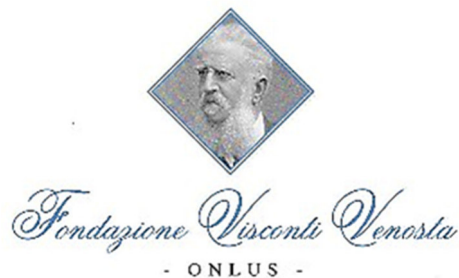


CARTA DEI SERVIZI





1 LE ORIGINI

La Fondazione Visconti Venosta ONLUS deve la sua nascita ai Marchesi coniugi Luisa Alfieri di Sostegno ed Emilio Visconti Venosta che, nel ricordo di una figlia prematuramente scomparsa, fecero erigere l'Ospizio per vecchi e cronici che venne inaugurato il 5 ottobre 1891. Il ricovero era gratuito e la struttura operava grazie alla generosità dei benefattori. Eretto in Ente Morale con Regio Decreto in data 7.10.1891 mantenne la denominazione di Ospizio Visconti Venosta sino al 1984.

Dalla nascita è passato oltre un secolo, un tempo lunghissimo che ha determinato una crescita progressiva della struttura e una specializzazione nella gestione.

Nel 1915, durante la prima guerra mondiale, l'emergenza lo trasformò in un ospedale e così venne utilizzato anche negli anni a seguire, tanto da acquisire la denominazione di "Ospedale Civile Visconti Venosta" (1963); nonostante ciò non venne mai abbandonata la funzione iniziale di cura degli anziani che, in una parte della struttura, continuarono ad essere ospitati.

Grazie a questa esperienza nel 1975, quando le funzioni ospedaliere furono incorporate nell'Ospedale Morelli di Sondalo, venne deciso di ampliare l'attività allargandola ai locali lasciati vuoti dal vecchio ospedale, iniziò ad operare con il solo scopo dell'assistenza agli anziani, il Pensionato per Anziani Visconti Venosta.

Nel 1985 il Comune di Grosio acquistò l'edificio sede dell'attività istituzionale attualmente detenuto dall'Ente gestore in comodato d'uso.

Nel luglio 2004, in ottemperanza alle nuove disposizioni regionali in merito, il "Pensionato per Anziani Visconti Venosta" si è trasformato in Residenza Sanitaria Assistenziale denominata "Fondazione Visconti Venosta -ONLUS" con capacità ricettiva di 115 posti letto.

2 LA MISSION

La Fondazione Visconti Venosta pone la propria azione sulla centralità della persona con la propria dignità, portatrice di valori, credenze e abitudini e non solo di limitazioni e patologie legate all'età; muovendo da tali finalità, intende offrire un servizio di assistenza globale e qualificata all'anziano con l'intento di migliorarne la qualità della vita mantenendo il benessere psico-fisico, secondo uno stile improntato alla familiarità e all'accoglienza.

La RSA è attenta alla formazione continua dei propri operatori conservando stimoli, motivazioni e migliorando le capacità professionali di ognuno per garantire un approccio individuale all'ospite, mediante la stesura di specifici piani di assistenza attenta e personalizzata, nel pieno rispetto di quanto stabilito dalla carta dei diritti della persona anziana.

Il diritto ad essere accuditi e il diritto alla cura della propria salute, aumenta ogni giorno il livello e la ricerca delle prestazioni sanitarie da offrire ad ogni ospite che viene seguito secondo i valori dell'eguaglianza e dell'imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

Per soddisfare i bisogni di socialità degli ospiti si mira alla creazione di una casa di riposo integrata nel territorio, aperta a familiari, amici, conoscenti e a tutti coloro che, in associazione o singolarmente, sono invitati a partecipare ai numerosi eventi che si svolgono sia all'interno che all'esterno della struttura.

3 CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO

La Fondazione ha adottato il Codice Etico, al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori ai quali si ispira per raggiungere i propri fini istituzionali, adottando procedure e comportamenti finalizzati a prevenire attività illecite o illegittime, migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'attività della Fondazione, per garantire il soddisfacimento dei bisogni dei destinatari dell'attività svolta.

Il Codice Etico Comportamentale è l'insieme dei valori e dei principi che orientano, regolano e guidano il comportamento e l'agire professionale di tutti i soggetti, a tutti i livelli di responsabilità, che operano all'interno della Fondazione.

Destinatari del Codice sono tutti coloro che, a qualsiasi titolo (amministratori, dipendenti, collaboratori esterni, volontari etc.) contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Fondazione, nonché i soggetti che intrattengono con la Fondazione rapporti commerciali (clienti, fornitori, consulenti, etc.). Tali soggetti sono tenuti a conoscere il contenuto del Codice Etico, a contribuire alla sua attuazione ed alla diffusione dei principi in esso contenuti.

Le Regole contenute nel Codice Etico integrano il comportamento che i Destinatari sono tenuti ad osservare in virtù di leggi vigenti, civili e penali, e degli obblighi contrattuali.

La Fondazione si impegna ad adottare tutte le misure necessarie alla diffusione del Codice e copia dello stesso verrà consegnata al momento dell'ingresso in RSA.

Esso è deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale. Il Modello in vigore è stato approvato con deliberazione n. 14 in data 28/12/2012 ed è stato nominato l'Organismo di Vigilanza.

4 L'ENTE GESTORE

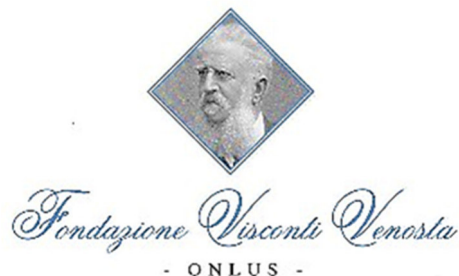
La Fondazione Visconti Venosta è autorizzata al funzionamento ed accreditata presso la Regione Lombardia per n. 115 posti letto.

E' regolata da uno Statuto organico suddiviso in una serie di articoli che ne definiscono le origini, gli scopi, i mezzi, il Consiglio di Amministrazione e le norme di ammissione.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di indirizzo politico amministrativo e di gestione della Fondazione ed è composto da 5 membri:

- un rappresentante degli interessi originari della famiglia Visconti Venosta
- il Parroco pro tempore di Grosio
- un membro nominato dal Consiglio degli Affari Economici della Parrocchia di Grosio
- due membri di designazione pubblica, nominati dal Consiglio comunale di Grosio.

Il Consiglio di amministrazione adotta tutti gli atti e i provvedimenti necessari per un regolare funzionamento, dura in carica 5 anni ed elegge il Presidente che ha potere esecutivo su quanto deliberato dal Consiglio.



5 UBICAZIONE

La nostra casa si trova a Grosio, (656 s.l.m.), comune in provincia di Sondrio di 4500 abitanti situato in Alta Valtellina, nei pressi delle più rinomate località turistiche delle alpi (Bormio, S. Caterina Valfurva, Livigno, Aprica, Teglio, Valdidentro ecc.).

Grosio può essere raggiunto:

- ✓ in auto: nuova statale 38 – uscita Grosio-Grosotto
- ✓ mezzi pubblici: treno linea Milano – Tirano (da Tirano si prosegue in pullman fino a Grosio)

La struttura si trova al centro del paese in Via Alfieri n. 20, accanto alla chiesa parrocchiale e a pochi passi dalla villa Visconti Venosta. L'immenso parco della villa è a disposizione anche degli Ospiti della Fondazione Visconti Venosta che possono usufruire di altri due giardini adiacenti l'edificio, utili a proteggere la casa dal traffico e dai rumori della vita quotidiana.

6 LA STRUTTURA

L'edificio ha una superficie totale di mq. 7.600.

Oltre ai servizi di cucina e lavanderia, i piani seminterrati alloggiavano la Cappella, dedicata a Maria Bambina, la camera mortuaria e la camera ardente.

Al piano terra si trovano, da un lato, gli uffici amministrativi con la presidenza, il salone polifunzionale per le attività di animazione e ricreazione ove sono installati tre schermi TV e dove è disposto l'angolo bar, la palestra con attiguo l'ambulatorio medico, il locale per il parrucchiere e il podologo.

Dall'altro lato del medesimo piano ha sede un nucleo di 13 ospiti, con 6 camere a due letti con servizi e una camera singola, il bagno centralizzato, la medicheria e la sala da pranzo con annessa tisaneria.

Dal salone polifunzionale si accede direttamente ai due giardini e al terrazzo coperto, arredati con tavolini, sedie e panchine.

Al primo piano e al secondo piano si trovano, oltre a vari locali di servizio, quattro nuclei, due di 16 ospiti e due di 18 ospiti, per un totale di 17 camere a due letti con servizio per piano, i bagni centralizzati, le medicherie, le sale soggiorno, le sale da pranzo, le tisanerie.

Al terzo piano si trova un nucleo di 18 ospiti, con 9 camere a due letti con servizi, i bagni centralizzati, la medicheria, il soggiorno, la sala da pranzo e la tisaneria, oltre ai vari locali di servizio e magazzini.

Al quarto piano si trova un nucleo di 16 ospiti, con 8 camere a due letti con servizi, i bagni centralizzati, la medicheria, il soggiorno, la sala da pranzo e la tisaneria.

La struttura è dotata di sistemi atti a garantire la sicurezza degli ospiti, degli operatori e dei visitatori: rilevatori di fumo in tutti gli ambienti di vita, allarmi e dispositivi antincendio, lampade di emergenza, cartellonistica di sicurezza, gruppo elettrogeno; è altresì individuato un responsabile della sicurezza della struttura;

tutti i reparti e gli spazi comuni, completamente ristrutturati, sono dotati di impianto di aria primaria climatizzata;

tutti i posti letto sono dotati di servizio di chiamata;

tutte le camere sono dotate di TV;

tutti i nuclei sono dotati di sollevatori con binario a soffitto per il sollevamento degli ospiti con deficit motori, sono altresì in dotazione sollevatori carrellati elettrici;

i servizi delle camere sono dotati di doccia con seggiolino per disabili;

i corridoi sono provvisti di corrimano;

nel salone polifunzionale, oltre all'angolo bar, è a disposizione degli ospiti e dei loro familiari una macchina distributrice di bevande calde;

l'orientamento spaziale è favorito da appositi cartelli fissi e dalla diversificazione dei colori di rivestimento e tinteggiatura che caratterizza i diversi piani;

sulle bacheche allestite nei soggiorni sono esposti i menu della settimana, avvisi, annunci di attività, fotografie e l'elenco dei compleanni del mese;

tre ascensori, di cui due montalettighe, uno dei quali da poter utilizzare anche in caso di incendio, permettono di muoversi facilmente e velocemente all'interno della casa.

Nella primavera 2024 il Consiglio di Amministrazione della casa di riposo, giovandosi della opportunità di accesso al super-bonus ancora riservato alle ONLUS, ha dato avvio ad una serie di lavori sullo stabile comunale adibito all'attività istituzionale.

I lavori riguarderanno il rifacimento dei tetti, la coibentazione con cappotto isolante e il cambio dei serramenti e avranno lo scopo finale di restituire una struttura più confortevole e più facile da riscaldare.

7 LE RISORSE UMANE

L'organico operativo è composto da:

DIRETTORE GENERALE

Direttore Operativo

- Personale amministrativo
- Addetti alla manutenzione, alla cucina e alla lavanderia

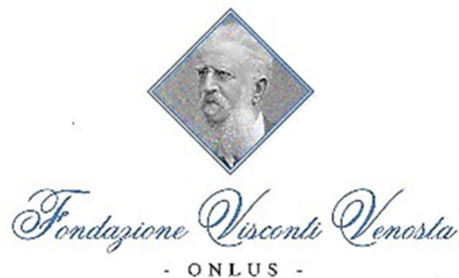
Coordinatore delle Figure Sanitarie

- Infermieri
- Operatori socio sanitari
- Ausiliari socio assistenziali
- Fisioterapisti
- Educatori

Direttore sanitario

- Medici di reparto

L'operatore sanitario è individuabile dall'Ospite e dai familiari alternativamente:



- attraverso il nome e la qualifica professionale riportati sul taschino della divisa
- dal colore della casacca diversificata: bianco per Infermieri, bordeaux per Fisioterapisti, bianco/azzurro per O.S.S., azzurro per A.S.A, colorata per gli educatori.

I responsabili gestiscono le tre aree in cui sono suddivisi i servizi, il Coordinatore delle Figure Sanitarie sovrintende ai processi che riguardano direttamente l'assistenza al residente armonizzando le attività del personale coinvolto.

Il Direttore Sanitario, oltre che assumere la responsabilità del Servizio Sanitario, cura per quanto di propria competenza, tutti gli adempimenti che si rendono necessari ed opportuni affinché il servizio di assistenza sanitaria possa svolgersi con la dovuta regolarità ed in armonia con le direttive regionali e locali. A tal fine, è suo compito dirigere e coordinare i servizi di assistenza infermieristica, farmaceutica e riabilitativa.

Tutte le attività sono coordinate dal Consiglio di Amministrazione responsabile dell'intera gestione.

L'operato della RSA è sottoposto al controllo di Regione Lombardia attraverso vigilanza effettuata dall'ATS della Montagna di Sondrio.

8 DEFINIZIONE DELLE MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

SERVIZIO SANITARIO

Il direttore sanitario e i medici in convenzione assicurano tutti i giorni feriali l'assistenza richiesta legata ai problemi di salute manifestati dagli Ospiti. Attraverso visite periodiche, l'attività sanitaria si rivolge non solo alla cura, ma anche alla prevenzione. In particolare i medici curano la prescrizione dei farmaci e di ogni tipo di esame e visita specialistica, forniscono gli elementi guida per la compilazione del P.A.I. (piano di assistenza individuale) e mantengono i rapporti di informazione con i familiari.

Inoltre l'Ente ha stipulato apposita convenzione con uno specialista in fisiatria per consulenze mirate all'interno della struttura.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

L'assistenza infermieristica viene assicurata 24 ore su 24. Ogni giorno gli infermieri seguono i medici nelle visite: su loro ordine eseguono prenotazioni per visite specialistiche e prelievi ematici, organizzano eventuali ricoveri ospedalieri. Si occupano della somministrazione quotidiana dei medicinali prescritti agli Ospiti. Eseguono medicazioni e tutte le prestazioni tipiche della professione (Misurazione della pressione, della temperatura, della glicemia, nutrizione enterale ecc.) Utilizzando i supporti informatici disponibili in ogni nucleo aggiornano, per la parte di loro competenza, il Fascicolo Sanitario di ogni Ospite inserendo i parametri vitali e aggiornando le diarie. E' loro compito sovrintendere alla gestione del Piano individuale di assistenza, con la collaborazione delle altre figure professionali. Il loro operato viene armonizzato e verificato dal Coordinatore delle Figure Sanitarie. Sono identificati come preposti nel reparto di assegnazione.

SERVIZIO FARMACIA

I medicinali, prescritti esclusivamente dai medici della Casa, sono compresi nell'importo della retta e quindi tutti completamente gratuiti per gli Ospiti. All'interno della casa il Responsabile del servizio sanitario e assistenziale gestisce la farmacia centrale computerizzata.

SERVIZIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE

Viene garantito tutti i giorni feriali e le attività sono organizzate sulla base di un piano bisettimanale tenendo conto delle peculiarità caratteriali e delle capacità residue dei singoli utenti. In questo modo le attività toccano varie sfere della vita sociale della persona.

Gli Operatori incoraggiano e supportano le relazioni sociali degli Ospiti, ogni giorno favoriscono l'incontro e la partecipazione degli utenti alla vita della casa: li informano sugli eventi locali e non, li stimolano alla partecipazione a vari momenti religiosi, culturali, ricreativi, di gioco, di festa.

Utilizzando i supporti informatici disponibili aggiornano, per la parte di loro competenza, il Fascicolo Sanitario di ogni Ospite. Partecipano attivamente alla fase di accoglienza dei nuovi Ospiti, alla riunione post accoglienza ed alla stesura del PAI.

Invitano e accompagnano gli utenti all'esterno della struttura, a piedi o con un pulmino attrezzato, per gite o per momenti di festa (sagre, celebrazioni ecc.) in momenti straordinari.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio di riabilitazione è assicurato per sei giorni alla settimana. Su indicazione medica i terapisti organizzano e conducono interventi di gruppo e personalizzati per la prevenzione, il mantenimento e la riabilitazione degli Ospiti. Utilizzando i supporti informatici disponibili aggiornano, per la parte di loro competenza, il Fascicolo Sanitario di ogni Ospite.

L'equipe di riabilitazione può inoltre contare sull'intervento di consulenza del servizio di Fisiatria dell'Ospedale di Sondalo con il quale si intrattengono rapporti di reciproca collaborazione e che può ottimizzare gli interventi individuali ed effettuare la prescrizione degli ausili. Il perfezionamento delle pratiche di acquisto degli ausili, la loro manutenzione e le piccole modifiche rimangono un impegno di cui si fanno carico i terapisti stessi.

Si occupano, in collaborazione con il personale di reparto, del miglior posizionamento degli Ospiti per prevenire danni da allettamento. Gestiscono quotidianamente la palestra, luogo di esercizio fisico e occasione di socializzazione degli Ospiti.

Forniscono al personale addetto alla assistenza precise indicazioni, anche attraverso materiale divulgativo, sulla movimentazione dei carichi e sull'utilizzo di sollevatori per migliorare la mobilitazione dell'Ospite e per prevenire l'insorgenza di patologie della colonna vertebrale.

Collaborano con gli Educatori professionali nelle iniziative a favore degli Ospiti più gravi.

SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE (ASA – OSS)

Il servizio di assistenza è garantito da Operatori socio sanitari e/o Ausiliari socio assistenziali qualificati che, articolati in turni, attendono ai bisogni primari degli Ospiti, con particolare attenzione all'igiene quotidiana e periodica. Nel rispetto delle abitudini degli Ospiti e con la loro collaborazione si occupano della pulizia degli arredi personali e del loro riordino. Distribuiscono il vitto proveniente dalla cucina centrale e sono di supporto durante il pranzo e la cena a coloro che necessitano di aiuto per alimentarsi. Accompagnano e sostengono gli Ospiti nella scelta e nella partecipazione alle attività quotidiane. Il contatto così profondo con gli Ospiti permette loro di conoscerne le esigenze e capirne le abitudini e le caratteristiche, comunicando le impressioni alle altre figure professionali.

I servizi vengono svolti seguendo regolari piani di lavoro e procedure codificate ed il loro operato viene armonizzato e verificato dal Coordinatore delle Figure Sanitarie.



Fondazione Visconti Venosta
- ONLUS -

MANICURE E PEDICURE

Il servizio viene effettuato dal personale ASA in occasione dei bagni periodici. Allo specialista Podologo (figura esterna alla RSA) si fa riferimento solo per casi particolarmente delicati, in questo caso la spesa è a carico dell'Ospite.

SERVIZIO RELIGIOSO

E' assicurato dai sacerdoti della parrocchia. Nella cappella all'interno della struttura (piano seminterrato) viene celebrata la S. Messa almeno una volta la settimana e nelle solennità di Natale, Capodanno e Pasqua. Periodicamente viene distribuita l'Eucaristia agli utenti che non possono partecipare alle celebrazioni.

- Ogni domenica mattina gli utenti che lo desiderano vengono accompagnati alla S. Messa festiva nella vicina Chiesa parrocchiale.
- In occasione di festività particolari viene assicurata la Confessione all'interno della struttura e comunque sempre su richiesta.
- Vari pellegrinaggi vengono organizzati ai Santuari della zona
- Annualmente viene celebrato il sacramento dell'Unzione degli infermi.

Il servizio religioso è a disposizione di tutti, ma per nessuno è un obbligo. Viene garantita la libertà di culto nel rispetto delle credenze religiose di ognuno.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Si occupa della gestione economico-finanziaria e della gestione del personale.

L'ufficio amministrativo funge anche da ufficio per le relazioni col pubblico, rispondendo al centralino telefonico, smistando le telefonate esterne su tutti i piani e ai vari servizi, accogliendo ogni visitatore della struttura, raccogliendo indicazioni o reclami riguardanti il gradimento dei servizi. E' a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per ogni tipo di informazione legata ad aspetti fiscali o burocratici. Il Direttore tiene le relazioni con il Consiglio di Amministrazione e ne trasmette le decisioni.

SERVIZIO CUCINA E RISTORAZIONE

Alla cucina centrale è affidata la preparazione quotidiana dei pasti, distribuiti ai reparti con l'ausilio di appositi carrelli termici che assicurano la corretta protezione degli alimenti e il mantenimento della giusta temperatura durante la distribuzione. Il servizio viene strettamente controllato tramite il sistema HACCP.

In accordo col servizio sanitario viene semestralmente rivisto lo schema dei menù estivi e invernali che ruota su quattro settimane.

Per particolari patologie sono previste diete personalizzate prescritte dai medici. In collaborazione con il servizio amministrativo i cuochi si occupano della scelta di tutti i prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti.

Per favorire il mantenimento dei rapporti familiari è data possibilità ai parenti di condividere al pasto (in numero massimo di due familiari per ogni Ospite) e di festeggiare all'interno della struttura particolari ricorrenze.

SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio viene svolto per l'intera settimana, il personale si occupa del lavaggio, asciugatura, stiratura e riposizione della biancheria della casa (che comprende la biancheria da letto e quella da tavola) e degli

indumenti personali degli Ospiti che vengono etichettati con nome e cognome mediante apposita apparecchiatura. Parte del servizio di lavanderia (biancheria piana del letto) è esternalizzato. Il personale si occupa anche del lavaggio e della stiratura delle divise del personale.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Un operaio qualificato gestisce la manutenzione degli impianti installati e si occupa della tenuta dei magazzini. Garantisce il servizio di pronta disponibilità in caso di interventi urgenti per il corretto funzionamento degli impianti di sicurezza.

SERVIZIO PULIZIE

E' appaltato ad una ditta specializzata che, quotidianamente e con proprio personale, porta a termine le pulizie ordinarie e straordinarie degli spazi abitativi interni ed esterni. L'intervento dell'impresa non interferisce sulle attività della vita quotidiana degli utenti.



In considerazione delle difficoltà di formare e reclutare personale socio-sanitario, per migliorare l'assistenza vera e propria all'ospite, sono stati inoltre esternalizzati alcuni lavori non afferenti alla cura e all'assistenza (pulizia pavimenti parti comuni, lavaggio stoviglie e rifacimento letti).

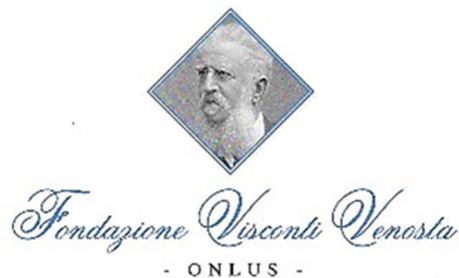
9 LA GIORNATA TIPO

- ✂ Sveglia dalle ore 7
- ✂ Colazione alle ore 8
- ✂ Apertura della Palestra Ore 8 (chiusa la domenica e i festivi)
- ✂ Attività di animazione Ore 9 (sabato e domenica esclusi)
- ✂ Lettura comune del giornale Ore 10.30 (sabato e domenica esclusi)
- ✂ Ginnastica programmata
- ✂ Pranzo Ore 12
- ✂ Riposo fino alle 14.30
- ✂ Assistenza religiosa
- ✂ Merenda pomeridiana - ore 15 su ogni piano
- ✂ Eventuali gite - ore 14
- ✂ Attività pomeridiane di animazione - dalle 15.15
- ✂ Cena - ore 18
- ✂ Fino alle ore 21 -Preparazione per la notte delle persone non autonome.

10 VISITE

I nuclei abitativi della Fondazione sono **aperti** al pubblico tutti i giorni senza vincolo di orario nelle ore diurne (8-20). In particolare si garantisce l'orario sopraindicato nei seguenti spazi comuni

-  Soggiorno nuclei
-  Salone piano terra



✚ Area verde esterna

L'accesso alla camera da letto è **vietato** durante i seguenti orari salvo deroghe autorizzate dal medico o dal personale infermieristico

- ✚ Prima delle 10.45
- ✚ Dalle ore 13 alle 15
- ✚ Dopo le 19,15.

Le indicazioni sopra espresse si rendono necessarie, al fine di rispettare le esigenze di riposo e di privacy degli ospiti e per garantire al meglio l'espletamento dei compiti del personale di servizio.

Dalle ore 20,00 alle ore 8,00, l'orario delle visite agli Ospiti viene regolamentato e l'accesso ai parenti è consentito solo in casi particolari e previo autorizzazione del personale infermieristico di reparto.

La struttura è aperta tutto l'anno e può essere visitata da potenziali utenti o loro famigliari che, all'uopo, faranno preventiva richiesta all'Ufficio Amministrativo. La visita sarà guidata per fornire ogni delucidazione necessaria e potrà essere effettuata durante gli orari d'ufficio.

Il Consiglio di Amministrazione ha adottato un regolamento per l'accesso di animali di affezione. Il Regolamento viene consegnato al momento dell'ingresso in RSA. Il Regolamento è consultabile sul sito internet della RSA www.fondazioneviscontivenosta.it alla pagina Documentazione

11 ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 12 e dalle ore 14 alle ore 17.

12 DIRITTO DI ACCESSO

L'accesso in RSA è riservato a persone che hanno compiuto 70 anni che si trovano in condizioni socio sanitarie tali da non poter restare al proprio domicilio. Le condizioni sociali e di salute devono tuttavia essere compatibili con i livelli sanitari-assistenziali erogati dalla RSA.

Eccezionalmente possono essere ammesse persone di età inferiore a 70 anni con problemi socio-sanitari e caratteristiche assimilabili a quelle delle persone anziane. Il modello unico per inserimento nei posti accreditati delle RSA della provincia di Sondrio può essere ritirato direttamente presso questa RSA oppure scaricato dal sito aziendale o dal sito dell'A.T.S. della Montagna di Sondrio al seguente indirizzo

<https://www.ats-montagna.it/wp-content/uploads/2023/11/modulo-inserimento-in-RSA.pdf>

Successivamente si dovrà:

- *Compilare la parte anagrafica (i primi tre fogli del modello) a cura dell'interessato, o del familiare fiduciario, o dell'amministratore di sostegno e indicare sul frontespizio le RSA della provincia scelte*

- *Far compilare la parte clinica (i successivi tre fogli) da un medico (preferibilmente dal proprio medico di medicina generale)*
- *Consegnare la domanda nella RSA preferita (normalmente quella di prima scelta)*

CRITERI DI FORMAZIONE E MODALITA' DI GESTIONE DELLA LISTA DI ATTESA

La domanda consegnata agli uffici della Fondazione verrà valutata dal medico interno deputato e successivamente, a cura della Fondazione stessa, attraverso il portale unico dell'A.T.S. che gestisce le liste di attesa per tutte le RSA della provincia, caricata su piattaforma web e resa disponibile on-line a tutte le RSA che l'utente aveva indicato sul frontespizio della domanda stessa.

La chiamata per l'ingresso verrà effettuata sulla base delle domande presenti sul portale nel momento in cui si libera un posto dando la precedenza ai residenti nel comune di Grosio da almeno sei mesi e tenuto conto di quanto stabilito nel regolamento di ingresso approvato dal C.D.A..

Ai diretti interessati è data la possibilità di effettuare la visita guidata nella R.S.A., alla presenza di personale addetto.

Nessun corrispettivo è richiesto per lo svolgimento di tutte le pratiche e procedure preliminari all'ingresso dell'Utente.

13 CRITERI DI ACCOGLIENZA E DI PRESA IN CARICO

L'Utente viene accolto in RSA in giorni feriali, dal lunedì al venerdì, in orario preventivamente concordato nel rispetto delle reciproche esigenze.

Il personale dell'ufficio amministrativo effettua la raccolta dei documenti e dei dati anagrafici, statistici e delle persone di riferimento; illustra i contenuti del contratto di ingresso che l'ospite o suo familiare deve sottoscrivere. In esso sono contenuti il documento per il consenso informato, gli adempimenti rispetto al pagamento della retta di ricovero, gli eventuali servizi supplementari ricevuti all'interno della R.S.A., il consenso al trattamento dei dati nel rispetto della legge sulla privacy. La copia del contratto sottoscritto viene poi rilasciata al firmatario.

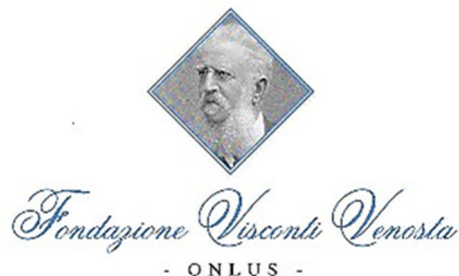
Un primo colloquio con l'ospite e i familiari viene effettuato dal personale di animazione al fine di redigere la prima valutazione sociale. Il personale medico, infermieristico e riabilitativo, verifica gli interventi sanitari da organizzare nell'immediato. Nei giorni successivi vengono redatte le scale di valutazione necessarie all'inquadramento oggettivo dell'ospite.

Tutte le informazioni raccolte convogliano nel Fascicolo Sanitario che viene tenuto nei formati cartaceo ed elettronico che tra loro si integrano.

Dopo un breve periodo di osservazione e raccolta dati l'Equipe di assistenza, composta da Medico, Coordinatore delle Figure Sanitarie, Fisioterapista, Educatore professionale, Familiare di riferimento e Ospite, ove possibile, si incontra per la stesura del Progetto Individuale e del Piano di Assistenza Individualizzato.

14 MODALITA' DI DIMISSIONE

In caso di dimissioni volontarie per trasferimento in altra RSA il termine di preavviso è di almeno una giornata.



In caso di dimissioni volontarie per rientro al domicilio il termine di preavviso è di almeno una settimana.

Qualora sopravvenga una situazione che renda impossibile la permanenza dell'Ospite in R.S.A., accertata e documentata dal direttore sanitario della Fondazione, la procedura di dimissione dell'Ospite sarà effettuata con preventiva comunicazione al Comune di residenza di questo e all'A.S.L. della Provincia di Sondrio ai fini di garantire la dimissione in forma assistita.

In tutti i casi suesposti la retta viene richiesta sino al giorno di permanenza in RSA.

Alla dimissione viene rilasciata tutta la documentazione sanitaria con le indicazioni necessarie alla continuità delle cure relative all'ospite e tutto quanto utile o potenzialmente tale, o comunque significativo, per il benessere della persona.

15 LE FONTI DI FINANZIAMENTO

Per far fronte alle spese ordinarie e straordinarie l'Ente gestore dispone delle seguenti categorie di entrate: rette, finanziamento regionale tariffario, oblazioni e lasciti.

La retta di ricovero viene stabilita con delibera del Consiglio di Amministrazione.

Annualmente viene rilasciata agli Ospiti la dichiarazione prevista ai fini fiscali, un documento nel quale viene riportata la spesa sanitaria sostenuta nell'anno precedente. Tale documento viene inoltrato via E-mail o a mezzo posta ai familiari, oppure ritirato presso l'ufficio amministrativo.

16 COMPOSIZIONE DELLA RETTA

La retta mensile, che dal 1/6/2023 ammonta a € **1.500,00**, comprende:

- ∞ assistenza medica generica garantita dai medici in convenzione, assistenza infermieristica e riabilitativa, farmaci e ausili per l'incontinenza, assistenza di base, igiene e cura della persona;
- ∞ servizi di tipo alberghiero (vitto, alloggio, riscaldamento, condizionamento, pulizia dei locali, lavanderia)

17 SERVIZI NON COMPRESI NEL COSTO DELLA RETTA

La retta non comprende:

- trasporti verso ospedali per visite specialistiche o esami, rientro in struttura per dimissione dall'ospedale;
- rinnovo del guardaroba personale;
- prodotti personali (spazzolino, dentifricio, pettine ecc.) protesi o altro per la cura della propria persona
- parrucchiere e podologo.

18 GRADIMENTO DEI SERVIZI

Viene garantita la funzione di tutela dei diritti delle persone assistite attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi che si dovessero presentare prima, durante e dopo l'inserimento in Struttura.

Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta nella quale l'utente, oppure un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata riguardante la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto con quanto previsto dalla carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore. Le segnalazioni saranno utilizzate al fine di conoscere e comprendere al meglio le ragioni di eventuali disservizi o problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere possibili miglioramenti delle prestazioni offerte oppure a correggere eventuali disservizi.

L'ospite o il familiare può presentare reclamo con le seguenti modalità:

- Compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto per la rilevazione dei disservizi e/o apprezzamenti, che può essere ritirato presso gli uffici amministrativi o presso il salone polifunzionale, e recapitato presso l'Ufficio amministrativo o presso l'Ufficio Infermieristico (Ufficio del Coordinatore delle Figure Sanitarie), oppure imbucato nella apposita cassetta di raccolta sita nell'atrio scale all'ingresso della struttura
- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla direzione amministrativa della Fondazione.

Il Coordinatore delle Figure Sanitarie provvede a dare o a far dare immediata risposta a tutte le segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione.

Nei casi più complessi, invece, provvederà all'avvio di un'indagine con l'equipe dei servizi interessati, dando opportuna comunicazione alla direzione amministrativa e al Presidente del Consiglio di Amministrazione, fornendo la risposta al soggetto che ha effettuato la segnalazione entro 20 giorni.

Con frequenza annuale la Fondazione promuove un'indagine di soddisfazione dei servizi offerti rivolta agli ospiti e ai familiari, somministrando il questionario all'uopo predisposto. In questo modo diventa possibile individuare punti di forza, debolezze e criticità dei servizi esistenti, nei confronti dei quali provvedere alla pianificazione di azioni e strategie di intervento, migliorative degli stessi. Sempre annualmente viene proposto un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori con lo scopo di far conoscere alla Amministrazione il grado di soddisfazione del personale nei confronti della struttura e della sua organizzazione. Il fine che si propone è quello di rendere tutti maggiormente consapevoli del proprio ruolo all'interno della struttura, generando riflessioni sui risultati raggiunti, sui percorsi da fare e sugli obiettivi ancora da conseguire.

I dati dei questionari vengono esposti e divulgati attraverso pubblicazione sul sito istituzionale e commentati nelle riunioni periodiche di Ospiti, familiari ed operatori, entro il mese successivo a quello della rilevazione.

19 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

Le modalità di consultazione, il rilascio della documentazione socio-sanitaria degli ospiti, le tempistiche e i costi, sono contenuti nel Regolamento di Accesso agli Atti Amministrativi, approvato dal Consiglio di Amministrazione, a cui si rimanda.



Fondazione Visconti Venosta
- ONLUS -

20 ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

- A) CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA
- B) SCHEDA DI RILEVAZIONE DI DISSERVIZI/APPREZZAMENTI
- C) CODICE ETICO
- D) ESTRATTO DEL MENU IN VIGORE

A) CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Con la deliberazione della Giunta regionale 14 dicembre 2001 n. 7/7435 la Regione Lombardia ha recepito la *"Carta dei diritti della persona anziana"*, riconoscendo che *"gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi"* e che *"tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini"* e ancora che *"la valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società"*. Nelle premesse, la Carta richiama i principi costituzionali di giustizia sociale (art. 3 Cost., là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana: la Carta rammenta che *"lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita"*), di solidarietà (art. 2 Cost.), di salute (art. 32 Cost.). La carta ricorda anche che *"al concetto di salute affermati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità nella dichiarazione di Alma Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986)"*. Dunque la persona anziana è posta al centro di diritti e di doveri, con invito alla Pubblica Amministrazione a renderne effettivo l'esercizio anche tramite gli istituti del difensore Civico, degli Uffici di Pubblica Tutela e degli Uffici di Relazione con il Pubblico.

| <i>La persona ha il diritto</i> | <i>La società e le Istituzioni hanno il dovere</i> |
|---|---|
| Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà. | Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica |
| Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti | Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione |
| Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza | Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità |
| Di conservare la libertà di scegliere dove vivere | Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato. |
| Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa. | Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione. |
| Di vivere con chi desidera | Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione. |
| Di avere una vita di relazione | Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione. |
| Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività | Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo. |
| Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale. | Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani. |
| Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza. | Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana. |

B) SCHEDA DI RILEVAZIONE DISSERVIZI/APPREZZAMENTI

CONSEGNARE ALL'UFFICIO AMMINISTRATIVO O al COORDINATORE DELLE FIGURE SANITARIE O DEPOSITARE NELLA CASSETTA DI RACCOLTA SUGGERIMENTI SITUATA AL PIANO SEMINTERRATO

Da:

COGNOME

NOME

Indirizzo

Telefono

Indirizzo mail

CONTENUTO DELLA SEGNALAZIONE:

DISFUNZIONE RECLAMO SUGGERIMENTO APPREZZAMENTO



C) CODICE ETICO

Il Codice Etico è la "carta costituzionale" della Fondazione, ne enuclea i valori, le responsabilità etico- sociali, i diritti e i doveri morali di ogni partecipante all'organizzazione imprenditoriale.

La finalità del presente codice etico è quella di chiarire e definire l'insieme dei principi a cui sono chiamati ad uniformarsi gli organi sociali, i dipendenti e consulenti della Fondazione, i fornitori, gli utenti e chiunque abbia rapporti con la Fondazione (di seguito per brevità denominati "**destinatari**").

Il codice etico rappresenta uno strumento per:

- garantire che i comportamenti individuali di chi opera in nome e per conto della Fondazione siano improntati all'osservanza della legge e dei regolamenti vigenti, all'onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto dei diritti degli ospiti, dei dipendenti, dei collaboratori e dei partner contrattuali;
- prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti;
- garantire una gestione equa ed efficace delle transazioni e delle relazioni umane;
- sostenere la reputazione della Fondazione in modo da creare fiducia verso l'esterno.

I destinatari sono chiamati al rispetto dei valori e principi del codice etico e sono tenuti a tutelare, attraverso i propri comportamenti, la rispettabilità e l'immagine della Fondazione e preservare l'integrità del patrimonio economico ed umano dell'azienda.

E' cura della Fondazione diffondere tra i destinatari, con adeguati mezzi di comunicazione, la conoscenza del codice etico e delle procedure aziendali.

PRINCIPI GENERALI

L'attività principale della Fondazione consiste nella fornitura, per conto del servizio sociosanitario regionale, di servizi di assistenza socio-sanitaria integrata a favore di persone anziane e disabili ai livelli definiti dalla programmazione locale, regionale e nazionale, nei limiti delle risorse disponibili.

I valori nei quali la fondazione si identifica ed a cui informa l'intera attività sono:

- **Eguaglianza:** divieto di discriminazione in base al sesso, alla sessualità, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose dei propri interlocutori. Uniformità del trattamento e della qualità delle prestazioni erogate, sia pure con le inevitabili differenziazioni dovute ai diversi bisogni.
- **Imparzialità:** gli operatori della Fondazione sono chiamati a tenere comportamenti ispirati ad obiettività, imparzialità, cortesia ed attenzione verso i destinatari.
- **Continuità:** la Fondazione assicura un servizio continuo e regolare, cercando di limitare al massimo eventuali disservizi.
- **Correttezza in caso di potenziali conflitti di interesse:** nella conduzione di qualsiasi attività devono sempre evitarsi situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse. Con ciò si intende quella situazione nella quale il destinatario persegua, per scopi personali o di altri, obiettivi diversi rispetto a quelli che è tenuto a realizzare in base alla missione della Fondazione.
- **Riservatezza:** la Fondazione assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si obbliga ad osservare le norme giuridiche vigenti in materia di tutela della

privacy. I destinatari sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività. Nei rapporti con i terzi la Fondazione mantiene la riservatezza dei dati in suo possesso, fatti salvi i casi in cui la legge dispone diversamente.

- **Valorizzazione delle risorse umane:** la Fondazione valorizza le proprie risorse umane, ne favorisce lo sviluppo e la crescita professionale attraverso:
 - ✓ il rispetto della personalità e della dignità di ciascun individuo, evitando per quanto possibile condizioni di disagio;
 - ✓ la prevenzione di abusi e discriminazioni;
 - ✓ la formazione e l'aggiornamento delle risorse in base alla posizione;
 - ✓ la definizione dei ruoli, responsabilità, deleghe e disponibilità di informazioni in modo da permettere a ciascuna risorsa di potere adeguatamente adottare le decisioni di sua competenza nell'interesse della Fondazione;
 - ✓ l'esercizio prudente, obiettivo ed equilibrato da parte dei responsabili di ciascuna attività specifica;
 - ✓ la valorizzazione della partecipazione innovativa di ciascuna risorsa, nel rispetto dei limiti delle responsabilità;
 - ✓ la chiarezza, la precisione e la veridicità della comunicazione interna sulle politiche e le strategie aziendali;
 - ✓ la predisposizione di luoghi di lavoro adeguati alle esigenze di sicurezza e della tutela della salute di chiunque li utilizzi.

Ciascuna risorsa è chiamata a collaborare per la realizzazione di un ambiente di lavoro che risponda pienamente a tali requisiti. Ciascuna risorsa è invitata nei rapporti con i colleghi ad assumere comportamenti improntati ai principi di civile convivenza e di piena collaborazione e cooperazione. Devono altresì essere evitate situazioni che possano ingenerare l'insorgere di conflitto di interessi reali o apparenti con la Fondazione. Ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interessi deve essere tempestivamente comunicata al superiore gerarchico.

- **Dignità:** la Fondazione garantisce l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.
- **Trasparenza e completezza dell'informazione:** gli operatori della Fondazione sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che, nei rapporti con la stessa, i portatori di interesse siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti.
- **Correttezza, diligenza ed accuratezza nella gestione e negoziazione dei contratti:** nella negoziazione dei contratti chiunque deve evitare di approfittare di lacune contrattuali o di eventi imprevisi per sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza nella quale la controparte si sia venuta a trovare.

- **Qualità:** la Fondazione orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri ospiti valorizzando le proposte che possono favorire un miglioramento della qualità delle proprie attività.
- **Concorrenza leale:** la Fondazione si astiene da comportamenti collusivi e garantisce la libera concorrenza.
- **Responsabilità verso la collettività:** la Fondazione esercita la propria attività nella consapevolezza dell'influenza che questa può avere sulle condizioni, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività e in applicazione del principio della sussidiarietà orizzontale.
- **Tutela ambientale:** la Fondazione si impegna a salvaguardare l'ambiente come bene primario attraverso l'adozione di comportamenti volti a migliorare l'impatto ambientale delle proprie attività, nonché a prevenire rischi per i cittadini.
- **Tutela del patrimonio aziendale:** i destinatari sono direttamente e personalmente responsabili della protezione e conservazione dei beni e delle risorse di proprietà della Fondazione nonché dell'utilizzo delle stesse in modo proprio e conforme all'interesse aziendale.
- **Partecipazione:** la Fondazione favorisce la partecipazione dell'utente e delle sue forme associative. Per migliorare la collaborazione, la Fondazione garantisce all'utente il diritto a formulare proposte. La Fondazione promuove iniziative volte a favorire un rapporto costante e continuativo con gli enti locali.
- **Efficacia ed efficienza:** la Fondazione si impegna a migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia dei servizi, attraverso l'adozione delle opportune soluzioni tecnologiche ed organizzative.

COMUNICAZIONI E RAPPORTI CON I DESTINATARI

Rapporti con gli ospiti

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

La Fondazione promuove la creazione di **organismi rappresentativi dei propri ospiti** con l'obiettivo di favorire un proficuo dialogo, nonché di realizzare un sistema di relazioni che consenta agli interessati di prendere parte alle scelte strategiche della Fondazione stessa e di apportare contributi di idee per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

La Fondazione si impegna a garantire cortesia, attenzione, correttezza e chiarezza in ogni forma di comunicazione con l'utenza.

Gli ospiti non possono offrire **regali, omaggi e benefici** salvo che non rientrino nelle "normali pratiche di cortesia", intendendo per queste ultime la dazione di beni di modico valore e di cui può beneficiare il servizio nel suo complesso. Anche in questo caso, comunque, non potranno essere offerti regali o benefici di altro genere laddove siano volti ad ottenere trattamenti non conformi al principio di imparzialità, onestà e correttezza.

Costituisce "regalo" qualsiasi tipo di beneficio, sia esso rappresentato da beni materiali o altri vantaggi.

Comunicazione agli ospiti.

Le comunicazioni riguardano:

- le informazioni sui diritti degli ospiti;



Fondazione Visconti Venosta
- ONLUS -

- le modalità previste per l'erogazione dei servizi;
- le modalità sul trattamento delle informazioni degli ospiti nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

Le comunicazioni devono essere **le più chiare e semplici possibili**, espresse con linguaggio facilmente comprensibile dagli interlocutori.

Le **informazioni devono essere esaustive** e conformi alle normative vigenti: devono essere evitati comportamenti elusivi, ingannevoli o comunque scorretti.

Carta dei servizi

L'attuazione della carta dei servizi rappresenta la tutela dei diritti degli utenti, in particolare per gli aspetti di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

La carta dei servizi, esposta presso la sede operativa della Fondazione, definisce e rende noti gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi erogati.

Ufficio per le relazioni con il pubblico

L'ufficio per le relazioni con il pubblico della Fondazione istituito presso l'ufficio amministrativo svolge i seguenti compiti:

- a) garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione in conformità alla vigente normativa in materia;
- b) agevola l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture, sui compiti e sui processi della Fondazione;
- c) attua, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità percepita dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- d) garantisce la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture della Fondazione.

Reclami

La Fondazione si impegna a dare sempre riscontro ai reclami presentati dagli utenti con le modalità stabilite dalla carta dei servizi e dalle altre disposizioni aziendali.

Rapporti con i mass media

Sono riservati al Presidente o a persona da lui delegata.

Fornitori

Nelle sue politiche di acquisto, la Fondazione ha l'obiettivo di approvvigionarsi di prodotti, materiali, opere e servizi alle condizioni più vantaggiose in termini di rapporto qualità/prezzo. Tale obiettivo deve tuttavia coniugarsi con la necessità di porre in essere relazioni con fornitori che assicurino modalità operative compatibili con il rispetto dei diritti dell'uomo e dei lavoratori. A tal fine, la Fondazione richiede espressamente che i fornitori si astengano dall'utilizzare lavoro infantile o minorile.

Gli incaricati degli acquisti non devono accettare alcun regalo o altra utilità che possa creare imbarazzo, condizionare le loro scelte o far sorgere il dubbio che la loro condotta non sia trasparente o imparziale; sono ammesse liberalità di modico valore nell'ambito degli usi e nel rispetto delle disposizioni aziendali.

I **processi di acquisto** sono improntati alla ricerca del **massimo vantaggio competitivo per la Fondazione in termini di rapporto qualità/costo**.

Per la Fondazione sono requisiti di riferimento nella scelta dei fornitori:

- la disponibilità di mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, abilità, ecc.
- L'esistenza e l'effettiva attuazione, nei casi in cui le specifiche della Fondazione lo prevedano, di sistemi di qualità aziendali adeguati.

La Fondazione regola ed impronta le relazioni con i fornitori ai principi comuni. Tali relazioni comprendono anche i contratti finanziari e di consulenza.

Pubblica amministrazione

Nel pieno rispetto dei ruoli e delle rispettive funzioni, la Fondazione intrattiene relazioni e rapporti con amministrazioni dello Stato, autorità garanti e di vigilanza, enti pubblici, enti ed amministrazioni locali, organizzazioni di diritto pubblico, concessionari di lavori pubblici e/o soggetti privati ai quali si applica la disciplina pubblicistica.

I rapporti con le autorità garanti e di vigilanza devono essere improntati a chiarezza, trasparenza e professionalità, al riconoscimento dei rispettivi ruoli e strutture organizzative, anche ai fini di un positivo confronto volto al rispetto sostanziale della regolamentazione applicabile.

La Fondazione proibisce di offrire, direttamente o attraverso intermediari, somme di denaro o altre utilità a pubblici ufficiali o incaricati di un pubblico servizio al fine di influenzarli nell'espletamento dei loro doveri.

La Fondazione pone in essere le opportune cautele e le misure idonee a prevenire simili comportamenti da parte di chi agisce in nome e/o per conto della stessa e che possano configurarsi come corruzione di pubblico ufficiale o di incaricato di pubblico servizio.

Non sono consentiti omaggi o atti di cortesia e di ospitalità verso rappresentanti del governo, pubblici ufficiali e pubblici dipendenti, a meno che non siano di modico o scarsissimo valore, e comunque tali da non compromettere l'integrità e la reputazione di una delle parti né da potere essere interpretati come atti ad acquisire vantaggi illeciti o indebiti.

Controllo del rispetto del codice etico

Il controllo del rispetto del codice etico spetta al Presidente e ad un Membro del Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

Tutti gli utenti e fornitori possono segnalare per iscritto e anche in forma anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del codice etico al Presidente della Fondazione che provvede ad un'analisi della segnalazione.

- In materia di attuazione delle disposizioni del codice etico competono al Presidente e al membro incaricato i seguenti compiti:
- esprimere pareri in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure, al fine di garantire la coerenza con il codice etico;
- provvedere alla redazione delle proposte di revisione periodica del codice etico che saranno approvate dal Consiglio di Amministrazione;
- valutare il piano di diffusione del codice etico.
- esaminare le segnalazioni di violazioni del codice etico;
- monitorare le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del codice etico.

Trattamento dei dati e delle informazioni

Fermo restando il rispetto della normativa specifica in materia di tutela e trattamento dei dati personali, i destinatari sono tenuti a riservare ai dati personali dei quali vengano a conoscenza il



Fondazione Visconti Venosta
- ONLUS -

trattamento più adeguato a tutelare le legittime aspettative degli interessati riguardo alla loro riservatezza, dignità ed immagine. Lo svolgimento delle attività della Fondazione comporta l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la circolazione all'interno e all'esterno di documenti, studi, dati ed informazioni scritte, telematiche e/o verbali riguardanti la competenza e le attività della Fondazione.

Queste informazioni, acquisite o elaborate dai destinatari nell'esercizio delle proprie incombenze o mansioni, appartengono alla Fondazione e possono essere utilizzate, comunicate o divulgate unicamente nel pieno rispetto, per quanto concerne i dipendenti, degli obblighi di diligenza e fedeltà che derivano dalle norme e dai contratti di lavoro, nonché in conformità alle procedure applicabili, con riferimento particolare alle regole di comportamento dei dipendenti che operano in settori di particolare delicatezza.

Sanzioni

L'inosservanza alle norme del codice etico da parte dei destinatari comporta sanzioni diverse a seconda del ruolo del destinatario interessato, oltre al risarcimento dei danni.

L'osservanza del codice etico da parte dei dipendenti ed il loro impegno a rispettare i doveri generali di lealtà, di correttezza e di esecuzione del contratto di lavoro secondo buona fede sono richiesti anche in base e per gli effetti di cui all'art. 2104 del codice civile.

Per le violazioni del codice etico vengono adottati i provvedimenti sanzionatori previsti nei rispettivi incarichi e/o nei contratti collettivi applicabili, commisurati alla gravità della violazione e alle relative circostanze oggettive e soggettive.

Le violazioni commesse da consulenti, infine, saranno sanzionabili in conformità a quanto previsto nei relativi incarichi e contratti.

D) ESTRATTO DAL MENU – PRIMA SETTIMANA ESTATE –

Menu estate 2021

Fondazione Visconti Venosta onlus - GROSIO

| PRIMA SETTIMANA | PRANZO | CENA |
|-----------------|--|--|
| Lunedì | Pasta melanzane e pomodorini Scaloppina di tacchino al limone con purè Verdura cruda o cotta Frutta | Minestrone di verdura con riso Frittata di erbe-Tonno Verdura cruda o cotta Frutta |
| Martedì | Gnocchetti di patate al pomodoro Insalata di pollo Verdura cruda o cotta Frutta | Passato di verdura con crostini Ricotta -Bresaola Verdura cruda o cotta Frutta |
| Mercoledì | Pasta zucchine e zafferano Pangasio pomodoro e olive Verdura cruda o cotta Frutta | Passato di ceci con orzo Uova – Prosciutto cotto Verdura cruda o cotta Frutta |
| Giovedì | Polenta Spezzatino-Gorgonzola Verdura cruda o cotta Frutta | Brodo con gnocchi di semolino Prosciutto crudo -Stracchino Verdura cruda o cotta Frutta |
| Venerdì | Risotto con verdure Platessa dorata con patate Verdure crude o cotte Frutta | Minestrone di verdura con pastina Vitello tonnato-Spek Verdura cruda o cotta Frutta |
| Sabato | Pasta al pesto e fagiolini Bresaola carpacciata Verdura cruda o cotta Frutta | Crema di legumi misti con orzo Polpettone di tonno - Formaggio Verdura cruda o cotta Frutta |
| Domenica | Crespelle bitto e bresaola Pollo ai funghi Verdura cruda o cotta Frutta | Zuppa di verdure con riso Mozzarella -Carne cruda Verdura cruda o cotta Frutta |



21CONTATTI:

Telefono 0342 847250 centralino

Fax: 0342-847117

Indirizzi E-Mail:

- Legale Rappresentante presidente@fondazioneviscontivenosta.it
- Organismo di Vigilanza odv@fondazioneviscontivenosta.it
- Direttore Operativo direzione@fondazioneviscontivenosta.it
- Ufficio amministrativo e URP info@fondazioneviscontivenosta.it
- Ufficio Infermieristico assistenza@fondazioneviscontivenosta.it
- Coordinatore Figure Sanitarie denis.rinaldi@fondazioneviscontivenosta.it
- Fisioterapisti fisioterapia@fondazioneviscontivenosta.it
- Educatori animazione@fondazioneviscontivenosta.it
- PEC fondazioneviscontivenosta@pec.it

Sito web www.fondazioneviscontivenosta.it

Indice delle pagine

| | | |
|----|---|-----------|
| 1 | LE ORIGINI..... | 3 |
| 2 | LA MISSION..... | 3 |
| 3 | CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO | 4 |
| 4 | L'ENTE GESTORE | 4 |
| 5 | UBICAZIONE..... | 5 |
| 6 | LA STRUTTURA..... | 5 |
| 7 | LE RISORSE UMANE | 6 |
| | <i>SERVIZIO SANITARIO.....</i> | <i>7</i> |
| | <i>SERVIZIO INFERMIERISTICO</i> | <i>7</i> |
| | <i>SERVIZIO FARMACIA</i> | <i>8</i> |
| | <i>SERVIZIO DI ANIMAZIONE.....</i> | <i>8</i> |
| | <i>SERVIZIO DI FISIOTERAPIA</i> | <i>8</i> |
| | <i>SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE (ASA)</i> | <i>8</i> |
| | <i>MANICURE E PEDICURE</i> | <i>9</i> |
| | <i>SERVIZIO RELIGIOSO</i> | <i>9</i> |
| | <i>SERVIZIO AMMINISTRATIVO.....</i> | <i>9</i> |
| | <i>SERVIZIO CUCINA E RISTORAZIONE</i> | <i>9</i> |
| | <i>SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA.....</i> | <i>9</i> |
| | <i>SERVIZIO DI MANUTENZIONE</i> | <i>10</i> |
| | <i>SERVIZIO PULIZIE</i> | <i>10</i> |
| 9 | LA GIORNATA TIPO..... | 10 |
| 10 | VISITE | 10 |
| 11 | ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI..... | 11 |
| 12 | DIRITTO DI ACCESSO..... | 11 |
| 13 | CRITERI DI ACCOGLIENZA E DI PRESA IN CARICO | 12 |
| 14 | MODALITA' DI DIMISSIONE | 12 |
| 15 | LE FONTI DI FINANZIAMENTO | 13 |
| 16 | COMPOSIZIONE DELLA RETTA | 13 |
| 17 | SERVIZI NON COMPRESI NEL COSTO DELLA RETTA..... | 13 |
| 18 | GRADIMENTO DEI SERVIZI..... | 14 |
| 19 | ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA..... | 14 |
| 20 | ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI..... | 15 |
| 21 | CONTATTI:..... | 25 |



Fondazione Visconti Venosta
- ONLUS -

EMERGENZA COVID 19- aggiornamento 3.7.24

FONDAZIONE VISCONTI VENOSTA ONLUS - GROSIO

L'ACCESSO ALLA RSA E' LIBERO si raccomanda il RISPETTO DELLE MISURE DI IGIENE E PRECAUZIONE

cfr. Circolare del Ministero della salute 0019544 del 1/7/2024 DGPRE

- lavaggio frequente delle mani, (gel idroalcolico sempre disponibile all'ingresso della RSA, all'ingresso dei reparti e in spazi comuni);

- non accedere alla RSA in caso di sintomi simil-influenzali (rinite, congiuntivite, tosse, febbre) anche lievi.

L'ACCESSO è **LIBERO** per le persone di **età maggiore di 6 anni**. Per i minori di 6 anni l'accesso sarà previamente concordato.

LE VISITE AL CAPEZZALE dell'OSPITE necessitano di una attenzione particolare pertanto saranno sempre concesse **CON INDOSSO PROTEZIONE DELLE VIE AEREE** ed per **UN NUMERO VISITATORI ADEGUATO ALLE CONDIZIONI DI SALUTE**.

Si chiede ai sigg.ri **Visitatori** di tenere nella giusta considerazione la **numerosità pro capite/Ospite** di visitatori e qualora si acceda alla RSA **IN NUMERO MAGGIORE DI 3**, ad esempio in caso di ricorrenze particolari, è preferibile concordarlo (questa indicazione vale sia per gli spazi comuni che per i reparti).

La Direzione



Residenza Sanitaria per Anziani

Via Alfieri, 20

23033 Grosio (SO)