



# FONDAZIONE “Bandera-Vezzoli” Onlus

## **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

Via Roma 38 – 25030 URAGO D’OGLIO (BS)

Tel. 030/717247 – 030/7071700

Mail: [banderavezzoli@virgilio.it](mailto:banderavezzoli@virgilio.it)

Pec: rsaurago@pec.it

# CARTA DEI SERVIZI

## **Guida per gli utenti, i parenti e i visitatori**

Aggiornata a ottobre 2019

Versione n. 2



# Sommario

<b>PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE .....</b>	<b>4</b>
Natura giuridica e Cenni storici .....	4
Gli scopi fondamentali .....	5
Dove siamo .....	6
I principi sull'erogazione dei servizi.....	7
<b>RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE.....</b>	<b>9</b>
Nuclei abitativi .....	9
<b>GIORNATA TIPO.....</b>	<b>10</b>
Orari pasti.....	10
<b>ORARI DELLA STRUTTURA .....</b>	<b>11</b>
Orari di ricevimento, di visita agli ospiti, di apertura uffici .....	11
<b>SERVIZI OFFERTI .....</b>	<b>12</b>
Servizi assistenziali, di animazione, amministrativi .....	12
<b>INFORMAZIONI UTILI .....</b>	<b>14</b>
<b>SERVIZI AGLI ESTERNI .....</b>	<b>16</b>
<b>NORME DI COMPORTAMENTO .....</b>	<b>17</b>



## INTRODUZIONE

Gentile Signore/a

Proseguendo il cammino che abbiamo intrapreso da diversi anni, proteso alla ricerca di una qualità migliore nei servizi offerti presentiamo, rivista e corretta, la nuova “carta dei servizi”.

E' un documento che Le permetterà di conoscerci, di apprezzare i servizi che Le offriamo e perché no, di comprendere gli sforzi che abbiamo fatto e che andremo a fare.

La carta dei servizi che oggi Le proponiamo non deve essere un semplice documento informativo dove vengono indicati i servizi che attuiamo, ma un mezzo per stimolarla ed incentivarla a contribuire al miglioramento dei servizi erogati dalla nostra Fondazione.

Offrire servizi sempre all'altezza e qualitativamente validi in un campo come quello della non autosufficienza non è facile e si rischia di cadere

facilmente nella retorica. Noi però abbiamo l'ardire di provarci e Le assicuriamo il nostro impegno e la nostra costanza affinché alle persone ricoverate venga garantita una assistenza dignitosa e a misura d'uomo.

Da parte nostra Le assicuriamo che dal Consiglio d'Amministrazione, al personale in servizio siamo tutti impegnati e disponibili a ricercare tutte le soluzioni utili al miglioramento della qualità del soggiorno, con un riferimento preciso: la centralità dell'ospite.

La Fondazione si adopererà in continuazione e farà tutto il possibile per venire incontro e per assicurarle ogni giorno una degenza serena e confortevole.

Confidiamo nella Sua collaborazione per migliorare la residenza dei nostri ospiti consapevoli che non sarà facile. In fondo lavoriamo tutti per questo.

*Il Presidente: Mario Gozzini*



## **PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE**

### **Natura giuridica**

La Fondazione “Bandera-Vezzoli” Onlus di Urago d’Oglio (BS) è una Fondazione di diritto privato

### **Cenni storici**

La Fondazione “Bandera-Vezzoli” trae origine dall’azione di alcuni generosi fondatori.

Fu per primo il Conte Girolamo Gradenigo a far palese il bisogno e l’utilità di un Ricovero per i Vecchi, a farvi convergere l’azione dei benefattori, donando alla Congregazione di Carità un podere di 60 più di terreno, in Urago d’Oglio, e stabilendo però con atto 30 maggio 1908 n. 2841 di Rep. Rogito del Notaio Barcella, l’obbligo alla Congregazione stessa, di prelevare in perpetuo dalle rendite del fondo, £. 400 per assegnarle ad un erigendo Ricovero.

Il suo nobile esempio fu presto seguito dalle sorelle Cavalleri Lelia e Maddalena, le quali, con atto 23/6/1909 n. 2692 di Rep.. A rogito del Notaio Barcella di Chiari donarono pure alla Congregazione di Carità con obbligo di passarlo poi al Ricovero, quando fosse istituito regolarmente, un fondo denominato Foppa, in mappa di Urago d’Oglio del Valore di £. 700.

Il desiderio manifesto da questi generosi non tardò ad avere attuazione.

Infatti per iniziative e maggiore concorso dello stesso sig. Conte Gradenigo Girolamo fu costituito un Comitato locale di propaganda, direzione ed azione, il quale sotto la presidenza del Prevosto pro-tempore Don Giovanni Marinelli, fece erigere su area concessa dal detto Conte Gradenigo un caseggiato completo del valore di £. 20.000, mutuata all’uopo con l’Istituto

bancario Locale. Di tutto fece donazione al Ricovero (e per esso provvisoriamente alla Congregazione di Carità) con atto 2 gennaio 1911 n. 2920 a rogito Notaio Barcella:

Il ricovero cominciò a funzionare come Istituto Privato il 1° gennaio 1911, sotto l’Amministrazione della Congregazione di Carità e con il concorso della medesima.

Però l’autonomia funzionaria dell’Opera pia e quindi la sua erezione in Ente Morale, fu merito precipuo di una signora benefattrice la signora Teresa Vezzoli ved. Bandera, già membro del Comitato promotore la quale venendo a morte, in data 3 agosto 1934, lasciò tutto il suo cospicuo patrimonio (del valore netto complessivo di circa £. 210.000) al Ricovero, condizionando la liberalità alla erezione del medesimo in Ente Morale. Detta erezione fu riconosciuta con Regio decreto del 1° marzo 1938, n. 130.

Successivamente lo Statuto è stato modificato dal Consiglio di Amministrazione e approvato dal presidente della Regione Lombardia.

Con l’approvazione del nuovo statuto la guida dell’istituzione è affidata ad un Consiglio d’Amministrazione di 5 membri nominati dal Consiglio Comunale. Dura in carica 5 anni e nomina al proprio interno il Presidente.

Con D.G.R. n. VII/16545 del 27/02/2004 la Casa di Riposo è stata trasformata in Fondazione con personalità giuridica di diritto privato ed a assunto la denominazione di: Fondazione “Bandera-Vezzoli” Onlus. Con la stessa delibera regionale è stato approvato il nuovo Statuto.

## GLI SCOPI FONDAMENTALI

Gli scopi fondamentali stabiliti dall'atto costitutivo della Fondazione sono profondamente cambiati sia per gli anni trascorsi sia per le mutate esigenze della società.

Da Istituzione dedita all'assistenza e alla beneficenza si è passati quasi esclusivamente all'assistenza sanitaria anche complessa nonché a interventi di tipo riabilitativo. Con il trascorrere degli anni aumentano continuamente le richieste di interventi salutaris a scapito di altre prestazioni quali quelle alberghiere, ricreative, ludiche o di animazione.

Le finalità sono quindi profondamente modificate rispetto ai primi anni di vita della Fondazione. A tale proposito l'articolo 3 dello statuto descrive gli scopi nel seguente modo:

La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente fini di solidarietà sociale prevalentemente nel territorio del Comune di Urago d'Oglio e della Regione Lombardia.

Si propone di svolgere la propria attività in conformità alle volontà testamentarie dei fondatori e nell'esclusivo perseguimento di attività di beneficenza, di assistenza socio-sanitaria e di pubblica utilità con finalità di solidarietà sociale e rivolte prevalentemente alle persone anziane e disabili.

In particolare l'Ente esercita l'attività di:

Ricovero, anche temporaneo, mantenimento e assistenza socio-sanitaria alle persone di ambo i sessi che si trovano in condizioni, fisiche, psichiche e sociali svantaggiate.

- Trattamenti riabilitativi e di fisioterapia per il conseguimento ed

il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia delle persone. Detti trattamenti possono essere effettuati anche ai non ricoverati.

Inoltre si propone di:

- Promuovere, inoltre, nei limiti dei propri mezzi finanziari, in stretto collegamento con gli Enti Locali e con l'ATS, tutte quelle iniziative atte a garantire una migliore e più qualificata assistenza agli ospiti.
- Provvedere, anche in collaborazione con altri enti, a fornire agli anziani del territorio comunale servizi di assistenza domiciliare, fornitura di pasti a domicilio;
- Istituire, nell'ambito del territorio comunale, Centri diurni o Centri di aggregazione che favoriscano la partecipazione degli anziani ad iniziative a carattere ricreativo e culturale.
- Assicurare, agli iscritti dei Centri Diurni di proprietà della Fondazione, la possibilità di usufruire dei servizi erogati dalla struttura sanitaria. I servizi e le modalità di erogazione saranno stabiliti dal Consiglio d'Amministrazione.

Non possono essere ricoverate persone affette da malattie infettive, contagiose o mentali.

La fondazione ha l'obbligo di non svolgere attività diverse da quelle indicate al comma 1 del presente articolo, ad eccezione di quelle ad esse direttamente connesse.

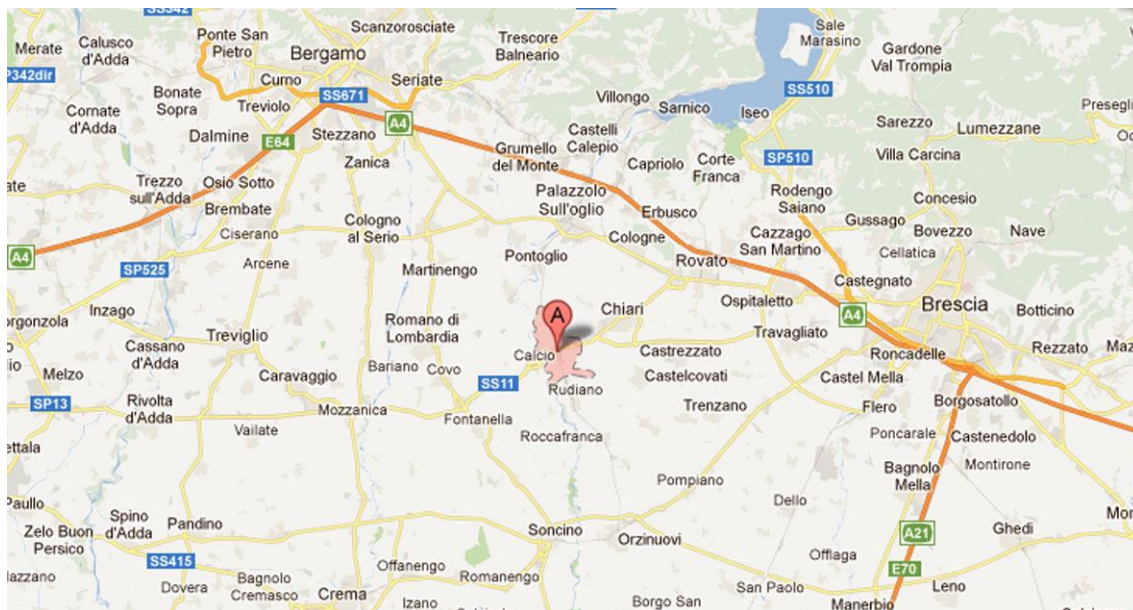
L'Istituzione esaurisce le proprie finalità statutarie nell'ambito della Regione Lombardia.

## COME TROVARCI

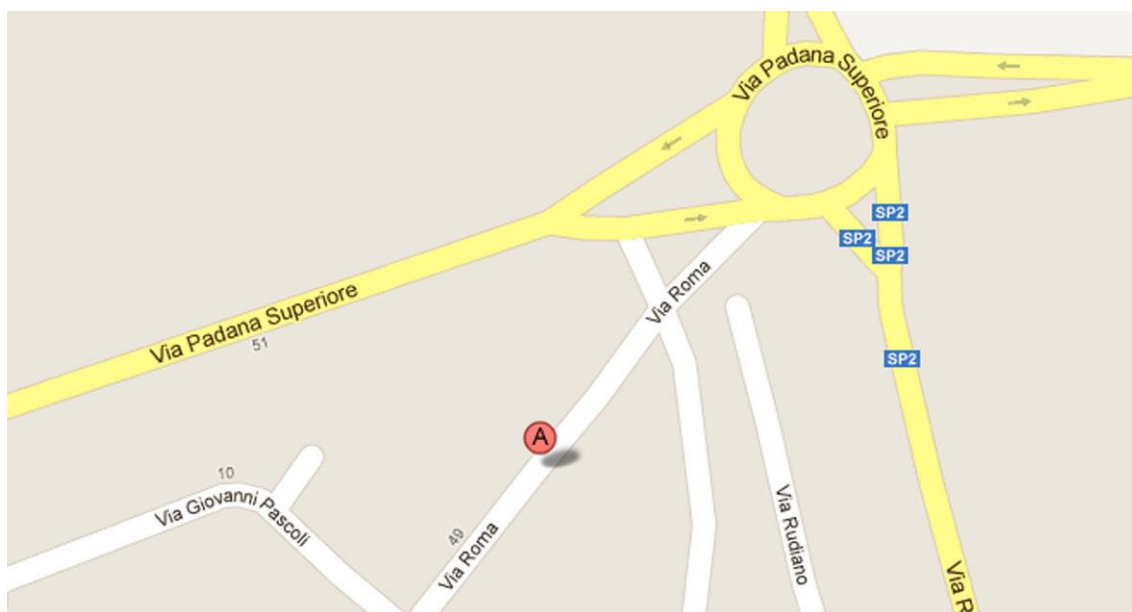
### Dove siamo

Vie di accesso alla struttura:  
La Fondazione “Bandera-Vezzoli” onlus è situata a URAGO D’OGLIO (BS) in via Roma, 38. E’ facilmente raggiungibile tramite:

- Autostrada (A4 Milano-Venezia) uscita Palazzolo sull’Oglio o Rovato
- Autostrada A35 (Brescia-Milano) uscita Chiari



Provenendo dalla statale 11 Brescia-Milano imboccare la via Roma





## I PRINCIPI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Fondazione intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

### • **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli ospiti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli ospiti.

La Fondazione fa proprio tale principio considerando ciascun ospite come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

### • **Imparzialità**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli ospiti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

La Fondazione fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

### • **Continuità**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. La Fondazione fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie

e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

### • **Diritto di scelta**

L'ospite ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

La Fondazione fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'ospite, ma tenendo presente che *relazione di cura* significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite.

### • **Partecipazione**

La Fondazione deve garantire la partecipazione dell'ospite alla prestazione. L'ospite ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della struttura che lo riguardano. L'ospite può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La Fondazione fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando l'ospite nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra familiari, ospiti ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli ospiti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.



- ***Efficacia ed Efficienza***

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

La Fondazione fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno

raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, La Fondazione mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.





## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La R.S.A. (Residenza Sanitaria Assistenziale) è autorizzata per 31 posti letto di cui 28 accreditati a contratto e 3 di sollievo.

### **Nucleo abitativo**

Il nucleo abitativo è destinato prevalentemente ad anziani Non Autosufficienti Totali ed è dotato di sala pranzo, di soggiorno con televisione, un locale per il personale, servizi igienici, un bagno assistito con servizio igienico e un ambulatorio medico con farmacia. Le stanze sono a uno o due posti letto. Nel reparto è in funzione un impianto per il riciclo dell'aria primaria.

Tutte le stanze sono dotate di servizi igienici, impianto dell'ossigeno, TV, letti azionabili elettricamente, luci di cortesia, condizionatori e sollevatore a binario per la movimentazione degli ospiti.

### **Sala TV**

Il nucleo è dotato di sala TV.

### **Modalità di accesso alla struttura**

Per essere accolti presso la struttura è necessario presentare domanda, mediante modulo prestampato, al distretto ASST di competenza, tramite i servizi sociali del proprio comune di Residenza.

Sulla base delle domande presentate l'ASST provvederà ad effettuare una visita tramite l'U.C.A.M. (Unità di Continuità assistenziale Multidimensionale) che classificherà l'interessato e lo collocherà in una lista d'attesa gestite dall'ASST di Chiari.

Una volta liberato il posto la Fondazione richiederà all'ASST l'inserimento in struttura della prima persona in lista d'attesa.

All'ingresso ogni ospite viene accolto dall'infermiere professionale e da un'ASA a cui seguirà un primo colloquio e la visita medica.

All'atto dell'accoglimento per ogni ospite, anche di sollievo, è istituito un fascicolo socio sanitario (FASAS) contenente le notizie necessarie per la procedura di accoglienza e permanenza in comunità e sul quale saranno trascritti gli accadimenti quotidiani relativamente lo stato di salute dell'ospite nonché il piano assistenziale individuale (PAI).

E' disponibile nel nucleo abitativo la raccolta dei protocolli e delle procedure adottate dalla Fondazione di accoglienza, presa in carico e dimissione degli ospiti sono dettagliatamente descritte negli appositi protocolli

E' facoltà della Fondazione rifiutare pazienti che per obiettive ragioni di inserimento, di patologie od altro né sconsigliano, a giudizio del Direttore Sanitario, il ricovero presso la struttura.

### **Dimissioni/Trasferimento dalla struttura**

L'eventuale dimissione/trasferimento dell'ospite dalla R.S.A. dovrà essere comunicata con comunicazione scritta almeno 15 gg. prima della data determinata alla Direzione e al Responsabile Sanitario della struttura che provvederà a rilasciare all'utente una relazione di fine percorso per assicurare all'ospite la continuità delle cure in cui vengono evidenziati: lo stato di salute, i trattamenti effettuati ed eventuali indicazioni per un proseguimento del percorso terapeutico.



In caso di decesso dell'ospite, la retta da pagare sarà conteggiata rispetto ai giorni di effettivo utilizzo della struttura più verranno addebitati n° 3 gg per pratica amministrativa.

Per gravi e circostanziali motivi, la responsabile del reparto, propone alla Direzione le dimissioni d'ufficio dell'ospite che abbia adottato comportamenti tali da non consentire la prosecuzione del suo soggiorno nella struttura stessa.

Analogo provvedimento può essere assunto in caso di mancato pagamento della retta di degenza o di quant'altro dovuto.

In caso di decesso dell'ospite la R.S.A. mette a disposizione la camera ardente dell'istituto. Il protocollo prevede che spetti ai familiari la scelta dell'impresa di pompe funebri, così come le incombenze e quanto altro dovuto per la cerimonia e la tumulazione. Sarà comunque l'impresa deputata ad occuparsi della vestizione della salma e dell'allestimento della camera ardente.

E' fatto obbligo al personale, qualora interpellato dai parenti, a non fornire nominativi d'impresе di pompe funebri ed invitare i parenti stessi a provvedere personalmente e direttamente all'espletamento di questa pratica.

## **GIORNATA TIPO**

Normalmente la giornata scorre così:

### **Al mattino alle ore 6,30 inizia la giornata dell'ospite**

Gli operatori assistenziali procedono all'igiene personale, al cambio della biancheria, alla mobilitazione, alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi ematici, alle medicazioni. Tutti questi interventi vengono eseguiti in modo personalizzati, per soddisfare i bisogni dell'ospite ad esempio le mobilitazioni possono avvenire ad orari diversi a seconda delle condizioni dell'ospite. Gli interventi avvengono come stabilito dai piani di lavoro e dai protocolli.

### **Alle ore 8,00 viene distribuita la colazione**

La consumazione della colazione avviene nella sala pranzo, chi non è in grado di assumerla autonomamente, viene assistito dal personale nella sala pranzo del reparto.

### **Dopo la colazione iniziano le attività di animazione, di fisioterapia, di assistenza medica ed infermieristica**

Le attività di animazione e fisioterapia avvengono secondo i piani individuali. Nella mattinata vengono garantite prestazioni mediche e infermieristiche. Il personale ausiliario provvede al soddisfacimento dei bisogni primari alla distribuzione ed assunzione di bevande a seconda delle richieste.

### **Il pranzo viene distribuito alle ore 11,30**

La consumazione del pasto avviene nella sala da pranzo. Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale in reparto. E' consentita, in reparto, anche l'assistenza al pasto da parte di familiari o volontari.

### **Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo a letto**

Dopo il pranzo tutti gli ospiti ad eccezione di chi non lo desidera vengono accompagnati nelle stanze, ed allettati per il riposo pomeridiano, con il cambio dei dispositivi per gli incontinenti.



### **Mobilizzazione pomeridiana**

Dopo le ore 14,30, viene garantita la mobilizzazione e l'igiene intima, degli ospiti, il cambio degli indumenti.

### **La distribuzione della cena**

Avviene alle ore 18,00. Gli operatori provvedono alla distribuzione e all'aiuto nell'alimentazione. Al termine si

allettano gli ospiti e si preparano per la notte, quindi viene distribuita la terapia serale.

### **Nel corso della notte**

Il personale in servizio, provvede alla sorveglianza, al cambio dei dispositivi per l'incontinenza.

## **ORARI DELLA STRUTTURA**

### **Orario di ricevimento**

**Presidente:** riceve per appuntamento.

**Direttore Sanitario:** riceve il Martedì o il Giovedì dalle 14,00 alle 15,00.

**Medico:** ricevono dal Lunedì al Venerdì dalle 9,00 alle 10,00.

### **Visite agli ospiti**

**Orario visite:** Tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

**Limitazioni consigliate:** Evitare l'accesso alla RSA negli orari di assistenza agli ospiti: dalle ore 8,00 alle 9,00, dalle 14,00 alle 16,00.

Evitare l'accesso nelle zone pranzo durante i pasti: Pranzo dalle ore 11.30 alle 12.30 – Cena dalle 18,00 alle 19,00.

**Casi particolari:** è possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari. In situazioni di grave necessità è possibile la permanenza di un familiare anche durante la notte con sistemazioni di emergenza.

*E' possibile contattare telefonicamente il proprio familiare ricoverato dalle 9,00 alle 18,00 attraverso i numeri della struttura ☎ 030717247 – 0307071700.*

### **Orari di apertura uffici**

**Dal Lunedì al Venerdì** dalle 8,30 alle 14,30.

**Sabato e Domenica:** Chiuso.



## SERVIZI OFFERTI

### **Assistenza medica**

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica di base per tutte le 24 ore della giornata.

L'assistenza medica specialistica è garantita presso i Presidi Ospedalieri territorialmente competenti.

La Fondazione si avvale, fra l'altro, di un servizio di telecardiologia attivo giorno e notte.

Per ogni ospite viene compilata una cartella clinica che raccoglie tutte le informazioni utili alla cura della persona, i referti degli esami effettuati ed il "diario" delle visite e degli altri interventi sanitari eseguiti.

Il trasporto dell'ospite per gli esami radiologici o altre visite specialistiche è organizzato direttamente dalla RSA, senza ulteriori oneri a carico dell'interessato (salvo eventuali ticket sanitari).

### **Assistenza infermieristica**

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza da parte di infermieri professionali per tutto l'arco delle 24 ore.

Il personale infermieristico, in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente, collabora con i medici mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte, all'effettuazione di medicazioni, prelievi ed altre attività di tipo infermieristico.

Il servizio infermieristico è coordinato da una capo sala che ne coordina l'attività e predispone i piani di lavoro. La capo sala inoltre collabora con le altre figure della struttura alla stesura ed al periodico aggiornamento dei piani assistenziali individualizzati (PAI) e ne cura l'applicazione.

### **Farmaci e ausili**

Sono forniti dalla RSA, senza oneri a carico del Fondo Sanitario e senza oneri a carico degli ospiti:

- Ogni tipo di farmaco, gas medicale e materiale sanitario;
- Ausili per incontinenti (pannolini, pannolini e traverse).

Per quanto riguarda invece gli ospiti ricoverati in regime di solvenza, sia i farmaci che il gas medicale che il materiale sanitario che il materiale di incontinenza, restano a carico del Fondo Sanitario.

### **Riabilitazione Fisiochinesiterapica**

La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento e alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue. Vengono utilizzati strumenti appropriati quali laserterapia, tens, ultrasuoni, radioterapia, ecc.

Il servizio di riabilitazione attua interventi specifici, sia individuali che di gruppo, volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli ospiti. Particolare attenzione viene posta ai trattamenti di mantenimento che, per quanto possibile, mirano a mantenere il più a lungo possibile le capacità residue.

I fisioterapisti partecipano, con gli altri operatori del reparto alla definizione e verifica periodica dei piani assistenziali individuali (PAI).

### **Assistenza Socio-Assistenziale**

E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza, in possesso di apposito attestato, che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche. In particolare si prendono cura dell'ospite in tutte le attività di base della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, deambulazione, ecc.

### **Servizio di animazione**

Un animatore garantisce lo svolgersi di attività educativo-animative

e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite.

Le attività proposte sono estremamente diversificate in base al vissuto dell'ospite, ai suoi interessi e al progetto individuale.

All'animatore è affidato il compito di coinvolgere i volontari nella programmazione delle attività quotidiane e nella definizione dei progetti individuali, nella convinzione che la condivisione dei progetti e strategie comuni possa contribuire più efficacemente a migliorare la qualità della vita degli ospiti.

Si ritiene molto utile la collaborazione dei familiari, sia nell'aiutare l'animatore ad individuare le abitudini e gli interessi del loro caro, sia nel partecipare ad alcune attività proposte.

### **Servizio Amministrativo**

Il personale amministrativo favorisce il disbrigo di pratiche amministrative degli anziani e si occupa della gestione rette, informazione per l'accesso di nuovi utenti, custodia valori e della gestione complessiva della struttura, in collegamento con gli altri uffici comunali.

### **Servizio religioso**

Il servizio di assistenza religiosa è garantito da sacerdoti della parrocchia di Urago d'Oglio.

Le funzioni religiose vengono celebrate tutti i lunedì alle ore 17.00.

Su richiesta egli interessati la Fondazione è disponibile a garantire un'analoga assistenza religiosa anche ad ospiti di altra fede.

### **Servizio di Lavanderia e Guardaroba**

La Fondazione offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Quotidianamente il servizio lavanderia della RSA effettua il lavaggio, la

stiratura, il riordino ed il rammendo della biancheria personale degli ospiti.

Coloro che lo desiderano possono provvedere autonomamente al lavaggio ed alla stiratura degli indumenti del proprio congiunto concordando le modalità con la caposala.

### **Servizio di trasporto**

La Casa di Riposo provvede al trasporto degli ospiti, in forma collettiva, nell'ambito delle attività di animazione (es. gite). Il trasporto di persone non deambulanti richiede l'uso di un automezzo attrezzato che viene organizzato di volta in volta in base alle disponibilità dei vari centri di volontari del soccorso disponibili al momento.

Allo stesso modo si provvede anche all'accompagnamento degli ospiti in ospedali, per visite mediche o per ricoveri.

Per tutte le attività di trasporto, la Casa di Riposo promuove l'intervento dei familiari a sostegno dell'anziano.

### **Sala pranzo per parenti**

Per i parenti è possibile prenotare il pranzo in struttura a costo convenuto annualmente con la ditta che gestisce il servizio di ristorazione. Il servizio è operativo, su richiesta con almeno 48 ore di anticipo, sette giorni su sette.

### **Servizio telefonico**

Gli ospiti possono ricevere telefonate attraverso il telefono cordless presenti in tutti i reparti. Chi volesse contattare telefonicamente i propri familiari dalle 9,00 alle 18,00 deve fare il numero (030/717247-030/7071700) e successivamente digitare l'interno desiderato.

### **Servizi Parrucchiere, Barbiere, Podologo, Callista**

I servizi sono presenti in struttura a richiesta e a pagamento per un importo che va da un minimo di €. 10,00 ad un massimo di €. 25,00. Basta richiederlo alla responsabile del reparto.

## **INFORMAZIONI UTILI**

### **Visite Guidate**

La Fondazione “Bandera-Vezzoli” Onlus consente, a chi lo desidera, di effettuare visite guidate all’interno ed all’esterno della struttura.

Le richieste devono essere indirizzate alla direzione della Fondazione che provvederà a mettere a disposizione del personale che accompagnerà i richiedenti per tutto il tempo della visita.

Incaricato del servizio è la Sig.ra Paloschi Nadia.

### **Modalità di riconoscimento degli operatori**

Il personale è munito di cartellino di riconoscimento, come da fac-simile sotto indicato, con fotografia, nome, cognome e qualifica, agevolmente visibile dall’ospite, dai familiari e dai visitatori. Inoltre il personale è altresì riconoscibile dalla divisa:

- I medici indossano un camice bianco;
- Gli infermieri professionali indossano una divisa verde con giacca e pantaloni;
- I Terapisti della riabilitazione indossano maglietta e/o felpa e pantaloni bianchi;
- il personale ausiliario indossa casacca e pantaloni bianchi con bordino blu.

### **Diritto di accesso ai documenti**

Il diritto di accesso ai documenti amministrativi è riconosciuto a chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento amministrativo al quale è richiesto l’accesso.

Per ottenere il rilascio di documenti, occorre che il richiedente, inoltri domanda alla Direzione della Fondazione durante gli orari di ufficio, utilizzando il modulo predisposto, che fornirà le dovute informazioni. La copia dei documenti richiesti viene rilasciata gratuitamente entro 15 giorni dalla domanda.

### **Oggetti personali**

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L’Amministrazione dell’Istituto non risponde di eventuali furti.

### **Fumo**

Per rispetto della propria e dell’altrui salute e per ragioni di sicurezza vige in ogni locale della struttura il divieto assoluto di fumo.

### **Tutela della privacy**

Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale. Al momento del ricovero in R.S.A. viene chiesto all’ospite il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari alle esigenze funzionali dell’Istituto.

Il medico di reparto è deputato a fornire le informazioni cliniche.

### **Uscite dalla struttura**

Gli Ospiti possono uscire dalla struttura soli o con altri, a seconda delle condizioni di salute e sulla base di precise decisioni mediche che devono risultare da un modulo di autorizzazione.

Qualora l’Ospite voglia allontanarsi anche per poche ore contro il parere medico dovrà firmare di proprio pugno o



far firmare da un familiare o dal delegato una dichiarazione che libera la Casa di Riposo da ogni responsabilità. Gli Ospiti dei reparti R.S.A., direttamente o tramite loro familiare, possono chiedere di lasciare l'Istituto per un periodo massimo di 15 giorni con conservazione del posto letto e senza alcuna sospensione del pagamento della retta.; le date devono essere concordate con la Capo Sala e il medico.

**Spazi esterni - parco**

All'esterno della Fondazione è disponibile un parco attrezzato di circa 1.500 mq.

**La corrispondenza**

La corrispondenza in arrivo viene recapitata ai destinatari. Gli ospiti ed i familiari sono comunque invitati a controllare regolarmente la giacenza di eventuale corrispondenza presso l'ufficio amministrativo.







## ***SERVIZI AGLI ESTERNI***

La Fondazione oltre all'attività di residenza sanitaria svolge altri servizi, rivolti agli anziani, in collaborazione con il Comune di Urago d'Oglio e destinati a venire incontro a particolari esigenze.



## **NORME DI COMPORTAMENTO**

### **Per volontari, parenti e persone incaricate**

La Fondazione è una comunità in cui vivono diverse persone sovente in condizioni di salute precaria per cui il rispetto di alcune norme comportamentali servono a creare meno disagi agli ospiti ed agli operatori.

#### **Obblighi**

- Seguire scrupolosamente le disposizioni impartite dal medico e dalla responsabile del reparto nel prestare la propria opera all'ospite.
- Riferire sempre al personale di reparto qualsiasi elemento utile a migliorare l'assistenza e/o la qualità di vita dell'ospite.
- Uscire sempre dalla stanza dell'ospite durante le cure igieniche, le visite mediche e/o altre situazioni che richiedano riservatezza per l'ospite e/o il compagno/a di stanza.
- Rispettare gli orari e l'organizzazione operativa delle attività di reparto.
- Rispettare la privacy degli ospiti nelle loro camere, soprattutto durante le ore di riposo.
- Utilizzare sempre il copricapo durante la distribuzione dei pasti.
- Rispettare i tempi dell'ospite soprattutto nell'assunzione degli alimenti, riferendo alla caposala e/o al personale d'assistenza eventuali problematiche rilevate: difficoltà nella deglutizione, insorgenza di tosse, rifiuto del cibo, ecc.
- Stimolare la socializzazione dell'ospite rispettando le sue preferenze ed esigenze specifiche, evitandone assolutamente l'isolamento e/o l'esclusione.
- Comunicare tempestivamente alla responsabile di reparto eventuali impossibilità temporanee a garantire la propria presenza.

- Informare il personale ogni qualvolta si accompagna l'ospite fuori dalla struttura rispettando le indicazioni e le limitazioni ricevute in tal senso dal medico e dalla caposala.
- Attenersi alle disposizioni dietetiche dell'ospite ed in particolare al consumo di alimenti (Merende, gelati, frutta, dolci, ecc.) al di fuori dei pasti principali.

#### **Divieti**

- Non utilizzare modi autoritari e coercitivi nei confronti dell'ospite.
- Non intervenire nell'assistenza diretta all'ospite (igiene, bagno, trasferimenti, somministrazione di farmaci, ecc.).
- Non intraprendere nessuna iniziativa autonoma nei confronti dell'ospite prima di aver consultato la caposala e/o medico.
- Non accedere ai locali di servizio del reparto (cucina, bagni assistiti, depositi, ecc.).
- Non fare osservazioni e/o richiami al personale di assistenza. Eventuali disguidi o controversie vanno sempre esposte alla responsabile di reparto e/o al medico.
- Non sostare vicino al carrello durante la distribuzione dei pasti ma attendere le pietanze al tavolo vicino all'ospite.
- Non sedersi o utilizzare il letto dell'ospite o del compagno di stanza durante le visite o lo svolgimento del proprio compito.
- Non divulgare informazioni sulle condizioni di salute fisica e psichica dell'ospite.
- Non prestare opera contemporaneamente a più ospiti e comunque e concesso, se non vi sono sovrapposizioni di orario, seguire



fino al massimo di due ospiti durante l'arco della giornata.

- Per il personale dipendente è incompatibile prestare opere agli ospiti della struttura, fuori dall'orario di servizio.
- L'osservanza ed il rispetto di tali disposizioni costituiscono elemento indispensabile per garantire una

adeguata assistenza all'ospite, un positivo inserimento delle persone demandate dai parenti per assistere i propri cari nella vita della struttura e un clima sereno al personale nello svolgimento del piano di lavoro.

- Il mancato rispetto a tali norme comporta il ritiro dell'autorizzazione a svolgere mansioni sopra citate.



## Sommario

<b>Carta dei diritti dell'anziano</b>	<b>pag. 20</b>	<i>Allegato A)</i>
<b>Menù tipo</b>	<b>pag. 22</b>	<i>Allegato B)</i>
<b>Le rette di degenza della RSA</b>	<b>pag. 24</b>	<i>Allegato C)</i>
<b>Statuto</b>	<b>pag. 25</b>	<i>Allegato D)</i>
<b>Codice etico</b>	<b>pag. 33</b>	<i>Allegato E)</i>
<b>Informativa sulla privacy</b>	<b>pag. 41</b>	<i>Allegato F)</i>
<b>Scheda di soddisfazione degli ospiti</b>	<b>pag. 44</b>	<i>Allegato G)</i>
<b>Questionario di valutazione della soddisfazione degli ospiti</b>	<b>pag. 45</b>	<i>Allegato H)</i>
<b>Questionario di valutazione della soddisfazione dei familiari</b>	<b>pag. 48</b>	<i>Allegato I)</i>
<b>Reclami/Apprezzamenti</b>	<b>pag. 51</b>	<i>Allegato L)</i>

## CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

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.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata e in buone condizioni psico-fisiche.

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.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

### **La persona ha il diritto:**

- di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quanto esse

dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;

- di conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- di vivere con chi desidera;
- di avere una vita di relazione;
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza;

### **La società e le Istituzione hanno il dovere:**

- di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione;
- di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di



- “deriderle”, senza per questo venire meno all’obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità;
- di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettono di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita abbandonato;
  - di accudire e curare l’anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l’ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all’anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione;
  - di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione;
  - di evitare nei confronti dell’anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di integrare liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
  - di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie abitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
  - di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
  - di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana;

**MENU' TIPO**

**Su richiesta medica, sono previste diete speciali per ospiti affetti da particolari patologie.**

**Invernale**

<b>Lunedì</b>	<b>Pranzo</b>	<i>Risotto allo zafferano</i>
		<i>Frittata alle verdure</i>
		<i>Patate prezzemolate</i>
		<i>Frutta</i>
<b>Cena</b>		<i>Crema di patate</i>
		<i>Caprino – prosciutto crudo</i>
		<i>Carote al burro</i>
		<i>Frutta cotta o yogurt</i>

<b>Martedì</b>	<b>Pranzo</b>	<i>Pasta e fagioli in brodo</i>
		<i>Brasato con polenta</i>
		<i>Cornetti al forno</i>
		<i>Frutta</i>
<b>Cena</b>		<i>Pancotto</i>
		<i>Taleggio/arrostato di tacchino</i>
		<i>Cipolle al forno</i>
		<i>Frutta cotta o yogurt</i>

<b>Mercoledì</b>	<b>Pranzo</b>	<i>Pasta al ragù</i>
		<i>Cotechino con lenticchie</i>
		<i>Purè</i>
		<i>Frutta</i>
<b>Cena</b>		<i>Passato con pasta</i>
		<i>Ricotta / salame</i>
		<i>Finocchi gratinati</i>
		<i>Frutta cotta o yogurt</i>

<b>Giovedì</b>	<b>Pranzo</b>	<i>Gnocchi alla romana</i>
		<i>Petto di pollo vellutato</i>
		<i>Zucchine trifolate</i>
		<i>Frutta</i>
<b>Cena</b>		<i>Riso in bianco</i>
		<i>Coppa / stracchino</i>
		<i>Coste</i>
		<i>Frutta cotta o yogurt</i>

<b>Venerdì</b>	<b>Pranzo</b>	<i>Pasta alle vongole</i>
		<i>Tonno e piselli</i>
		<i>Purè</i>
		<i>Frutta</i>
<b>Cena</b>		<i>Minestrone con zucca</i>
		<i>Uova sode/bologna</i>
		<i>Fagioli</i>
		<i>Frutta cotta o yogurt</i>

<b>Sabato</b>	<b>Pranzo</b>	<i>Risotto con asparagi</i>
		<i>Lesso misto</i>
		<i>Spinaci al burro</i>
		<i>Frutta</i>
<b>Cena</b>		<i>Crema di verdure</i>
		<i>Prosciutto cotto/Lerdammer</i>
		<i>Contorno</i>
		<i>Frutta cotta o yogurt</i>

<b>Domenica</b>	<b>Pranzo</b>	<i>Lasagne al pesto</i>
		<i>Punta di vitello ripiena</i>
		<i>Cavolfiori gratinati</i>
		<i>Frutta</i>
<b>Cena</b>		<i>Tortellini in brodo</i>
		<i>Bresaola/grana</i>
		<i>Cornetti</i>
		<i>Frutta cotta o yogurt</i>





**Estivo**

<b>Lunedì</b>	<b>Pranzo</b>	<i>Risotto alle zucchine</i>
		<i>Verdure ripiene di carne</i>
		<i>Biete gratinate</i>
		<i>Frutta</i>
<b>Cena</b>		<i>Pancotto</i>
		<i>Formaggi misti</i>
		<i>Contorno</i>
		<i>Frutta cotta o yogurt</i>

<b>Martedì</b>	<b>Pranzo</b>	<i>Gnocchi burro e salvia</i>
		<i>Frittata con verdure</i>
		<i>Fagioli in umido</i>
		<i>Frutta</i>
<b>Cena</b>		<i>Crema di piselli</i>
		<i>Affettati misti/grana</i>
		<i>Contorno</i>
		<i>Frutta cotta o yogurt</i>

<b>Mercoledì</b>	<b>Pranzo</b>	<i>Pasta al ragù</i>
		<i>Arrotolato di coniglio</i>
		<i>Caponata di melanzane</i>
		<i>Frutta</i>
<b>Cena</b>		<i>Minestrone</i>
		<i>Speck/formaggi misti</i>
		<i>Contorno</i>
		<i>Frutta cotta o yogurt</i>

<b>Giovedì</b>	<b>Pranzo</b>	<i>Ravioli</i>
		<i>Lucanica con piselli</i>
		<i>Patate prezzemolate</i>
		<i>Frutta</i>
<b>Cena</b>		<i>Fidelini in bianco</i>
		<i>Carne in scatola/formaggi</i>
		<i>Contorno</i>
		<i>Frutta cotta o yogurt</i>
<b>V</b>	<b>P</b>	<i>Risotto alla marinara</i>

<b>Cena</b>		<i>Platessa alla milanese</i>
		<i>Zucchine ripiene</i>
		<i>Frutta</i>
		<i>Minestrone con orzo</i>
<b>Cena</b>		<i>Formaggi misti/sgombri</i>
		<i>Contorno</i>
		<i>Frutta cotta o yogurt</i>

<b>Sabato</b>	<b>Pranzo</b>	<i>Pasta al pomodoro</i>
		<i>Polpette</i>
		<i>Spinaci al burro</i>
		<i>Frutta</i>
<b>Cena</b>		<i>Passato di verdura</i>
		<i>Mozzarella caprese/taleggio</i>
		<i>Contorno</i>
		<i>Frutta cotta o yogurt</i>

<b>Domenica</b>	<b>Pranzo</b>	<i>Lasagne al forno</i>
		<i>Rotolo di tacchino arrosto</i>
		<i>Patate al forno</i>
		<i>Frutta</i>
<b>Cena</b>		<i>Tortellini in brodo</i>
		<i>Prosciutto crudo</i>
		<i>Contorno</i>
		<i>Frutta cotta o yogurt</i>



## RETTE DI DEGENZA

### Rette mensili

Si comunica che con verbale in data 25 settembre 2018 il Consiglio d'Amministrazione ha determinato a decorre dal 1° gennaio 2019, le rette di degenza, nel modo seguente:

Tipologia	Retta mensile	
<b>Ospiti residenti nel Comune di Urago d'Oglio da almeno due anni</b>		
Camera Doppia	<b>1.550,00</b>	<b>50,96</b>
Camera Singola	<b>1.770,00</b>	<b>58,19</b>
<b>Ospiti NON residenti nel Comune di Urago d'Oglio</b>		
Camera Doppia	<b>1.650,00</b>	<b>54,25</b>
Camera Singola	<b>1.920,00</b>	<b>63,12</b>
<b>Ospiti su posti autorizzati</b>		
Camera Doppia	<b>2.080,00</b>	<b>60,38</b>
Camera Singola	<b>2.180,00</b>	<b>71,67</b>

La retta deve essere pagata anticipatamente entro i primi 5 giorni del mese di competenza.

Per definire la retta di degenza "residenti" o "non residenti" nel comune di Urago d'Oglio, si considera la residenza dell'ospite all'atto d'ingresso in RSA.

Per il ritardo nel pagamento viene applicata una mora pari allo 0,5% della somma dovuta per ogni mese o frazione di mese di ritardo.

Nel caso di rientro temporaneo in famiglia superiore ai 30 giorni la retta viene ridotta della giornata alimentare.

La R.S.A non richiede alcun tipo di prestazione da parte di persone estranee al proprio organico (badanti, assistenti, volontari ecc). Se i familiari intendono affiancare all'ospite, per particolari momenti della giornata devono dare preventiva comunicazione alla direzione segnalando il nominativo della persona incaricata alle prestazioni. La direzione si riserva la facoltà di negare o sospendere tali prestazioni.

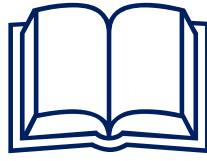
### La retta NON comprende:

- le visite specialistiche a pagamento.
- gli indumenti personali dell'ospite.
- il servizio di barbiere e/o parrucchiere.
- servizi e prestazioni extra richiesti dall'ospite o dai familiari.
- servizio bar

### Certificazioni delle rette ai fini fiscali

In applicazione della Deliberazione di Giunta Regionale, La Fondazione, rilascia annualmente e nei tempi previsti, a tutti i soggetti ospiti, l'attestazione della quota parte di retta pagata relativa ai costi per l'assistenza sanitaria

L'attestazione consente agli aventi diritto di portare tali somme in deduzione dal reddito complessivo, ovvero di beneficiare delle detrazioni.



## STATUTO

### PREAMBOLO

La **Fondazione “Bandera-VEZZOLI”**, trae origine dall'azione di alcuni generosi fondatori.

Fu per primo il Conte Girolamo Gradenigo a far palese il bisogno e l'utilità di un Ricovero per i Vecchi, a farvi convergere l'azione dei benefattori, donando alla Congregazione di Carità un podere di 60 più di terreno, in Urago d'Oglio, e stabilendo però con atto 30 maggio 1908 n. 2841 di Rep. rogito del Notaio Barcella, l'obbligo alla Congregazione stessa, di prelevare in perpetuo dalle rendite del fondo, £ 400 per assegnarle ad un erigendo Ricovero.

Il suo nobile esempio fu tosto seguito dalle sorelle Cavalleri Lelia e Maddalena, le quali, con atto 23/6/1909 n. 2692 di Rep. a rogito del Notaio Barcella in Chiari donarono pure alla Congregazione di Carità con obbligo di passarlo poi al Ricovero, quando fosse istituito regolarmente, un fondo denominato Foppa, in mappa di Urago d'Oglio del Valore di £.700.

Il desiderio manifestato da questi generosi non tardò ad avere attuazione.

Infatti ancora per iniziativa e maggiore concorso dello stesso sig. Conte Gradenigo Girolamo fu costituito un Comitato locale di propaganda, direzione ed azione, il quale sotto la Presidenza del Prevosto pro-tempore Don Giovanni Marinelli, fece erigere su area concessa dal detto Conte Gradenigo un caseggiato completo del valore di £. 30.000 circa, a servire di sede all'erigendo Ricovero Vecchi, lo dotò dei mobili occorrenti valutati £. 2.000, servendosi dei fondi raccolti con la propaganda nonché della somma di £. 20.000, mutuata all'uopo con l'Istituto Bancario Locale. Di tutto fece donazione al Ricovero (e per esso provvisoriamente alla Congregazione di Carità) con atto 2

gennaio 1911 n. 2920 a rogito Notaio Barcella.

Il Ricovero cominciò a funzionare come Istituto privato il 1° gennaio 1911, sotto l'Amministrazione della Congregazione di Carità e con il concorso della medesima.

Però l'autonomia funzionaria dell'Opera Pia e quindi la sua erezione in Ente Morale, fu merito precipuo di una signora benefattrice la Signora TERESA VEZZOLI ved. Bandera, già membro del Comitato promotore la quale venendo a morte, in data 3 agosto 1934, lasciò tutto il suo cospicuo patrimonio (del valore netto complessivo di circa £ 210.000) al Ricovero, condizionando la liberalità alla erezione del medesimo in Ente Morale. Detta erezione fu riconosciuta con Regio Decreto del 1° marzo 1938, n. 130.

### ART. 1

#### **-DENOMINAZIONE E SEDE DELL'ENTE-**

E' costituita una fondazione avente le caratteristiche di organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS) sotto la denominazione **Fondazione “BANDERA-VEZZOLI ONLUS”** con la forma giuridica di cui all'art. 12 e seguenti del codice civile e con personalità giuridica di cui al DPR 10/02/2000 n. 361.

La locuzione “organizzazione non lucrativa di utilità sociale” o l'acronimo ONLUS devono essere utilizzati nella denominazione ed in qualsivoglia segno distintivo o comunicazione rivolta al pubblico.

La fondazione ha sede in Urago d'Oglio (BS), via Roma n. 38.

Il Consiglio di Amministrazione ha facoltà di istituire sedi operative.

La fondazione è costituita senza limitazioni di durata nel tempo.

**ART. 2**  
**-SCOPI ISTITUZIONALI-**

La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente fini di solidarietà sociale. Si propone di svolgere la propria attività in conformità alle volontà testamentarie dei fondatori e nell'esclusivo perseguimento di attività di beneficenza, di assistenza socio-sanitaria, di pubblica utilità e rivolte prevalentemente alle persone anziane e disabili.

In particolare l'Ente si propone di:

- Provvedere al ricovero, al mantenimento e all'assistenza socio-sanitaria delle persone di ambo i sessi che si trovano in condizioni, fisiche, psichiche, sociali e familiari svantaggiate.
- Assicurare trattamenti riabilitativi e di fisioterapia per il conseguimento ed il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia delle persone. Detti trattamenti possono essere effettuati anche ai non ricoverati dietro un corrispettivo definito dal Consiglio d'Amministrazione.
- Promuovere, inoltre, nei limiti dei propri mezzi finanziari, in stretto collegamento con gli Enti Locali e con l'ATS, tutte quelle iniziative atte a garantire una migliore e più qualificata assistenza agli anziani, nel rispetto delle direttive in tal senso formulate dalla Regione Lombardia.
- Provvedere, anche in collaborazione con altri enti, a fornire agli anziani del territorio comunale servizi di assistenza domiciliare, fornitura di pasti a domicilio, lavanderia ed altri servizi che la fondazione ritenesse di attivare nel campo dell'assistenza agli anziani.

Non possono essere ricoverate persone affette da malattie infettive, contagiose o mentali.

La fondazione ha l'obbligo di non svolgere attività diverse da quelle indicate al comma 1 del presente articolo, ad eccezione di quelle ad esse direttamente connesse.

L'Istituzione esaurisce le proprie finalità statutarie nell'ambito della Regione Lombardia.

Le modalità di funzionamento, la disciplina del personale, l'erogazione dei servizi, la gestione e l'accesso alle strutture dell'Ente saranno disciplinati da uno o più regolamenti esecutivi che, dopo la relativa approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione, saranno trasmessi all'Autorità di controllo.

**ART. 3**  
**APPORTO DEL VOLONTARIATO.**

La Fondazione riconosce l'utilità sociale del volontariato, ne favorisce l'apporto ed il coordinato utilizzo, nell'interesse degli ospiti.

Gli interventi assistenziali resi da organizzazioni di volontariato o da singoli cittadini, svolti ai sensi della normativa vigente, devono essere fondati su prestazioni spontanee e gratuite, concordate preventivamente con l'Ente.

**ART. 4**  
**-MODALITÀ DI FRUIZIONE E FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI-**

La Fondazione accoglie, con priorità, le persone residenti nel Comune di Urago d'Oglio. Se resta la disponibilità di posti saranno ammesse persone di altri Comuni.

La Fondazione può aderire ad accordi con l'ATS o altri enti preposti per la gestione distrettuale delle liste d'attesa e per le valutazioni multidimensionali.

Per posti letto autorizzati ed eventualmente non convenzionati, la Fondazione si riserva la facoltà di

accogliere persone, purché di Urago d'Oglio, anche al di fuori degli accordi con gli enti locali.

La misura delle rette e le garanzie per il loro pagamento sono determinate dal Consiglio d'Amministrazione.

#### **ART. 5 -ORGANI-**

Sono Organi della Fondazione:

- Il Consiglio di amministrazione;
- Il Presidente;
- Il Vice-Presidente;
- Il Segretario.

#### **ART. 6 -COMPOSIZIONE E DURATA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE-**

Il Consiglio di Amministrazione è composto da numero cinque membri, compreso il Presidente, tutti nominati dal Comune di Urago d'Oglio.

I componenti del Consiglio di Amministrazione durano in carica cinque anni, a decorrere dalla data di insediamento dell'organo e, comunque, anche dopo la scadenza del mandato, finché il successivo non abbia assunto le proprie funzioni.

Il Consiglio di Amministrazione si insedia su convocazione del Presidente uscente.

In caso di decadenza, dimissioni o morte di un Consigliere, il sostituto resta in carica tanto quanto vi sarebbe rimasto il Consigliere sostituito.

I Consiglieri possono essere riconfermati senza interruzione più di una volta.

Le cariche del Consiglio d'Amministrazione sono a titolo gratuito, salvo il rimborso delle spese sostenute e preventivamente approvate dal Consiglio stesso.

#### **ART. 7 -DECADENZA ED ESCLUSIONE-**

Le dimissioni o la decadenza della maggioranza dei componenti l'organo di amministrazione comportano in ogni caso la decadenza dell'intero collegio.

I consiglieri che senza giustificato motivo non intervengano a tre sedute consecutive decadono dalla carica.

Sono cause di esclusione dal Consiglio di Amministrazione:

- il mancato rispetto delle norme statutarie e dei regolamenti emanati;
- l'aver compiuto atti che arrechino danno al patrimonio o all'immagine della fondazione;
- l'aver subito condanne per reati finanziari e fallimentari;
- l'essere nelle condizioni previste dall'art. 2382 C.C.

L'esclusione deve essere deliberata a maggioranza assoluta dal Consiglio d'Amministrazione che ne dà immediata comunicazione al Comune. Uguale comunicazione dovrà essere effettuata anche in caso di dimissione o morte di un consigliere.

#### **ART. 8 -FUNZIONAMENTO DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE-**

Il Consiglio di Amministrazione si insedia su convocazione del Presidente uscente entro 30 giorni dal ricevimento del Decreto del Sindaco che costituisce il Consiglio stesso.

Nella stessa seduta, presieduta dal Consigliere più anziano d'età, si procede all'elezione del Presidente e del Vice Presidente.

Le sedute del Consiglio hanno luogo periodicamente, a seconda delle esigenze contingenti ed, in ogni caso, nei tempi stabiliti dalla legge per l'esame del conto consuntivo, per l'approvazione del bilancio preventivo e le eventuali variazioni al medesimo;

le altre sedute si svolgeranno ogni qualvolta si verifichi un bisogno urgente, sia per iniziativa del Presidente, sia per domanda scritta e motivata di almeno tre componenti il Consiglio stesso, sia per invito dell'Autorità regionale.

Nei casi sopraccitati il Presidente deve convocare il Consiglio entro sette giorni dal ricevimento dell'istanza o dell'invito, salvo che quest'ultimo non disponga diversamente.

Le sedute, ordinarie e straordinarie, sono convocate dal Presidente mediante invito scritto indicante data, ora e sede della riunione ed elenco degli oggetti da trattare, deve essere consegnato al domicilio dei consiglieri almeno tre giorni prima della data stabilita per la riunione.

In caso di urgenza, la convocazione deve pervenire almeno 24 ore prima della seduta.

Il Consiglio di Amministrazione può deliberare su argomenti non compresi nell'ordine del giorno se tutti i componenti sono presenti e nessuno si oppone.

Le sedute del Consiglio di amministrazione non sono valide senza la presenza della maggioranza dei componenti il Consiglio; il numero legale deve perdurare e ove venga a mancare nel corso dell'adunanza, il Presidente la dichiara chiusa e ne ordina la menzione nel verbale.

Le sedute del Consiglio di Amministrazione non sono pubbliche.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione può invitare alle sedute chiunque per chiarimenti o comunicazioni relative agli argomenti da trattare.

## **ART. 9**

### **-COMPITI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE-**

Il Consiglio di Amministrazione determina gli indirizzi della Fondazione, ne definisce gli obiettivi ed i programmi da attuare e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive impartite.

In particolare, il Consiglio delibera relativamente a:

- a) elezione del Presidente e del Vice Presidente;
- b) nominare il segretario-direttore;
- c) nominare e revocare il revisore dei conti fissandone il compenso;
- d) statuto e regolamenti;
- e) bilanci annuali e relative variazioni, conti consuntivi;
- f) pianta organica e relative variazioni;
- g) approvazione delle rette per l'utilizzo dei servizi;
- h) stipulazione di convenzioni e adesione a forme associative;
- i) autorizzazione alla contrazione di mutui;
- j) spese che impegnino i bilanci di più esercizi;
- k) acquisti, permuta, alienazioni e contratti di comodato riguardanti immobili;
- l) nomina, designazione e revoca dei propri rappresentanti presso Enti, Aziende, Associazioni, Consorzi ed Istituzioni;
- m) pronuncia della decadenza dei Consiglieri ai sensi dell'art. 7 del presente Statuto;
- n) accettazione di eredità e donazioni;
- o) conferimento degli incarichi professionali;
- p) decisioni in ordine alle liti passive ed alle transazioni;
- q) ogni altra materia riconducibile all'esercizio delle funzioni di cui al primo comma del presente articolo;
- r) deliberare l'estinzione della fondazione e la devoluzione del patrimonio.

Ferma restando la collegialità delle funzioni deliberative, il Consiglio, su proposta del Presidente, ha facoltà di demandare compiti ed attribuzioni inerenti determinati settori della vita



dell'Ente ad uno o più Consiglieri, tenuto conto della loro specifica competenza.

**ART. 10**  
**-DELIBERAZIONI DEL**  
**CONSIGLIO DI**  
**AMMINISTRAZIONE-**

Le deliberazioni del Consiglio di Amministrazione debbono essere prese a maggioranza dei voti degli intervenuti, tranne quelle riguardanti le modificazioni statutarie nonché l'elezione del Presidente per le quali è richiesta la maggioranza dei componenti il Consiglio.

Le votazioni si fanno per appello nominale o a voti segreti; hanno sempre luogo a voti segreti quando si tratti di questioni concernenti persone.

Il Segretario dell'Ente provvede alla stesura ed alla registrazione delle deliberazioni adottate dal Consiglio di Amministrazione; in caso di assenza o impedimento del Segretario tali operazioni saranno affidate ad uno dei Consiglieri intervenuti.

Qualora qualcuno degli intervenuti si allontani o ricusi e/o non possa firmare, deve esserne fatta menzione nella deliberazione.

Ciascun Consigliere ha diritto che nel verbale si facciano constatare eventuali motivazioni di voto da lui addotte.

Tutti coloro che ne hanno interesse hanno diritto di ottenere a proprie spese copia degli atti dell'Ente.

**ART. 11**  
**-FUNZIONI DEL PRESIDENTE-**

Il Presidente esercita le funzioni che gli sono attribuite dalla Legge, dai Regolamenti statali e regionali, dal presente Statuto e dai Regolamenti interni.

In particolare:

- a) ha la rappresentanza legale dell'Ente e cura i rapporti con gli altri Enti ed Autorità;
- b) convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione, determinando l'ordine del giorno delle sedute, tenendo conto delle eventuali proposte avanzate dai singoli Consiglieri;
- c) sovrintende all'esecuzione delle determinazioni del Consiglio;
- d) sviluppa ogni utile iniziativa di collegamento con le Amministrazioni Pubbliche, con gli operatori privati, con le espressioni organizzate dell'utenza o con altra organizzazione interessata al campo di attività dell'Ente;
- e) assume sotto la propria responsabilità i provvedimenti di competenza propri del Consiglio di Amministrazione, ad esclusione dell'approvazione dei bilanci preventivi e dei conti consuntivi, quando l'urgenza sia tale da non permetterne la tempestiva convocazione, informandone il Consiglio stesso per la ratifica nella prima riunione utile;
- f) per particolari motivi di necessità ed urgenza dispone per l'esecuzione degli atti di competenza dei dipendenti in posizione apicale, dagli stessi non compiuti;
- g) In caso di assenza od impedimento temporaneo del Presidente, il Vice Presidente ne fa le veci.

**ART. 12**  
**-VICE PRESIDENTE**

Il Vice Presidente é nominato dal Consiglio di Amministrazione tra i propri membri a scrutinio segreto.

Il Vice Presidente sostituisce il Presidente in caso di assenza o impedimento del Presidente con gli stessi poteri.

La firma del Vice Presidente fa piena fede dell'assenza o impedimento del Presidente.

**ART. 13****-RESPONSABILITÀ DEGLI AMMINISTRATORI-**

Gli Amministratori dell'Ente nell'esercizio delle funzioni affidate rispondono del proprio operato sotto il profilo penale, civile, amministrativo e contabile secondo quanto previsto dalle vigenti leggi in materia.

Il Consiglio di Amministrazione può stipulare polizze assicurative a copertura della responsabilità civile per fatti relativi al mandato.

**ART. 14****-IL SEGRETARIO-**

Il Segretario è nominato dal Consiglio di amministrazione tra i funzionari della Fondazione di grado più elevato o tra soggetti estranei in possesso di adeguati titoli e specificata professionalità.

- a. Provvede ad istruire gli atti per le deliberazioni del Consiglio d'Amministrazione e dà esecuzione alle relative delibere;
- b. Partecipa alle riunioni del Consiglio d'Amministrazione svolgendo le funzioni di segretario verbalizzante ed esprimendo parere di legittimità;
- c. Assicura la corretta tenuta dei libri e delle scritture contabili della Fondazione;
- d. Compie ogni atto per il quale abbia avuto disposizione dal Consiglio d'Amministrazione o dal Presidente.

**ART. 15****-ESERCIZIO FINANZIARIO-**

L'esercizio finanziario ha inizio il 1 gennaio e si chiude il 31 dicembre di ogni anno.

La contabilità della Fondazione deve essere tenuta secondo le disposizioni dell'art. 25 del Decreto Legislativo 4 dicembre 1997, n. 460 e

le altre disposizioni vigenti in materia tributaria.

Il Servizio di cassa dell'Ente potrà essere affidato ad un Istituto Bancario con deliberazione del Consiglio d'Amministrazione. Gli ordinativi di incasso e di pagamento dovranno essere firmati dal Presidente e dal Segretario.

Fermo restando quanto previsto dal presente Statuto e dalla normativa vigente in materia, gli adempimenti contabili dell'Ente possono essere disciplinati da apposito regolamento della contabilità.

**ART. 16****-BILANCIO DI PREVISIONE-**

La fondazione deve operare sulla base del Bilancio di Previsione annuale che deve essere approvato dal Consiglio d'Amministrazione entro il 30 ottobre di ogni anno.

Il bilancio deve essere accompagnato da una relazione revisionale e programmatica che illustri l'attività che l'Amministrazione intende svolgere nel nuovo esercizio.

Il bilancio di previsione deve essere accompagnato anche dalla relazione del Revisore dei Conti.

**ART. 17****-RENDICONTO-**

Entro il 31 maggio di ogni anno deve essere approvato, da parte del Consiglio d'Amministrazione il rendiconto dell'esercizio finanziario precedente.

Il rendiconto deve essere accompagnato da una relazione illustrativa dell'attività svolta e dalla relazione del Revisore dei Conti.

**ART. 18****-CRITERI DI GESTIONE-**

La Fondazione informa la propria attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità ed ha l'obbligo del pareggio di gestione attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi, ivi compresi quelli riguardanti l'attuazione degli scopi di cui all'art. 2.

#### **ART. 19** **-PATRIMONIO-**

Il patrimonio della Fondazione è costituito dai beni mobili ed immobili e descritti nel libro degli inventari.

Tale patrimonio può essere incrementato con:

- acquisti, lasciti e donazioni di beni mobili ed immobili pervenuti all'Ente a titolo di incremento del patrimonio;
- sopravvenienze attive non utilizzate per il conseguimento degli scopi istituzionali;
- contributi a destinazione vincolata.

E' fatto salvo l'obbligo di provvedere alla conservazione e al mantenimento del patrimonio.

#### **ART. 20** **-MEZZI DI FINANZIAMENTO-**

Tutte le risorse della Fondazione devono essere destinate direttamente o indirettamente al raggiungimento delle finalità istituzionali.

La Fondazione provvede alla realizzazione di tali finalità attraverso l'utilizzazione diretta del proprio patrimonio nonché con:

- a) le rette degli utenti dei servizi socio-assistenziali;
- b) le rette degli enti pubblici;
- c) dal reddito del patrimonio;
- d) sussidi, elargizioni, eredità, liberalità, lasciti testamentari, contributi e donazioni di Enti e privati;
- e) proventi derivanti da attività di qualsiasi natura che la Fondazione ritenesse di intraprendere, finalizzate al

miglioramento dei servizi istituzionalmente svolti ed alla riduzione degli oneri a carico dei fruitori dei servizi.

Le entrate della Fondazione devono essere interamente impiegate per il raggiungimento degli scopi istituzionali e di quelli ad esse strettamente connessi.

Gli utili o gli avanzi di gestione devono essere impiegati per la realizzazione delle attività istituzionali e di quelle ad esse direttamente connesse. E' vietata la distribuzione, ai componenti degli organi ed ai dipendenti della Fondazione, in qualsiasi forma, anche indiretta nel rispetto del comma 6 dell'art. 10 del d.l.gvo 4 dicembre 1997, n. 460, di utili e avanzi di gestione nonché di fondi, riserve o capitale durante la vita dell'organizzazione, salvo che nei casi imposti o consentiti dalla legge.

#### **ART. 21** **-ESTINZIONE-**

Nel caso di estinzione, il patrimonio mobiliare e immobiliare di cui la Fondazione è dotata sarà devoluto a favore del **Comune di Urigo d'Oglio** o di altre organizzazioni Non Lucrative di Utilità Sociale o a fini di pubblica utilità, sentito l'organismo di controllo di cui all'art. 3, comma 190, della legge n. 662/1996, salvo diversa destinazione imposta dalla legge.

Il personale sarà trasferito a detta Organizzazione che subentrerà in ogni rapporto attivo e passivo.

La Fondazione si estingue con delibera del Consiglio d'Amministrazione, secondo le modalità di cui all'art. 27 del c.c.:

- a) quando il patrimonio è diventato insufficiente rispetto agli scopi;
- b) per le altre cause di cui all'art. 27 del c.c.

Le delibere di estinzione saranno valide con voto favorevole di almeno 4 dei 5



membri del Consiglio  
d'Amministrazione.

**ART. 22**  
**-NORMA TRANSITORIA-**

Il presente statuto entrerà in vigore il 1° giorno del mese successivo a quello in cui avrà riportato l'approvazione disposta con decreto del presidente della Giunta della Regione Lombardia e sostituirà quello precedente approvato con DPR in data 30 giugno 1951.

Il Consiglio di Amministrazione dovrà adeguare i regolamenti interni al presente Statuto ed alla normativa vigente; i regolamenti vigenti alla data di approvazione del presente Statuto restano in vigore, per quanto compatibile, fino all'adozione dei nuovi regolamenti.

Per tutto quanto non espressamente disposto dal presente statuto, s'intendono richiamate le norme del codice civile in tema di fondazioni riconosciute, nonché le disposizioni dettate dal D.Lgs 4 dicembre 1997 n.460 e successive emanate in materia ONLUS.

## CODICE ETICO

### Premessa

Il Codice Etico è la "Carta Costituzionale" della Fondazione, in cui vengono descritti i diritti e doveri morali e le responsabilità etico-sociali che tutti i partecipanti all'organizzazione aziendale devono osservare.

Il Codice Etico definisce per la Fondazione le politiche di controllo dei comportamenti individuali ed è utile per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'Ente, perché indica esplicitamente le responsabilità etiche e sociali dei propri amministratori, dirigenti, dipendenti, collaboratori, utenti e fornitori.

Il Codice Etico è altresì il principale strumento d'implementazione dell'etica all'interno della Fondazione ed è un mezzo che, garantendo la gestione equa ed efficace delle attività e delle relazioni umane, sostiene la reputazione dell'impresa, in modo da creare fiducia verso l'esterno.

Il Codice Etico si articola in cinque punti:

- 1) I principi etici generali che raccolgono la missione della Fondazione ed il modo più corretto di realizzarla;
- 2) Le norme etiche per le relazioni dell'impresa con i vari stakeholder (consumatori, fornitori, dipendenti, etc.);
- 3) Gli standard etici di comportamento:
  - Principio di legittimità morale
  - Equità ed eguaglianza
  - Tutela della persona
  - Diligenza
  - Trasparenza
  - Onestà
  - Riservatezza
  - Imparzialità
  - Tutela ambientale
  - Protezione della salute;
- 4) Le sanzioni interne per la violazione delle norme del Codice Etico;

- 5) Gli strumenti di attuazione.

L'attuazione dei principi contenuti nel Codice Etico è affidata al Comitato Etico. Ad esso è affidato il compito di diffondere la conoscenza del Codice Etico nella Fondazione, monitorare l'effettiva attivazione dei principi contenuti nel documento, ricevere segnalazioni in merito alle violazioni, intraprendere indagini e erogare sanzioni.

La metodologia con cui attuare il Codice Etico prevede:

- 1) Un'analisi della struttura aziendale per l'individuazione della *mission* e dei gruppi di *stakeholder* di riferimento.
- 2) La discussione interna per l'individuazione dei principi etici generali da perseguire, le norme etiche per le relazioni della Fondazione con i vari *stakeholder*, gli standard etici di comportamento.
- 3) La consultazione degli *stakeholder* per la condivisione dei principi etici generali e particolari per ogni gruppo.
- 4) L'adeguamento dell'organizzazione aziendale, delle procedure, delle politiche imprenditoriali con riferimento ai principi del Codice Etico. E' particolarmente importante l'attività di formazione etica finalizzata a far conoscere il Codice Etico a tutti i soggetti coinvolti nella vita della Fondazione. Il dialogo e la partecipazione sono indispensabili per far condividere a tutto il personale i valori presenti in questo importante documento.

### Principi generali

Vengono di seguito denominati "Destinatari" i soggetti cui si applicano le norme del presente Codice Etico, individuati negli Amministratori, in tutto il personale dipendente, negli utenti e in tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano con la Fondazione stessa rapporti e relazioni, o,

comunque, operano per perseguirne gli obiettivi, in tutti i settori ed ambienti in cui la Fondazione opera.

Compete in primo luogo ai managers dare concretezza ai valori e ai principi contenuti nel Codice, facendosi carico delle responsabilità verso l'interno e verso l'esterno e rafforzando la fiducia, la coesione e lo spirito di gruppo.

I dipendenti della Fondazione, nel già dovuto rispetto della legge e delle normative vigenti, adegueranno le proprie azioni e i propri comportamenti ai principi, agli obiettivi e agli impegni previsti dal Codice.

I componenti dei Consigli di Amministrazione, nel fissare gli obiettivi di impresa si ispireranno ai principi contenuti nel Codice.

Tutte le azioni, le operazioni e le negoziazioni compiute e, in genere, i comportamenti posti in essere dai dipendenti della Fondazione nello svolgimento dell'attività lavorativa dovranno ispirarsi alla massima correttezza dal punto di vista della gestione, alla completezza e trasparenza delle informazioni, alla legittimità sotto l'aspetto formale e sostanziale e alla chiarezza e verità nei riscontri contabili secondo le norme vigenti e le procedure interne.

Ciascun dipendente deve fornire apporti professionali adeguati alle responsabilità assegnate e deve agire in modo da tutelare il prestigio e l'immagine della Fondazione.

Ciascun Destinatario è tenuto a conoscere il Codice Etico, a contribuire attivamente alla sua attuazione ed a segnalarne eventuali carenze.

Ciascun Destinatario, qualora venga a conoscenza di situazioni che, effettivamente o potenzialmente, possono rappresentare una rilevante violazione del Codice Etico, deve darne tempestiva segnalazione, al proprio diretto superiore, al Direttore Generale e dell'Organo di riferimento di cui al successivo punto 9 "Comitato Etico".

Il *core business* consiste nella prestazione del servizio socio-sanitario e assistenziale sul territorio del Comune di

Urago d'Oglio e del Distretto Socio Sanitario n. 6 dell'ATS di Brescia.

I valori nei quali la Fondazione Onlus "Bandera-Vezzoli" di Urago d'Oglio si identifica ed a cui l'intera attività aziendale è finalizzata sono:

- ✓ *Eguaglianza* - La Fondazione garantisce un trattamento uguale per tutti.
- ✓ *Imparzialità* - Il personale della Fondazione deve attuare comportamenti ispirati ad obiettività, imparzialità, cortesia ed attenzione verso il cliente.
- ✓ *Continuità* - La Fondazione assicura un servizio continuo e regolare, cercando di limitare al massimo eventuali disservizi.
- ✓ *Partecipazione* - La Fondazione favorisce la partecipazione del cliente e delle sue forme associative, al fine di tutelare il diritto alla corretta utilizzazione del servizio. Per migliorare la collaborazione, la Fondazione garantisce al cliente il diritto di proporre suggerimenti e/o proposte. Altro strumento di partecipazione è il rapporto con gli Enti locali e le Associazioni territoriali.
- ✓ *Efficacia ed efficienza* - La Fondazione si impegna a migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia del servizio, attraverso l'adozione delle opportune soluzioni tecnologiche ed organizzative.

I comportamenti della Fondazione sono, perciò, improntati ai principi di legalità, di correttezza, di lealtà e di responsabilità aziendale.

Tutti gli atti ed i documenti posti in essere dai soggetti che operano in nome e/o per conto della Fondazione devono rispettare le procedure aziendali, le disposizioni legislative amministrative e regolamentari applicabili.

Questo Codice Etico si rivolge ai componenti del Consiglio di Amministrazione, all'Organo di Revisione Contabile, all'Organo di Controllo della Qualità, ai dipendenti,



agli utenti e ai consulenti della Fondazione (qui di seguito per brevità definiti "Destinatari"). L'intento di questo Codice Etico è quello di definire i principi a cui i Destinatari devono uniformarsi nei loro rapporti reciproci, nonché nel relazionarsi con portatori di interessi specifici nei confronti della Fondazione. I Destinatari sono tenuti a rispettare i valori - principi del Codice Etico e a tutelare, attraverso i propri comportamenti, la rispettabilità e l'immagine della Fondazione ed a preservare l'integrità del patrimonio economico ed umano dell'azienda.

La Fondazione, con adeguati mezzi di comunicazione, curerà la diffusione, tra i Destinatari, dei contenuti del Codice Etico e delle procedure aziendali in vigore

### **Risorse umane**

La Fondazione attribuisce la massima importanza a quanti prestano la propria attività lavorativa, contribuendo direttamente allo sviluppo dell'azienda, perché è proprio attraverso le risorse umane che la Fondazione è in grado di fornire, sviluppare, migliorare, garantire i propri servizi e dunque creare valore.

Nella gestione delle risorse umane la Fondazione rispetta i principi stabiliti sia dalla Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo sia dall'ILO (*International Labour Organization*); si attiene a quanto previsto dalla normativa vigente ed applicabile in materia di Diritto del Lavoro; favorisce la crescita professionale del potenziale di ciascuna risorsa attraverso:

- ✓ *il rispetto della personalità e della dignità di ciascun individuo, evitando condizioni di disagio;*
- ✓ *la prevenzione di abusi e discriminazioni in base alla razza, all'orientamento sessuale, al credo religioso, alla lingua, all'appartenenza politica o sindacale e all'handicap;*
- ✓ *la formazione e l'aggiornamento delle risorse in base alla posizione;*

- ✓ *la definizione dei ruoli, responsabilità, deleghe in modo da permettere a ciascuna risorsa di essere in grado di adottare in modo adeguato le decisioni di sua competenza nell'interesse della Fondazione;*
- ✓ *l'esercizio prudente, obiettivo ed equilibrato da parte dei responsabili di ciascuna attività specifica od unità organizzativa anche in relazione ai poteri connessi alla delega ricevuta;*
- ✓ *la chiarezza, la precisione e la veridicità della comunicazione interna sulle politiche e sulle strategie aziendali;*
- ✓ *l'uso corretto e riservato dei dati personali;*
- ✓ *la predisposizione di luoghi di lavoro adeguati alle esigenze di sicurezza e della tutela della salute di chiunque li utilizzi.*

Ciascun dipendente deve contribuire alla realizzazione di un ambiente di lavoro idoneo. Con i colleghi, deve assumere comportamenti improntati ai principi di civile convivenza, di piena collaborazione; deve, inoltre, evitare situazioni che possano ingenerare l'insorgere di conflitto di interessi reali od apparenti con la Fondazione

Nei rapporti con gli Utenti, i Parenti, i Fornitori e terzi in genere, non sono ammesse offerte di denaro, regali o benefici di qualsiasi natura a titolo personale tendenti ad ottenere indebiti vantaggi reali o apparenti di qualsivoglia natura (es. promesse di vantaggi economici, favori, raccomandazioni, promesse di offerte di lavoro, ecc.). In ogni caso gli atti di cortesia commerciale sono consentiti, purché di modico valore e, comunque, tali da non compromettere l'integrità e la reputazione e da non influenzare l'autonomia di giudizio del Destinatario. Il Destinatario che riceva omaggi, oltre i limiti delle normali relazioni di cortesia e non di modico valore, dovrà rifiutare ed informare immediatamente



il Direttore Generale e/o l'Organo di riferimento di cui al successivo punto 9 "Comitato Etico".

Ogni Destinatario è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente le strutture preposte di eventuali minacce o eventi dannosi per la Fondazione. In particolare ogni destinatario deve:

- ✓ *operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentare l'utilizzo degli stessi;*
- ✓ *evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'azienda;*
- ✓ *ottenere le autorizzazioni necessarie nell'eventualità di un utilizzo del bene fuori dall'ambito aziendale.*

La Fondazione Onlus "Bandera-Vezzoli" di Urago d'Oglio non ammette le molestie sessuali, intendendo come tali: la subordinazione di prospettive retributive o di carriera all'accettazione di favori sessuali; le proposte di relazioni interpersonali private, condotte nonostante un espresso o ragionevolmente evidente non gradimento, che abbiano la capacità, in relazione alla specificità della situazione, di turbare la serenità del destinatario.

La Fondazione richiede che ciascun dipendente contribuisca personalmente a mantenere l'ambiente di lavoro rispettoso della sensibilità degli altri. Sarà pertanto considerata consapevole assunzione del rischio di pregiudizio di tali caratteristiche ambientali, nel corso dell'attività lavorativa e nei luoghi di lavoro e prestare servizio sotto gli effetti di abuso di sostanze alcoliche, di sostanze stupefacenti o di sostanze di analogo effetto; consumare o cedere a qualsiasi titolo

sostanze stupefacenti nel corso della prestazione lavorativa.

Ogni eventuale situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interessi deve essere subito comunicata al superiore gerarchico.

### **Utenti**

La Fondazione Onlus "Bandera-Vezzoli" di Urago d'Oglio persegue l'obiettivo di soddisfare i propri utenti fornendo loro servizi competitivi e di qualità a condizioni e prezzi congrui, nel pieno rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili nel mercato in cui opera e delle finalità Statutarie.

Nel dettaglio, gli standard delle prestazioni sono assicurati anche attraverso il monitoraggio della qualità volta alla customer satisfaction attraverso:

- ✓ *rilevazione dell'indice di soddisfazione dell'utenza;*
- ✓ *rilevazione delle aspettative della clientela;*
- ✓ *investimenti nella qualità del servizio (certificazione ISO 9001);*
- ✓ *cura dell'immagine dell'Ente.*

La Fondazione presta particolare attenzione alle norme in materia di tutela del consumatore con opportuna informativa relativa a prodotti e servizi. La Fondazione si impegna a garantire cortesia, attenzione, correttezza e chiarezza in ogni forma di comunicazione con l'utenza e, inoltre, a dare riscontro, tempestivamente, ai suggerimenti ed ai reclami dell'utenza stessa, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei.

### **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.

L'obiettivo deve tuttavia essere completato dall'instaurare (e mantenere) relazioni con fornitori

omologati, che assicurino l'utilizzo di processi produttivi/modalità operative compatibili con il rispetto dei diritti dell'uomo, dei lavoratori, dell'ambiente. In quest'ottica i fornitori si asterranno, ad esempio, dall'utilizzare lavoro minorile e da discriminazioni, dal compiere abusi o coercizioni a danno dei lavoratori, rispetteranno la normativa ambientale, adottando politiche aziendali di contenimento dei consumi di materie prime, di riduzione dei rifiuti e delle emissioni nocive e in generale di limitazione dell'impatto.

La Fondazione favorisce una consapevole stabilità di rapporti e di *partnership*, ma ugualmente revisiona periodicamente il proprio albo fornitori allo scopo di aggiornarlo, razionalizzarlo e verificarne l'economicità/efficienza. Non deve essere quindi preclusa ad alcun potenziale fornitore, in possesso dei necessari requisiti, la possibilità di competere per offrire i propri prodotti/servizi. Per tutte le forniture, anche per i contratti d'opera e di consulenza, devono essere adeguatamente formalizzate e documentate le motivazioni della scelta e le considerazioni sul prezzo applicato, secondo quanto stabilito dalle procedure aziendali.

La selezione dei fornitori e la formulazione delle condizioni di acquisto dei beni e servizi per la Fondazione è dettata da valori e parametri di concorrenza, obiettività, correttezza, imparzialità, equità nel prezzo, qualità del bene e/o del servizio, valutando accuratamente le garanzie di assistenza ed il panorama delle offerte in genere. I processi di acquisto devono essere improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per la Fondazione ed alla lealtà ed imparzialità nei confronti di ogni Fornitore in possesso dei requisiti richiesti. Va, inoltre, perseguita la collaborazione dei fornitori nell'assicurare costantemente il soddisfacimento delle esigenze dei clienti della Fondazione in termini di qualità e tempi di consegna.

La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando, ove possibile, l'assunzione di vincoli contrattuali che comportino forme di dipendenza verso il Fornitore contraente.

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 eventualmente ammesse liberalità esclusivamente a favore della Fondazione.

### **Rete dei servizi**

Le procedure di acquisto sono tese alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per la Fondazione, alla concessione di pari opportunità per i fornitori, alla lealtà ed imparzialità nella scelta.

In modo particolare gli incaricati della Fondazione per le procedure di acquisto devono:

- ✓ *non precludere ad alcuno, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere alla stipula di contratti, adottando, nella scelta della rosa dei candidati, criteri oggettivi e documentabili.*
- ✓ *assicurare ad ogni gara una concorrenza sufficiente.*

*Per la Fondazione sono requisiti di riferimento:*

- ✓ *disponibilità di mezzi finanziari e tecnologici, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, know-how, ecc.,*
- ✓ *esistenza ed effettiva attuazione, nei casi in cui le specifiche della Fondazione lo prevedano, di sistemi di qualità aziendali adeguati.*

La Fondazione impronta le relazioni con i fornitori ai principi comuni dell'azienda, che sono oggetto di costante monitoraggio; dette relazioni

comprendono anche i contratti finanziari e di consulenza.

La violazione dei principi generali del Codice Etico comporta l'applicazione di meccanismi sanzionatori, tesi peraltro, ad evitare che siano commessi reati contro la Pubblica Amministrazione riconducibili all'attività della stessa Fondazione.

### **Pubblica amministrazione**

Nel pieno rispetto dei ruoli e delle rispettive funzioni, la Fondazione Onlus “Bandera-Vezzoli” di Urago d’Oglio intrattiene 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.

In modo particolare, i rapporti con le autorità di vigilanza, data la specifica rilevanza delle stesse per le attività della Fondazione e per il mercato in cui opera, 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 ad incaricati di un pubblico servizio al fine di influenzarli nell’espletamento dei loro doveri, sia al fine di agire in un dato modo, sia al fine di omettere il compimento di determinati atti della loro funzione o del loro incarico.

A tal proposito la Fondazione Onlus “Bandera-Vezzoli” di Urago d’Oglio adotta le opportune cautele e le misure idonee a prevenire simili comportamenti da parte di chi agisce in nome e/o per conto dell’Azienda, e/o azioni che possano configurarsi come corruzione di pubblico ufficiale o di incaricato di pubblico servizio.

Non sono, in alcun caso, consentiti reciproci omaggi o atti di cortesia e di ospitalità verso rappresentanti della Fondazione e verso, la Pubblica Amministrazione, 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 funzionali ad acquisire vantaggi illeciti o indebiti in modo improprio.

Contributi e finanziamenti a fini sia politici sia socio-assistenziali in favore della Fondazione devono rientrare nei limiti consentiti dalla legge ed essere previamente autorizzati dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione stessa.

### **Associazioni, Comunità locali, Organizzazioni politiche o sindacali**

Il dialogo con le istituzioni pubbliche o private che rappresentino gli interessi collettivi delle diverse realtà locali deve essere improntato al più rigoroso rispetto dei principi del Codice Etico, garantendo la prevenzione ed il contrasto dei reati propri di tale ambito. La Fondazione assicura il rispetto delle esigenze del territorio in cui opera.

La Fondazione assicura alle associazioni e comunità locali una partecipazione leale, professionale e rispettosa delle leggi nei momenti di collaborazione ed interazione, fornendo a tal fine informazioni trasparenti e complete.

Nei rapporti con associazioni portatrici di interessi (es. associazioni di categoria, organizzazioni dei familiari, ecc.) nessun dirigente, dipendente o collaboratore deve promettere o versare somme, promettere o concedere beni in natura o altri benefici a titolo personale per promuovere o favorire interessi della Fondazione.

La Fondazione non eroga contributi di alcun genere, direttamente o indirettamente, a partiti politici, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, né a loro rappresentanti o candidati, ad esclusione

dei contributi dovuti sulla base di specifiche normative.

La Fondazione si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta su esponenti politici o sindacali, attraverso i propri dirigenti, dipendenti o collaboratori. Gli amministratori, i dirigenti ed i dipendenti, a loro volta, non possono svolgere attività politica durante l'orario di lavoro o utilizzare beni o attrezzature a tale scopo; dovranno inoltre chiarire che le eventuali opinioni politiche da loro espresse a terzi sono strettamente personali e non rappresentano, pertanto, l'opinione e l'orientamento della Fondazione.

### **Trasparenza e sistema di controllo interno**

Tutte le attività e le azioni svolte ed effettuate dai Destinatari nell'ambito della propria attività lavorativa dovranno essere verificabili. La trasparenza contabile si fonda sulla verità, accuratezza e completezza ed affidabilità della documentazione dei fatti gestionali e delle relative registrazioni contabili. Ciascun Destinatario è tenuto a collaborare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità. Per ogni operazione è conservata agli atti un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire l'agevole registrazione contabile, l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità nonché la ricostruzione accurata dell'operazione. Ciascuna registrazione deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto.

I Destinatari che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni, alterazioni o trascuratezze dell'informativa e della documentazione di supporto sono tenuti a riferire i fatti al proprio superiore ovvero ad uno degli Organi di Riferimento previsti dal punto 9 (Comitato Etico).

La Fondazione è dotata di un sistema di controllo interno (organizzazione, pianificazione, controllo del budget e del sistema di controllo della qualità) adeguato ai vari settori in cui opera ed ha uniformato a questo sistema tutte le unità aziendali, allo scopo di raggiungere gli obiettivi aziendali.

In particolare la Fondazione ritiene che il sistema di controllo interno deve favorire il raggiungimento degli obiettivi aziendali e deve, pertanto, essere orientato al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi produttivi e gestionali. Tutti i Destinatari, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili del corretto funzionamento del sistema di controllo. Ognuno deve sentirsi custode responsabile dei beni aziendali, materiali e immateriali, che sono strumentali all'attività svolta.

Il Certificatore della qualità, il Comitato di controllo e il Revisore dei Conti, hanno libero accesso ai dati, alla documentazione ed alle informazioni utili per lo svolgimento della loro attività.

Ciascun Destinatario è responsabile, per la parte che gli compete, del sistema di controllo interno e della conformità della propria attività ai principi del Codice Etico e ad ogni norma o procedura aziendale.

### **Comitato per il controllo del rispetto del codice etico: comitato etico**

Il controllo del rispetto del Codice Etico spetta al Comitato Etico, che risulta composto dalle seguenti figure:

- ✓ Presidente
- ✓ Segretario-Direttore

Per realizzare le disposizioni del Codice Etico, al Comitato Etico sono assegnati 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;
- ✓ formulare proposte di revisione periodica del Codice Etico che

- saranno approvate dal Consiglio di Amministrazione;
- ✓ valutare i piani di comunicazione e formazione etica.
  - ✓ esaminare, su segnalazione della direzione o di altri organi aziendali o del singolo, le violazioni del Codice Etico;
  - ✓ analizzare e valutare i processi di controllo dei rischi etici;
  - ✓ promuovere il miglioramento continuo dell'etica nell'ambito delle attività della Fondazione.

Il Comitato Etico agisce in modo da garantire coloro che hanno effettuato le segnalazioni contro qualsiasi tipo di ritorsione, intesa come atto che possa ingenerare il pur minimo sospetto di essere una forma di discriminazione o penalizzazione.

La Fondazione assicura la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

### **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 trattamento più adeguato a tutelare le legittime aspettative degli interessati riguardo alla loro riservatezza, dignità ed immagine.

Lo svolgimento delle attività della Fondazione Onlus "Bandera-Vezzoli" di Urago d'Oglio 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 tutte le attività della Fondazione stessa. Queste informazioni, acquisite o elaborate dai Destinatari nell'esercizio delle proprie incombenze o mansioni, appartengono all'Azienda 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.

La gestione delle informazioni e dei documenti non di pubblico dominio (idonei, se resi pubblici, a influenzare l'opinione pubblica o ad avere impatto sulle attività della Fondazione) oppure delle informazioni e documenti (riguardanti i prodotti, i marchi, i fornitori, i progetti di sviluppo e l'organizzazione delle attività della Fondazione) è effettuata secondo le procedure applicabili nel rispetto delle norme di legge.

### **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 eventualmente derivati da tale inosservanza.

Il rispetto delle norme 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.

Le violazioni delle norme del Codice Etico da parte di componenti del Consiglio di Amministrazione possono comportare l'adozione da parte dello stesso Consiglio di Amministrazione di misure più idonee previste o consentite dalla legge.

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.



## INFORMATIVA SULLA PRIVACY

### Informativa sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali ai sensi dell'Art. 13 del D.Lgs. 196/2003

A far data dal 1° gennaio 2004 è entrato in vigore il D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 che raccoglie in un unico "Codice", le disposizioni in materia di trattamento di dati personali anche sensibili.

Ai sensi dell'art. 13 del suddetto codice si comunica quanto segue.

#### **Finalità e modalità del trattamento cui sono destinati i dati**

Il trattamento ha le finalità connesse all'ambito della normale attività della Fondazione ed in particolare per l'esecuzione degli obblighi derivanti dai contratti conclusi o dalla legge (adempimenti amministrativi, contabili e fiscali).

I dati personali da Voi forniti potranno formare oggetto di trattamento da parte nostra, nel rispetto della normativa sopra richiamata.

Per trattamento dei dati si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, selezione, modificazione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, diffusione, cancellazione e distruzione ovvero la combinazione di due o più operazioni.

Il trattamento previsto sarà effettuato mediante l'utilizzo di strumenti cartacei, manuali, informatici, elettronici e/o automatizzati, anche in funzione dell'evoluzione tecnologica, e, comunque, con meccanismi idonei a garantirne la riservatezza. Il sistema informatico della Fondazione è protetto e non è accessibile dall'esterno. Il personale che effettua lavori

amministrativi è incaricato formalmente ed ha ricevuto adeguata formazione.

#### **Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento e conseguenze in caso di rifiuto**

Il conferimento dei dati non è obbligatorio, salvo nei casi della normativa vigente, tuttavia il rifiuto di fornire dati da noi ritenuti fondamentali per svolgere i nostri adempimenti può comportare l'impossibilità di instaurare o proseguire rapporti di natura contrattuale.

#### **Categorie di soggetti a cui i Vostri dati possono essere comunicati**

I Vostri dati personali potranno essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti: soggetti ai quali la facoltà di accedere ai dati stessi sia accordata da disposizioni di legge o regolamentari; Regioni, ATS, Provincie, Comuni e altri Enti Pubblici, Istituti di Credito per la gestione degli incassi e dei pagamenti, istituti finanziari, assicurativi e di revisione contabile; collaboratori o imprese di servizi esterni;

#### **Diritti di cui all'art.7 del D.Lgs 196/2003**

In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 al quale si rinvia.

Il titolare del trattamento è la Fondazione "Bandera-Vezzoli" Onlus con sede in Urago d'Oglio (BS) Via Roma, 38., nella persona del legale rappresentante pro-tempore, domiciliato presso la sede della Fondazione.

## Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati sensibili

I/Il sottoscritto/i .....  
dichiaro/ano di avere ricevuto le  
informazioni di cui all'art. 13 del D.lgs.  
196/2003 in particolare riguardo ai  
diritti da me/noi riconosciuti dalla legge  
ex art. 7 D.lgs. 196/2003,  
acconsento/iamo al trattamento dei  
miei/nostri dati con le modalità e per le  
finalità indicate nella informativa stessa,  
comunque strettamente connesse e

strumentali alla gestione del rapporto  
contrattuale.

Urago  
d'Oglio, li

FIRMA

**Artt. 7 e 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196**  
**“Codice in materia di protezione dei dati**  
**personali”** (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 174  
del 29 luglio 2003 - S. O. n. 123)

### **Art. 7 – Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti**

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
  - a. dell'origine dei dati personali;
  - b. delle finalità e modalità del trattamento;
  - c. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
  - d. degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
  - e. dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
1. L'interessato ha diritto di ottenere:
  - a. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
  - b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
1. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
  - a. per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
  - b. al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

### **Art. 13 – Informativa**

1. L'interessato o la persona presso la quale sono raccolti i dati personali sono previamente informati oralmente o per iscritto circa:
  - a. le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati;
  - b. la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati;
  - c. le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere;
  - d. i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati, e l'ambito di diffusione dei dati medesimi;
  - e. i diritti di cui all'art. 7;gli estremi identificativi del titolare e, se designati, del rappresentante nel territorio dello Stato ai sensi dell'art. 5 e del responsabile. Quando il titolare ha designato più responsabili è indicato almeno uno di essi, indicando il sito della rete di comunicazione o le modalità attraverso le quali è conoscibile in modo agevole l'elenco aggiornato dei responsabili. Quando è stato designato un responsabile per il riscontro all'interessato in caso di esercizio dei diritti di cui all'art. 7, è indicato tale responsabile.
2. L'informativa di cui al comma 1° contiene anche gli elementi previsti da specifiche disposizioni del presente codice e può non comprendere gli elementi già noti alla persona che fornisce i dati o la cui conoscenza può ostacolare in concreto l'espletamento, da parte di un soggetto pubblico, di funzioni ispettive o di controllo svolte per finalità di difesa o sicurezza dello Stato oppure di prevenzione, accertamento o repressione di reati.
3. Il Garante può individuare con proprio provvedimento modalità semplificate per l'informativa fornita in particolare da servizi telefonici di assistenza e informazione al pubblico.
4. Se i dati personali non sono raccolti presso l'interessato, l'informativa di cui al comma 1°, comprensiva delle categorie di dati trattati, è data al medesimo interessato all'atto della registrazione dei dati o, quando è prevista la loro comunicazione, non oltre la prima comunicazione.
5. La disposizione di cui al comma 4° non si applica quando:



- a. i dati sono trattati in base ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;
- b. i dati sono trattati ai fini dello svolgimento delle investigazioni difensive di cui alla Legge 397/2000 o, comunque, per far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria, sempre che i dati siano trattati esclusivamente per tali finalità e per il periodo strettamente necessario al loro perseguimento;
- c. l'informativa all'interessato comporta un impiego di mezzi che il Garante, prescrivendo eventuali misure appropriate, dichiara manifestamente sproporzionati rispetto al diritto tutelato, ovvero si riveli, a giudizio del Garante, impossibile



## SCHEMA DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

Rilevazione annuale della percezione della qualità e soddisfazione di utenti, familiari, volontari e personale. I risultati della valutazione annuale della qualità vengono integrati anche da questo ulteriore fondamentale tassello del Sistema Qualità. La rilevazione della percezione della qualità e soddisfazione di utenti, familiari e operatori del servizio offerto risponde alla necessità di conoscere con continuità la qualità percepita (comparazione delle aspettative di utenti, familiari, volontari e personale con le prestazioni effettivamente ottenute) e quindi il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio erogato. L'applicazione costante di questa rilevazione consente quindi l'individuazione tempestiva delle esigenze prevalenti dell'utenza e il loro variare nel tempo. I dati così raccolti aiutano indubbiamente l'Ente nella sua ricerca di risposte sempre più adeguate ai bisogni e soddisfacenti per i propri utenti.

I tre questionari (utenti-familiari, volontari, personale), tra loro comparabili, sono composti da un insieme di domande relative alla valutazione del servizio, che restano costanti nel tempo e da alcune domande inerenti la percezione di specifici aspetti di qualità legati ai progetti di miglioramento sviluppati nel corso dell'anno, che variano di anno in anno. Programmi e progetti di miglioramento della qualità.

I progetti di miglioramento della qualità sono processi di apprendimento in cui le organizzazioni, mediante la predisposizione e applicazione di nuovi strumenti, procedure, protocolli e diverse modalità di lavoro, devono soprattutto imparare i comportamenti che conducono a miglioramenti. Le

informazioni ottenute dall'attivazione dei report trimestrali, della valutazione annuale di qualità e dalla rilevazione annuale della soddisfazione, consentono la definizione di specifici progetti di miglioramento della qualità che vengono sviluppati nel corso dell'anno e verificati mediante indicatori che consentono di vedere e valutare gli effetti dei cambiamenti.

L'attivazione del Sistema Qualità significa per l'Azienda poter realmente sviluppare un'attività di controllo sulla qualità del servizio erogato, "verificando" costantemente le variazioni oggettive della situazione dei diversi nuclei (report trimestrali), le variazioni.

I risultati vengono portati al Consiglio di Amministrazione che dopo una attenta valutazione delle problematiche emerse le rimanda al servizio di animazione per una illustrazione in sede pubblica.

Alla presenza dei famigliari e degli ospiti e tramite grafici che illustrano ogni singola risposta vengono discussi con i responsabili della RSA al fine dare una soluzione ad eventuali difficoltà della gestione degli ospiti.

### **Meccanismi di verifica e tutela**

E' assicurata la riservatezza dei dati raccolti, così come previsto dal D.leg.30706/2003 N.81 relativo alla "tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali". Le dimensioni della struttura e la costante presenza di figure sanitarie, consentono all'ospite e/o ai suoi familiari di poter comunicare in tempo reale le problematiche e/o le disfunzioni rilevate e di verificare personalmente quali provvedimenti o accorgimenti vengono posti in atto a seguito delle segnalazioni date..



## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI 2018

Gentile Signore/Signora,  
 le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante le prestazioni e i servizi che riceve presso la nostra struttura e il suo grado di soddisfazione a riguardo. Sulla base del suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le Sue esigenze.

Apponga una crocetta sulla risposta scelta e lo imbuchi nell'apposita cassetta entro il \_\_\_\_\_.  
Il questionario è anonimo.

	ottimo	buono	suff.	scarso	non so
1. Accoglienza al momento dell'ingresso (Informazioni, trattamento)					
2. Igiene e cura della persona					
3. Livello di comfort e igiene degli ambienti di vita					
4. Miglioramento delle sue condizioni di salute dopo l'ingresso					
5. Disponibilità e professionalità del personale medico					
6. Disponibilità e professionalità del personale infermieristico					
7. Disponibilità e professionalità del personale di assistenza					
8. Disponibilità e professionalità della coordinatrice					
9. Disponibilità e professionalità del personale di animazione					
10. Disponibilità e professionalità del personale amministrativo					
11. Disponibilità e professionalità del personale fisioterapico					
12. Rapporto umano con il personale (attenzione, premura, ascolto)					
13. Servizio di ristorazione					
14. Servizio di lavanderia e guardaroba					
15. Attività e iniziative del servizio di animazione					



16. Tutela della riservatezza e della privacy

--	--	--	--	--

17. Giudizio complessivo sul servizio offerto

--	--	--	--	--

**SUGGERIMENTI**

---

---

---

---

---

---

---



Fondazione "Bandera-Vezzoli" Onlus 25030 Urago d'Oglio (BS)

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI 2018

Gentile Signore/Signora,  
 le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante le prestazioni e i servizi della nostra struttura e il suo grado di soddisfazione a riguardo. Sulla base del suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze dei nostri Ospiti. Esprima il suo giudizio apponendo una crocetta nei riquadri sottostanti e lo imbuchi nell'apposita cassetta entro il \_\_\_\_\_.  
Il questionario è anonimo.

	ottimo	buono	suff.	scarso	non so
1. Accoglienza dell'Ospite all'ingresso (Informazioni, trattamento)					
2. Grado di cura e igiene personale offerto all'Ospite					
3. Livello di comfort e igiene degli ambienti di vita dell'Ospite					
4. Miglioramento delle condizioni di salute dell'Ospite					
5. Disponibilità e professionalità del personale medico					
6. Disponibilità e professionalità del personale infermieristico					
7. Disponibilità e professionalità del personale di assistenza					
8. Disponibilità e professionalità della coordinatrice					
9. Disponibilità e professionalità del personale di animazione					
10. Disponibilità e professionalità del personale amministrativo					
11. Disponibilità e professionalità del personale fisioterapico					
12. Servizio di ristorazione					
13. Servizio di lavanderia e guardaroba					
14. Attività e iniziative del servizio di animazione					
15. Tutela della riservatezza e della privacy					



16. Relazioni con il personale 

--	--	--	--	--

17. Giudizio complessivo sul servizio offerto 

--	--	--	--	--

**SUGGERIMENTI**

---

---

---

---

---

---

---

---



## ***SCHEDA RACCOLTA RECLAMI ED APPREZZAMENTI***

Da compilare a cura dell'Ospite/parente reclamante

Riferimenti Reclamante  
Cognome: \_\_\_\_\_  
Nome: \_\_\_\_\_  
Città: \_\_\_\_\_  
Via e Numero: \_\_\_\_\_  
Tel/Cell: \_\_\_\_\_

### ***RECLAMO***

Danni subiti e aspettative utente

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Circostanze che hanno provocato l'evento

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Altre caratteristiche (si è già ripetuto)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Modalità con cui è stato risolto il problema

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Suggerimenti per evitare che il problema si ripeta

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Annotazioni:*

\_\_\_\_\_



La scheda reclami/apprezzamenti dovrà essere consegnata alla Responsabile in Segreteria negli orari d'ufficio.

Ogni reclamo sarà analizzato dal Presidente che provvederà a rispondere nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 15 giorni dalla ricezione

---

La presente carta dei servizi è stata, unitamente a tutti gli allegati, approvata dal Consiglio d'Amministrazione di questa Fondazione.