuali violazioni, indirizzando le proprie osservazioni all'Organismo di Vigilanza.