

*Comunità Socio Sanitaria*

*ENRICO E LAURA NOLLI*

*ORZINUOVI*



*CARTA DEL SERVIZIO*

**Aggiornata a settembre 2023**

## *Indice*

*I La carta del Servizio: Finalità e scopo.*

*II La Carta del Servizio: Modalità di utilizzo e diffusione.*

*1. La Fondazione Enrico Nolli Onlus*

*1.1. Finalità*

*1.2. Chi l'amministra*

*1.3. Le Opere*

*2. ...e la Cooperativa La Nuvola*

*2.1. Finalità*

*2.2. Chi l'amministra*

*3. I Principi Ispiratori*

*4. Standard di qualità, impegni e programmi*

*5. La Comunità Socio Sanitaria "Enrico e Laura Nolli"*

*6. Il territorio di riferimento: l'ambito socio-sanitario n° 8*

*7. Finalità e scopo*

*8. I destinatari*

*9. Le garanzie per chi usufruisce della Comunità*

*10. Certificazione di Qualità e Standard*

*11. Caratteristiche organizzative e gestionali*

*11.1. Funzionamento e capacità ricettiva*

*11.2. Percorso di inserimento*

*11.3. Periodo di prova*

*11.4. Documentazione da fornire in fase di inserimento*

*11.5. Dimissioni*

*11.6. Figure di riferimento e coordinamento*

*11.7. Le figure professionali impiegate*

*11.8. Turnazione del personale*

*11.9. Identificazione del personale operante in struttura*

*12. Metodologia della presa in carico dell'ospite*

*12.1. Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario*

*13. Metodologie di lavoro*

*13.1. Giornata tipo*

*13.2. Organizzazione della giornata e attività*

*13.3. Controlli medici e sanitari*

*13.4. Accesso alla documentazione*

*13.5. Rapporto con le famiglie, i familiari e i rientri in famiglia*

*13.6. Visite alla comunità*

*13.7. Rapporto con il volontariato*

*13.8. Rapporto con il territorio*

*13.9. Sistema di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio – Modalità di valutazione e pubblicizzazione*

#### *14. La retta e certificazioni fiscali*

*14.1. Cosa è compreso nella retta*

*14.2. Cosa non è compreso nella retta*

*14.3. Certificazione retta ai fini fiscali*

#### *15. Lista d'attesa*

#### *16. Il Codice Etico*

### *Allegati Carta del Servizio*

*Allegato 1. Sistema di rilevazione del grado di soddisfazione*

*Allegato 2. Scheda segnalazione lamentele e apprezzamenti*

*Allegato 3. Modulo di adesione alla lista d'attesa*

*Allegato 4. Criteri per la compilazione della lista d'attesa*

*Allegato 5. Contratto d'ingresso*

*Allegato 6. Retta anno in corso*

*Allegato 7. Report attività anno trascorso*

*Allegato 8. Codice Etico*

## ***I. LA CARTA DEL SERVIZIO: FINALITÀ E SCOPO***

La stesura della Carta costituisce per la Comunità Socio Sanitaria “Enrico e Laura Nollì” la possibilità di rendere visibile la propria organizzazione, le modalità operative e la qualità globale dei servizi erogati.

L’elaborazione della Carta del Servizio rappresenta una tappa del percorso educativo rivolto ai residenti della struttura ed ai loro familiari, affinché percepiscano questo strumento sia come legittimazione dei loro diritti sia come opportunità di partecipazione attiva alla vita della Comunità. Lo scopo principale del documento è quello di informare, e di rinforzare, il senso di appartenenza alla struttura.

## ***II. LA CARTA DEL SERVIZIO: MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE***

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- distribuzione ai parenti degli ospiti tramite incontro di presentazione;
- disponibilità del documento nell’ufficio del Responsabile del Servizio;
- consegna del documento al momento della richiesta di ingresso in Comunità;
- pubblicazione sul sito internet.

### ***1. LA FONDAZIONE “ENRICO NOLLÌ”***

La Fondazione Enrico Nollì Onlus deriva la propria origine dalla volontà del signor Enrico Nollì fu Angelo, deceduto in Orzinuovi il 7 gennaio 1917, che, con testamento segreto 16 agosto 1916 ricevuto da M. Pavoni, Notaio in Orzinuovi, dispose la costituzione della “Opera Pia Enrico Nollì “ con sede in Orzinuovi.

Eretta in Ente Morale con D.P.R. 7 maggio 1922 n. 739, l’ordinamento della Fondazione ha subito modifiche nel tempo.

A seguito della sentenza 7/4/1988 n. 396 della Corte Costituzionale e delle L.L.R.R. 27/3/1990 n. 21 e 22, la Giunta Regionale della Lombardia, con Delibera n. V/26679 del 5 Agosto 1992, in relazione ai caratteri propri dell’Ente, ha depubblicizzato l’Istituzione ed ha riconosciuto la medesima quale Ente Morale Assistenziale con personalità giuridica di diritto privato, ai sensi degli articoli 12 e segg. C.C.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt.10 e seguenti del Decreto Legislativo 4.12.1997 n.460, la Fondazione Enrico Nollì ha assunto nella propria denominazione la qualificazione di Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale che ne costituisce peculiare segno distintivo ed a tale scopo viene inserita in ogni comunicazione e manifestazione esterna della medesima.

L’Ente ha sede legale in Orzinuovi.

## **1. FINALITA'**

La Fondazione Enrico Nolli Onlus ha lo scopo di offrire servizi e prestazioni di carattere assistenziale in conformità alla tradizione dell'Ente.

Non persegue fini di lucro.

La Fondazione Enrico Nolli Onlus opera nei settori della beneficenza, dell'assistenza sociale e socio-sanitaria per il perseguimento, in via esclusiva di finalità di solidarietà sociale.

Attua le proprie finalità di assistenza a persone anziane disabili e/o bisognose preferibilmente al loro domicilio e ciò anche con la concessione in godimento di alloggi a condizioni agevolate.

Offre altresì la prestazione di servizi, gratuiti o con concorso economico, e provvede alla distribuzione di contributi sia in natura sia in denaro.

Tenuto conto delle origini dell'Ente, trovano particolare considerazione i bisogni sommersi di famiglie in stato di sopravvenuta indigenza.

L'Ente, inoltre, può:

- a) - promuovere, organizzare e gestire servizi di carattere innovativo o sperimentale, con particolare riferimento ai servizi diretti a necessità assistenziali non ancora adeguatamente coperti dagli interventi pubblici.
- b) - concedere contributi ad Istituti per anziani disabili ed educativo-assistenziali per concorrere ad assicurare la protezione di soggetti non adeguatamente assistibili al proprio domicilio.
- c) - accettare la rappresentanza e/o amministrazione di persone giuridiche aventi finalità socio - assistenziali ed eventualmente il loro assorbimento;
- d) - promuovere mediante convegni, conferenze, corsi di formazione, pubblicazioni, la crescita della solidarietà verso i più deboli e bisognosi.
- e) - provvedere ad interventi di carattere eccezionale dietro specifica delibera del Consiglio di Amministrazione.

L'attività e l'ordinamento della Fondazione sono ispirati al principio della libertà e dell'autonomia dell'assistenza privata, fissati dall'art. 38 della Costituzione.

## **2. CHI L'AMMINISTRA**

La Fondazione è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto dai seguenti cinque membri:

- a) il Parroco di Orzinuovi (membro di diritto) o persona da lui nominata;
- b) il Parroco di Borgo S. Giacomo (membro di diritto) o persona da lui nominata;
- c) il Parroco di Acqualunga (membro di diritto) o persona da lui nominata;
- d) il Presidente della Casa di Riposo di Orzinuovi (membro di diritto)
- e) un cittadino del Comune di Orzinuovi nominato dai tre parroci unitamente tra loro.

I Consiglieri sono nominati per cinque anni e sono rieleggibili.

### **3. LE OPERE**

#### **1.3.1. La Residenza Enrico Nollì**

E' un'iniziativa che ha visto la realizzazione di mini alloggi destinati all'ospitalità di persone anziane bisognose.

Nel tempo, parte degli alloggi sono stati utilizzati per consentire a persone adulte con disabilità intellettiva di vivere la loro vita in modo autonomo.

#### **1.3.2. Il Centro Diurno Laura Nollì**

Gestito unitamente a Comune di Orzinuovi e l'associazione di volontari intitolata alla benefattrice, il centro diurno consta di luoghi di socializzazione sempre per persone anziane (bar, ristorante, sale riunioni etc.).

#### **1.3.3. La comunità socio sanitaria Enrico e Laura Nollì**

E' l'ultima realizzazione in ordine di tempo.

Si tratta della comunità per 10 persone disabili descritta in questo documento.

## **2. ... E LA COOPERATIVA LA NUVOLA**

La Cooperativa Sociale **La Nuvola** gestisce da un punto di vista operativo il servizio.

E' nata nell'Aprile del 1991 ed opera nella progettazione e conduzione di servizi sociali educativi orientati alla risposta ai bisogni di persone con handicap psichici, fisici, nonché di attività di promozione, prevenzione e cura della famiglia e dei minori.

La scelta di essere "cooperativa", di far parte di quel mondo chiamato "no – profit" (senza profitto) nasce dal desiderio e dal tentativo di creare uno spazio in cui si possano coniugare azioni economiche da "impresa", e azioni di solidarietà sociale.

"Sociale" perché per noi sono prioritari il coinvolgimento della comunità locale e del volontariato, l'attenzione alla qualità dei servizi offerti, che passa attraverso la progettualità e la formazione degli operatori, la collaborazione con gli Enti Pubblici e con i tecnici preposti. Solo in questo modo ci sembra che abbia un senso continuare ad esistere come "Cooperativa Sociale".

### **2.1. FINALITA'**

La Cooperativa "La Nuvola" ha quali principi fondamentali della sua *mission*:

- PROMUOVERE IL POTENZIALE SOCIALE DELLE PERSONE: promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale.
- SVILUPPARE IL PRINCIPIO DELLA SUSSIDIARIETÀ: promuovere l'auto-organizzazione dei cittadini.

- SVILUPPARE LE AUTONOMIE PERSONALI, RELAZIONALI E SOCIALI: aiutare i soggetti dell'intervento educativo ad aumentare le autonomie potenziali e mantenere quelle già acquisite.
- LA TRASPARENZA GESTIONALE come stile e metodo del nostro essere operatori/imprenditori.
- FAR CRESCERE UNA CHIARA ASSUNZIONE DI RESPONSABILITÀ in tutti i dipendenti (soci e non soci) sia rispetto al proprio ruolo professionale che in relazione alle istituzioni, al territorio, in rispetto dei doveri sociali e politici.
- TERRITORIALITA': la cooperativa è un "elemento vivo della città" solo se è in grado di creare e consolidare relazioni fiduciarie e di sussidiarietà nel territorio in cui opera. ,

## ***2.2. CHI L'AMMINISTRA***

La cooperativa è amministrata da un consiglio di Amministrazione composto da 7 membri. E' importante però ricordare che l'organo "sovrano" che decide le scelte di fondo è rappresentato dall'Assemblea dei soci.

## ***3. I PRINCIPI ISPIRATORI***

Il principio cardine attorno a cui ruotano le attività della Fondazione Nollì e della Cooperativa La Nuvola è l'Art. 3 della nostra Costituzione:

"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."

Da questo "caposaldo" scaturiscono i punti fermi che segnano l'agire quotidiano e configurano l'orizzonte ideale a cui tendere costantemente:

***a. l'Individualizzazione dei percorsi educativi sulla base di una valutazione approfondita dei bisogni e delle caratteristiche della persona, in modo da garantire il massimo grado possibile di Qualità della vita:***

la scelta delle attività parte da un lavoro interdisciplinare di valutazione della condizione personale di ogni utente (età, livello di abilità, condizioni cliniche, aspetti psicopatologici, livello di integrazione).

Tale condizione, che potrà evolvere o involvere nel tempo, è ridefinita sia a cadenza prefissata che al bisogno, in modo da garantire flessibilità ai piani educativi.

***b. la comunità come spazio ad alta densità relazionale, sia in termini di qualità che di "quantità":***

la relazione con l'altro è il mezzo privilegiato ed il fine del progetto pedagogico generale. A fianco di questa tessitura, consideriamo indispensabili gli strumenti teorici e pratici che consentano di modulare il rapporto con l'utente disabile, sia per garantire il rispetto delle sue esigenze sia per sviluppare dove possibile e mantenere le sue abilità, non solo relazionali.

***c. la "vita quotidiana":***

nello svolgimento e nella scelta delle attività è data priorità a tutto ciò che privilegia l'uso di mezzi, situazioni, procedure il più normali possibile: alzarsi, lavarsi, sistemare i propri spazi, uscire se possibile, pranzare...

***d. l'integrazione con il territorio:***

dalla presenza dei volontari nella Comunità, fino alla possibilità di portare all'interno servizi culturali, sociali, ricreativi che coinvolgano il territorio e la sua popolazione.

## ***4. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI***

Gli standard di qualità, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità stessa. Gli indicatori e gli standard vanno osservati, applicati e documentati in maniera puntuale e rigorosa. La Fondazione Nolli e la cooperativa La Nuvola hanno individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità su cui fissare i relativi standard:

- umanizzazione e personalizzazione degli interventi;
- efficienza ed efficacia del servizio;
- diritto all'informazione e alla partecipazione;
- sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- cura nelle prestazioni alberghiere;
- cura del cibo;
- formazione ed aggiornamento del personale.

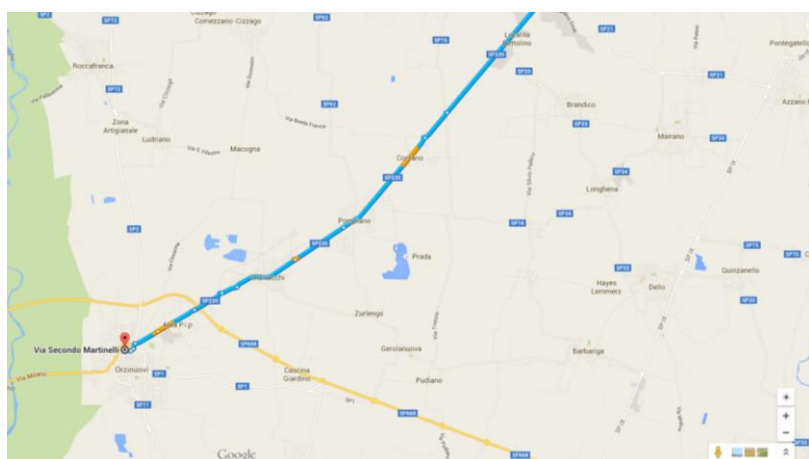
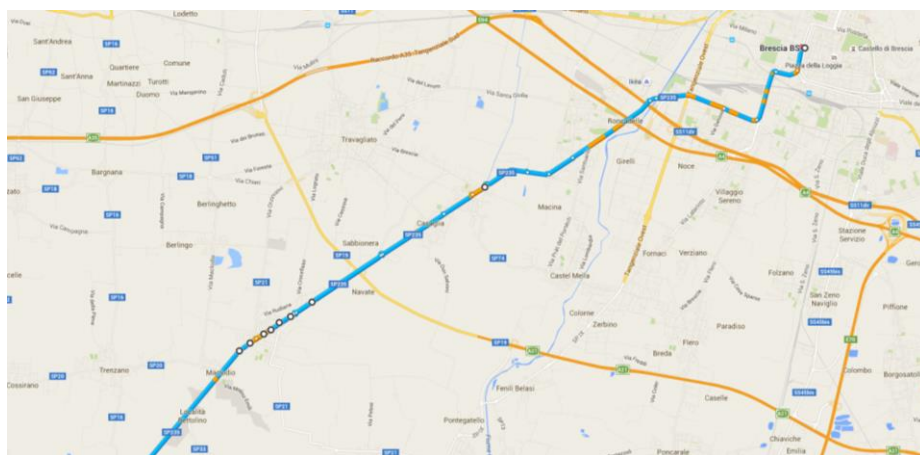


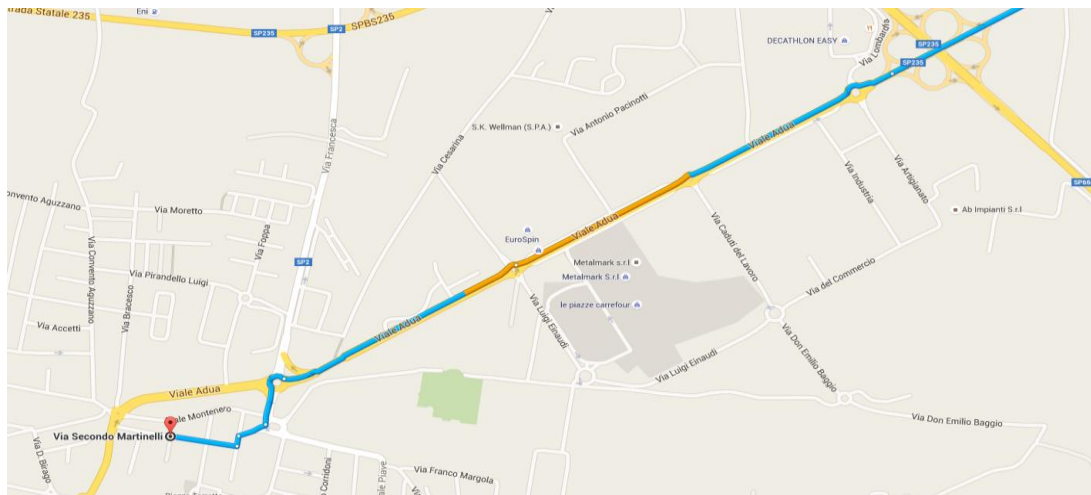
## 5. LA COMUNITÀ SOCIO SANITARIA “ENRICO E LAURA NOLLI”

La Comunità Socio Sanitaria per disabili, (di seguito Comunità.) “ENRICO E LAURA NOLLI” è sita a Orzinuovi (BS) in via Secondo Martinelli. Può ospitare un massimo di 10 persone di età compresa tra i 18 ed i 65 anni. I 10 posti letto della Comunità Socio Sanitaria sono autorizzati al funzionamento, accreditati e a contratto.

Orzinuovi è raggiungibile:

- Da Brescia:
  - o prendere l'autostrada A35 in direzione Milano, uscire a Chiari Ovest, proseguire seguendo le indicazioni per Orzinuovi;
- oppure
  - o prendere la statale 235 verso Roncadelle (vicino ingresso Brescia Ovest autostrada A4) e proseguire in direzione Chiari-Roccafranca-Orzinuovi per circa 25 KM





- da Milano:
  - o prendere l'autostrada A35, uscire a Chiari Ovest, continuare seguendo le indicazioni per Orzinuovi.

Oppure

  - o Prendere la statale Paullese e seguire le indicazioni per Pandino e successivamente per Soncino.

La struttura è collocata nel Centro storico del Comune di Orzinuovi, in un'area centrale rispetto ad altre due strutture di tipo socio assistenziale: da un lato la Residenza Sanitaria Assistita della “Fondazioni Riunite Onlus della Bassa Bresciana Occidentale” e dall'altro il Centro Diurno Anziani “Laura Nollì”.

Le scelte progettuali sono state guidate dall'esigenza di creare una struttura adeguata ai bisogni specifici di una Comunità alloggio per disabili, che fosse nel contempo “ambiente protetto” e “spazio aperto” alla socializzazione ed integrazione dei fruitori. È stata prestata particolare attenzione all'abbattimento delle barriere architettoniche, uniformando le quote dei vari piani e rispettando tutte le disposizioni e normative in materia. Nelle finiture e nei dettagli è stata prestata attenzione a creare ambienti simili alla realtà abitativa di “tipo familiare”, per facilitare l'accoglienza e la socializzazione.

**L'Ente Gestore è Fondazione Enrico Nollì Onlus con sede a Orzinuovi in via Secondo Martinelli 5/b.** Nei paragrafi successivi verrà descritto l'intero impianto strutturale, organizzativo e gestionale della Comunità stessa.

## ***1. IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO:***

### ***L'AMBITO SOCIO SANITARIO N° 8***

La Comunità è collocata nel Distretto Socio Sanitario n° 8. I Comuni che appartengono a questo ambito sono:

Barbariga, Borgo San Giacomo, Brandico, Corzano, Dello, Longhena, Maclodio, Mairano, Pompiano, Orzinuovi, Orzivecchi, Pompiano, San Paolo, Quinzano, Villachiara.

## ***2. FINALITÀ E SCOPO***

La Comunità “Enrico e Laura Nollì” nasce nell'ambito delle attività che i due enti incaricati della gestione svolgono per il benessere e per la tutela delle esigenze dei disabili e delle loro famiglie.

E' una soluzione residenziale che permette la realizzazione di progetti complessi riguardanti la vita di ogni ospite; pensarla solo come luogo che ospita persone con disabilità sarebbe riduttivo: la sua storia si deve caratterizzare con la capacità di coagulare attorno a sé persone, gruppi, forze sociali spinte dal desiderio di partecipare attivamente ad una esperienza di integrazione della diversità.

Se il suo intento è dare una risposta di tipo educativo, riabilitativo e assistenziale a persone prima ancora che a disabili (intellettivi o relazionali) a cui è venuto meno un adeguato sostegno familiare, è necessario che si apra al territorio e che il territorio si apra alla Comunità. Lo scambio, la “contaminazione” sono la via per garantire a chi la vive il rispetto dei diritti di benessere, autonomia, vita di relazione e di “libertà”, ma anche del limite che ognuno porta con sé; la consapevolezza del limite dal nostro punto di vista è una condizione necessaria perché l'handicap non diventi un ostacolo insormontabile all'integrazione.

## ***3. DESTINATARI***

In relazione agli obiettivi generali del Servizio i destinatari sono persone affette da disabilità residenti nel territorio dell'ATS di Brescia di età compresa al momento dell'inserimento tra i 18 ed i 65 anni, appartenenti ad ambo i sessi purché venga mantenuto un giusto equilibrio, garantendo a entrambi la possibilità di confronto e scambio.

La Comunità ospita persone che presentano:

- Fragilità nelle autonomie primarie: igiene personale, controllo sfinterico, alimentazione, cura della propria persona e della propria salute;
- Fragilità nella gestione delle relazioni interpersonali, dentro e fuori il servizio: rispetto delle regole di convivenza, tolleranza nelle relazioni, riconoscimento e gestione delle emozioni;
- Fragilità nei processi basilari dell'apprendimento: acquisire, migliorare, consolidare o mantenere le abilità pratiche, cognitive, sociali, comunicative;

- Fragilità al raggiungimento di uno stile di vita salutare: movimento, tempo libero, divertimento, riposo, stato di salute.

## ***9. LE GARANZIE PER CHI USUFRUISCE DELLA COMUNITÀ***

A partire dai principi ispiratori, i servizi offerti dalla Fondazione Nolli e dalla Cooperativa La Nuvola sono organizzati e gestiti in maniera da garantire:

- Interventi individualizzati e personalizzati
- diritto all'informazione e alla partecipazione
- rispetto della dignità e dell'integrità della persona
- diritto alla cura attraverso approcci e metodiche validate ed efficaci
- diritto ad un "ambiente" sicuro, sano, coinvolgente e motivante.

## ***10. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ E STANDARD***

La certificazione di qualità ha permesso di migliorare l'organizzazione e di mettere a sistema il processo di erogazione del Servizio.

L'esito dei questionari di customer satisfaction sono resi noti, annualmente, attraverso apposita Relazione Annuale sulle Attività del Servizio e pubblicati nel bilancio di responsabilità sociale della Fondazione Nolli Onlus e Cooperativa La Nuvola.

## ***11. CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE E GESTIONALI***

### ***1. FUNZIONAMENTO E CAPACITÀ RICETTIVA***

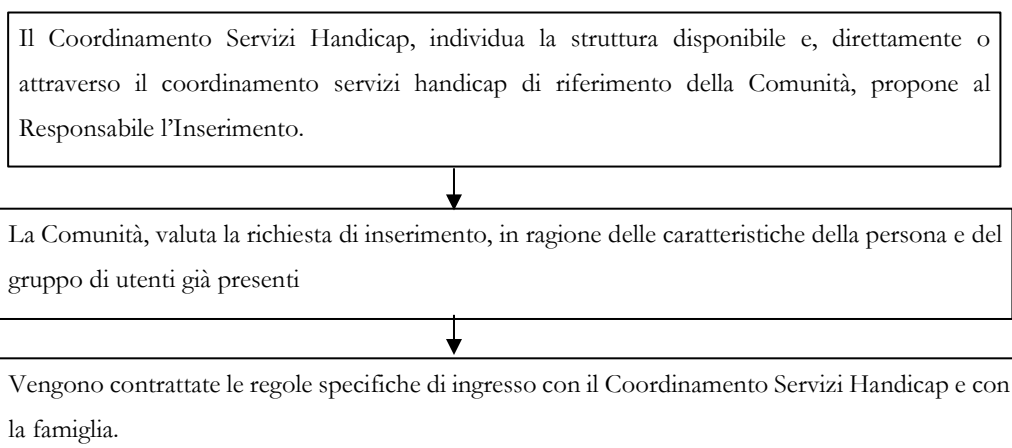
La Comunità è aperta 24 ore al giorno per tutto l'anno.

La Comunità Socio Sanitaria ha 10 posti letto. I 10 posti letto sono autorizzati al funzionamento, accreditati e a contratto. Le attività che ne caratterizzano il funzionamento sono elaborate a partire dai progetti individualizzati predisposti per gli utenti.

### ***2. PERCORSO DI INSERIMENTO***

La famiglia e/o il tutore dell'interessato all'inserimento si rivolgono all'Equipe Operativa Handicap (EOH), dell'ASST operante nel distretto socio sanitario di **residenza** del disabile per esporre i propri bisogni.

L'Equipe Operativa Handicap valuta la richiesta e se, ritiene adeguato l'inserimento in Comunità invia proposta al Coordinamento Servizio Handicap del distretto Socio Sanitario di riferimento.



La **priorità per gli inserimenti** è riservata alle persone residenti nei Comuni del Distretto n° 8 Bassa Bresciana Occidentale di Orzinuovi, in cui ha sede la struttura.

*Servizi di Riferimento per l'Ambito 8*

*Equipe Operativa Handicap: via Marconi, 27 - 0309949949 - ORZINUOVI*

*Servizi Sociali Comune Orzinuovi : via A. da Brescia - 030/9942100 - ORZINUOVI*

### **3. MODALITÀ DELL'INSERIMENTO**

L'inserimento nella Comunità dovrà avvenire in maniera graduale, per non forzare l'utente nella fase di ambientazione, sostenere la famiglia in questo percorso, capire i bisogni e cercare di approfondire la conoscenza reciproca.

Nella fase di inserimento vengono raccolte informazioni riportate dalla famiglia, dalle EOH di riferimento e/o da servizi precedentemente frequentati, tali da permettere una prima conoscenza delle preferenze, delle capacità e delle attitudini del nuovo utente.

Al momento dell'inserimento viene redatto un primo Progetto Individuale/PAI provvisorio e, dopo un periodo di osservazione, viene elaborato il primo Progetto Individuale/PAI definitivo entro 30 giorni dalla data dell'inserimento. Esso è costituito dal Progetto Educativo Individuale (PEI) e dal Progetto Assistenziale Individuale (PAI). All'interno del Progetto Individuale sono riportati gli obiettivi (concreti, misurabili, raggiungibili), le modalità e gli strumenti utilizzati, gli indicatori di valutazione e i tempi di verifica.

Il progetto individuale viene quindi costruito coinvolgendo la persona stessa e la sua famiglia prevedendo periodi di verifica e monitoraggio; esso verrà rivalutato, come previsto dalla normativa vigente, con una tempistica non superiore ai 6 mesi e/o qualora ci fossero cambiamenti significativi nelle condizioni della persona.

**E prevista una cauzione infruttifera, come indicato nel contratto d'ingresso, da versarsi entro il giorno dell'ingresso. La cauzione verrà rimborsata tramite bonifico bancario al momento della dimissione o decesso dell'ospite. Per gli utenti la cui retta è a totale carico del Comune di provenienza non è dovuta alcuna cauzione.**

#### **4. PERIODO DI PROVA**

E' previsto un periodo di prova di almeno **tre mesi** prima dell'inserimento definitivo, necessario per verificare l'effettiva rispondenza tra le offerte del contesto e i bisogni della persona.

#### **5. DOCUMENTAZIONE DA FORNIRE IN FASE DI INSERIMENTO**

##### **5.1. DOCUMENTI FORNITI DALLA FAMIGLIA**

In fase d'inserimento è necessario che la famiglia fornisca:

- Copia Verbale invalidità
- Copia certificazione medica attestante la situazione di salute della persona
- Scheda sanitaria compilata dal medico di base
- Copia Cartellino vaccinale
- Copia Carta d'identità e Codice fiscale
- Copia Carta Regionale Servizi
- Copia esenzione ticket
- Prescrizione medica in cui è riportata la terapia farmacologia completa indicante il nome del farmaco, il dosaggio e l'orario della somministrazione
- Eventuale documentazione prodotta da altri servizi socio sanitari

Ogni famiglia è tenuta a fornire al Servizio, ogni qualvolta vi sia un aggiornamento o la produzione di nuova documentazione sanitaria, copia di tale documento.

##### **5.2. DOCUMENTI SOTTOSCRITTI PRESSO IL SERVIZIO**

In fase d'inserimento, e qualora vi sia la necessità di un adeguamento in itinere, il Servizio predispose per la famiglia la seguente documentazione:

- Contratto d'Ingresso
- Progetto Individualizzato Provvisorio
- autorizzazione al trattamento dei dati;
- autorizzazione ad effettuare uscite;
- autorizzazione ad effettuare foto, video, filmati relativamente al familiare inserito

#### **6. DIMISSIONI**

Eventuali dimissioni verranno disposte in accordo tra la famiglia e/o tutore, i Servizi Sociali del Comune di provenienza, le equipe dell'ASST di riferimento che hanno proposto l'inserimento (EOH - NSH).

Qualora sia la famiglia stessa a richiedere le dimissioni, dovrà far pervenire una comunicazione scritta all'Equipe Operativa Handicap di riferimento indicante motivazioni e data di conclusione della frequenza, in osservanza di quanto indicato nel proprio Contratto d'Ingresso con l'Ente Gestore dell'Unità d'Offerta firmato al momento dell'inserimento.

In caso di trasferimento di un utente presso altra struttura, il Servizio garantisce la messa a disposizione di tutte le informazioni inerenti il percorso svolto dalla persona all'interno dell'Unità d'Offerta attraverso relazioni conclusive ed eventuali passaggi d'informazioni.

In ogni caso, l'Unità d'offerta rilascia all'utente, all'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio, relazione di dimissione in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale, così come disposto dalla DGR 2569 del 31/10/14.

## **7. LE FIGURE DI RIFERIMENTO E COORDINAMENTO**

<u>Legale Rappresentante</u> della Fondazione Nolli	Don Domenico Amidani
<u>Segretario</u> della Fondazione Nolli	Dott. Angelo Gipponi
<u>Responsabile del Trattamento dei Dati</u>	Don Domenico Amidani
<u>Responsabile del Servizio</u>	Maria Paola Terzi
<u>Responsabile Area Disabilità La Nuvola:</u>	Laura Deviardì
<u>Referente Amministrativo:</u>	Guido Delfrate

8.

## **LE FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE**

*Gli operatori impegnati nella gestione quotidiana della Comunità sono:*

- 1) Responsabile di Servizio
- 2) Coordinatore del Servizio
- 2) Educatori professionali
- 3) Ausiliari Socio- Assistenziali (ASA) / OSS
- 4) Referente amministrativo

- Per quanto riguarda gli aspetti sanitari:

la Comunità si avvale del medico di base operante nel distretto sanitario di Orzinuovi al quale viene assegnata l'assistenza sanitaria degli ospiti.

- Per quanto riguarda gli interventi specialistici:

si avvale dei servizi sanitari presenti nel territorio.

## **9. TURNAZIONE DEL PERSONALE**

La normativa vigente D.G.R. 18333 del 23/07/2004 prevede che nella Comunità Socio Sanitarie sia presente un educatore ogni 5 utenti: questo significa che durante la giornata si alternano nella cura degli ospiti almeno 2 persone. La presenza del personale può variare a seconda che gli ospiti della comunità frequentino durante il giorno altri servizi (Servizio di Formazione all'autonomia, Centro Diurno Disabili, inserimento lavorativo, etc).

Indicativamente l'alternanza del personale è la seguente:

Dalle 7.00 alle 15.00: primo operatore

Dalle 9.00 alle 12.00: compresenza distribuita su quattro giorni settimanali

Dalle 15.00 alle 21.00: secondo operatore

Dalle ore 17.00 alle 23.00: terzo operatore

Dalle 23.00 alle 7.00 veglia notturna passiva (reperibilità in struttura): terzo operatore (non volontario)

Alla luce di questa articolazione lo staff degli operatori è costituito da almeno 6 operatori.

## **10. IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE OPERANTE NELLA STRUTTURA**

Tutte le figure che operano all'interno della Comunità sono riconoscibili mediante apposito cartellino di riconoscimento che riporta fotografia, nome e qualifica.

L'elenco è esposto in apposita bacheca all'interno del Servizio.

## **12. METODOLOGIA DELLA PRESA IN CARICO DELL'OSPITE**

La cura della persona fa riferimento al modello della Qualità della Vita, ma la tendenza è di ricontestualizzare comportamenti e azioni all'interno di un paradigma più ampio, che definiamo "della complessità". L'intervento mira a garantire la soddisfazione dei bisogni primari (cura della persona, dei propri ambienti e dei propri oggetti), dei bisogni relazionali e psicologici.

Durante l'inserimento viene aperto il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario con la documentazione sanitaria, psicologica e sociale fornita dagli operatori di riferimento dell'Equipe Operativa Handicap. L'Unità d'Offerta provvede, contestualmente alla data dell'inserimento, alla compilazione della Scheda Individuale Disabile (SIDi). Vi è un periodo di osservazione e di prova così come definito nel Contratto d'Ingresso.

### **1. FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE SANITARIO (FASAS)**

Per ogni ospite inserito in Comunità, beneficiario del voucher di lunga assistenza, viene redatto il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS).



Il fascicolo contiene informazioni dettagliate, necessarie a costituire il quadro complessivo della situazione psicofisica della persona. E' composto dai vari moduli che registrano dati anagrafici, dati sanitari, dati relativi alla situazione psicofisica attitudinale della persona, dati relativi ai percorsi educativi ed assistenziali. Nel fascicolo sono registrate tutte le attività svolte a favore della persona. Viene costantemente aggiornato dagli operatori ed è soggetto a controllo e verifica annuale nella visita di appropriatezza svolta dall' ATS del distretto di riferimento.

Il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario contiene:

- A) Progetto Individualizzato;
- B) Scheda SIDi
- C) Scheda Sanitaria
- D) Modulistica con la registrazione delle informazioni e relazioni
- E) Diario Unico degli Interventi

### **A) Il Progetto Individualizzato**

Per ogni persona inserita nell'Unità d'Offerta viene elaborato il Progetto Individualizzato basato sulla conoscenza trasmessa dalla famiglia, dai servizi sociali e dalle osservazioni effettuate dall'equipe.

All'interno di essi vengono definiti gli obiettivi di vita (a lungo termine) e l'obiettivo specifico del quale verrà descritta la metodologia necessaria alla realizzazione ed il relativo indicatore di valutazione necessario per la verifica.

Il progetto individuale viene periodicamente monitorato e rivalutato ogni qualvolta vi siano dei cambiamenti delle condizioni della persona e, comunque con una periodicità non superiore ai sei mesi.

Il Progetto Individualizzato è composto dal Progetto Educativo Individualizzato e dal Progetto Assistenziale Individualizzato.

#### ***Progetto Educativo Individualizzato***

Definisce, per ogni persona, il bisogno di sostegno e supporto, i cambiamenti e percorsi di crescita. L'equipe garantisce il monitoraggio e la definizione in itinere degli obiettivi.

#### ***Progetto Assistenziale Individualizzato***

Definisce la presa in carico e cura dell'ospite, nella sua globalità e nei suoi specifici bisogni: igiene personale, cura di sé, alimentazione, salute.

### **B) Scheda SIDi**

La scheda SIDi è parte integrante del FaSAS di ogni ospite, rappresenta lo strumento di rilevazione della "fragilità" e delle "capacità" dell'ospite, essenziale per valorizzare ed orientare il complesso

delle risposte di cura personale e di qualità della vita, che la Comunità è chiamata ad offrire alla persona disabile. Lo strumento fornisce alla Comunità elementi necessari per valutare il carico assistenziale, educativo, riabilitativo ed infermieristico di ogni ospite e per orientare l'insieme degli interventi individualizzati.

La scheda SIDi inoltre è finalizzata a:

- Consentire la definizione della classe di appartenenza del singolo e degli standard di assistenza che la struttura è tenuta ad assicurare;
- Consentire a seguito della modifica della situazione clinica e delle abilità funzionali, eventuali modifiche della classe di appartenenza;
- Consentire l'esercizio delle funzioni di verifica e di controllo da parte dell'ATS.

### **C) Scheda sanitaria**

La scheda sanitaria redatta dal medico di base, riporta i dati sanitari rilevanti della persona, la diagnosi, la terapia farmacologia in atto, le vaccinazioni effettuate.

E' uno strumento importante per conoscere lo stato di salute della persona, al momento dell'inserimento in Comunità.

La comunità socio sanitaria prevede la cura e il monitoraggio della salute psicofisica di ogni ospite.

Per fare questo si avvale dei seguenti strumenti:

- Medico di base operante nel distretto sanitario di Orzinuovi al quale viene assegnata l'assistenza sanitaria degli ospiti (soluzione consigliata ai famigliari).
- Presenza del fascicolo sanitario per il monitoraggio delle attività sanitarie in corso e per la calendarizzazione di quelle future.
- Monitoraggio mensile dei parametri sanitari più significativi per la persona
- Visite periodiche dal medico di base

### **D) Modulistica con la registrazione delle informazioni:**

- scheda dati anagrafici
- modulo autorizzazioni al trattamento dei dati
- modulo autorizzazioni ad effettuare uscite, gite ecc.
- modulo autorizzazioni aiuto all'auto somministrazione della terapia farmacologia
- scheda registrazione colloqui ed incontri di verifica con operatori socio sanitari dell'ASST e dei Comuni di riferimento
- scheda registrazione colloqui ed incontri con la famiglia
- scheda monitoraggio delle visite sanitarie e degli esami effettuati
- scheda monitoraggio del fascicolo sociosanitario

## **A) Diario unico degli interventi (DUI):**

Ogni FaSAS contiene il Diario Unico degli Interventi in cui vengono riportate le attività previste (sezione 1) e gli eventi straordinari (sezione 2) che caratterizzano il percorso di presa in carico dell'utente e che si discostano dall'ordinarietà.

Ogni registrazione nella sezione 2 del DUI è corredata di data, ora e firma dell'estensore. Attraverso apposito registro firme è possibile identificare l'operatore estensore che ha rilevato.

## **13. METODOLOGIE DI LAVORO**

### **13.1. LAVORO PER L'UTENZA E PER IL SERVIZIO**

Il lavoro per l'utenza è un elemento che investe buona parte del tempo degli operatori e permette di garantire che le attività e le finalità del servizio vengano perseguite.

L'orario di lavoro del Responsabile, presente part-time, si snoda sulla settimana, con costante reperibilità telefonica negli orari in cui non opera direttamente nel servizio.

La metodologia di lavoro adottata all'interno della Comunità è centrata sul lavoro di Equipe che, supervisionato dal Responsabile di Servizio, si concretizza nella attuazione di diverse fasi:

- a. **Percorso di presa in carico:** al momento dell'ingresso in Comunità è previsto un periodo di osservazione in cui l'équipe avrà il compito di rilevare e valutare i bisogni del nuovo inserito per definire, almeno entro trenta giorni dall'inserimento, il Progetto Individualizzato.
- b. **Progettazione sul caso:** il Progetto Individualizzato viene definito in equipe, individuando strategie, modalità e tecniche per il raggiungimento degli obiettivi. È l'operatore di riferimento che provvede poi all'elaborazione del Progetto Individualizzato il quale viene comunque condiviso, nella sua versione finale, in equipe.

L'équipe monitora settimanalmente le strategie e le tecniche per il raggiungimento degli obiettivi annuali dei diversi progetti individualizzati. Nell'ambito della progettazione sul caso, la programmazione settimanale prevede del tempo per l'operatore per stendere il Progetto individualizzato, le strategie di intervento ed aggiornare la cartella personale dell'utente.

- c. **Lavoro d'équipe:** la riunione di équipe è il momento in cui tutte le informazioni più significative sulla vita degli utenti e della Comunità vengono condivise da tutti gli operatori. Gli operatori si incontrano 2 ore alla settimana con il Responsabile del servizio e il Referente del Servizio per riferire in merito alle attività, discutere dei nuovi progetti, affrontare eventuali problematiche emerse durante la settimana e condividere sinteticamente il lavoro di progettazione individuale. È presente un ordine del giorno in cui sono elencate le principali tematiche da affrontare. Le riunioni di equipe sono verbalizzate a turno dai diversi operatori ed accessibili nell'apposito registro verbali.

- d. **Compilazione diario giornaliero della consegna:** gli operatori ogni giorno, al termine del proprio turno di lavoro, compilano un diario giornaliero relativo a quanto avvenuto; il diario verrà letto dal personale che opera nei turni successivi. Il diario prevede tre sezioni:
- nella prima: riporta le osservazioni rispetto all'andamento della giornata
  - nella seconda: riporta le osservazioni in merito agli ospiti
  - nella terza: riporta le eventuali comunicazioni e consegne per i colleghi
- e. **Individuazione di aree di attività giornaliere:** la comunità socio sanitaria è organizzata in modo che ogni ospite svolga le attività previste (igiene personale, gestione luoghi di vita, tempo libero e attività integranti). Per il lavoro sono state individuate **tre macro aree** di intervento che corrispondono anche a tre luoghi diversi della casa:
- l'igiene personale e pulizia dei bagni (la zona notte);
  - la preparazione della cena, della tavola, la sistemazione della biancheria lavata ecc (la zona della cucina e del soggiorno);
  - il tempo libero (zona della sala) e tutte le attività esterne alla CSS.
- Ogni educatore, a seconda del giorno, svolge la propria attività educativa in uno di questi luoghi ed è responsabile delle attività degli ospiti.
- f. **Supervisione:** l'attività educativa della comunità socio sanitaria è condizionata dall'impossibilità di un continuo e costante confronto con l'operato dei colleghi e rischia di portare ad un "diluizione" dei confini del ruolo professionale. Sapere di incontrare i propri colleghi alla presenza di un esperto esterno, richiede una attenta selezione e individuazione dei temi da portare all'attenzione del gruppo. Si differenzia proprio per questo dalla riunione di équipe: l'obiettivo è di riflettere costantemente sul ruolo dell'operatore e sulla professionalità che deve attraversare il suo agire quotidiano. La supervisione, quando ritenuta opportuna, viene richiesta dal responsabile del servizio.
- g. **Comunicazioni con la famiglia:**
- per le comunicazioni con la famiglia lo strumento più immediato è il telefono, che sarà utilizzato per il passaggio di informazioni relative alla quotidianità di vita.
  - per il passaggio di tutte le informazioni o comunicazioni che richiedono precisione e dettaglio nell'informazione, calendarizzazione di appuntamenti o date da ricordare, registrazione di dati relativi al familiare, lo strumento privilegiato è un documento scritto (la lettera o la relazione).
- h. **Verifiche con la famiglia e i servizi sociali:** il responsabile del servizio con l'operatore di riferimento incontra periodicamente, almeno una volta l'anno e/o al bisogno, la famiglia e i servizi sociali per fare il punto della situazione relativamente all'inserimento e al progetto (verifica pluri-istituzionale).

## **13.2. ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA E ATTIVITA'**

### **13.2.1. GIORNATA TIPO**

La vita in Comunità è scandita dai ritmi e tempi della vita di “casa”.

Le persone che vivono nella Comunità sono chiamate a partecipare, compatibilmente con le proprie risorse, alla gestione della casa (preparazione dei pasti, riordino della propria camera, cura degli oggetti personali e dei propri indumenti, aiuti nelle faccende domestiche, uscite per le spese ecc). Accanto a questi momenti del vivere quotidiano sono previsti momenti strutturati in risposta agli obiettivi del progetto individualizzato.

La GIORNATA TIPO degli ospiti della Comunità prevede:

- a. per gli ospiti che usufruiscono di servizi esterni (CDD, CSE, SFA, lavoro, tirocinio):
  - tra le ore 7 e le ore 8: sveglia, colazione e igiene personale
  - dalle 8.30 alle 16.30: frequenza al Servizio diurno
- b. per gli ospiti che rimangono in comunità
  - dalle 7.00 alle 8.30: sveglia, igiene e colazione;
  - dalle 9.00 alle 12.00: attività interne o esterne alla Comunità (singole o individuali)
  - alle 12.00: pranzo
  - dalle 13.00 alle 15.00 riordino, igiene personale e relax
  - dalle 15.00 alle 17.00: attività interne o esterne alla Comunità (singole o individuali)
- c. per tutti gli ospiti:
  - dalle 17.00 alle 19.00: igiene personale, cura di sé e tempo libero (all'interno o all'esterno della Comunità)
  - alle 19.00: cena
  - dalle 20.00: riordino, igiene personale, eventuali attività ricreative/animative
  - dalle 22.00 circa: riposo notturno

### **13.2.2. LE ATTIVITÀ**

La Comunità riconosce al soggetto tutto ciò che è proprio della sua condizione di “persona adulta”, offrendogli opportunità, attività, approcci che non siano quelli adottati, generalmente, per l'età evolutiva.

Da questa prospettiva risulta possibile superare l'immagine riduttiva e stereotipata del disabile come di un eterno bambino, a favore di un'altra che sia in grado di far emergere aspetti quali l'autonomia e la responsabilità. Da qui l'intento che le attività non siano “imposte” alla persona bensì un'opportunità a cui la persona stessa può liberamente decidere di aderire.

L'assunzione ed il processo di identificazione in un ruolo adulto rappresentano pertanto l'impegno e la filosofia sottostante tutte le aree di intervento nella Comunità.

Prioritari saranno tutti quegli interventi che pongono attenzione alle istanze personali ed interpersonali, ai vissuti e allo status esistenziale.

L'attenzione per le *ecologie di vita* dell'ospite e l'assunzione della persona nella sua globalità rappresentano assieme al "Modello della Qualità della Vita" i principi ispiratori di tutto l'operato del Servizio.

#### ***13.2.2.1. ATTIVITÀ VOLTE AL POTENZIAMENTO E MANTENIMENTO DELLE AUTONOMIE PERSONALI***

L'intervento in quest'area mira a promuovere le abilità di "autosufficienza" (privilegiando gli ambiti di alimentazione, igiene, abbigliamento, controllo vescicale e sfinterico), competenze essenziali per riuscire a fronteggiare le diverse richieste poste dai luoghi di vita dell'ospite, avendo sempre cura di bilanciare il potenziale di apprendimento di queste specifiche competenze adattive, l'impatto della disabilità e le necessità di assistenza.

#### ***13.2.2.2. ATTIVITÀ SOCIO-RELAZIONALI***

Il lavoro condotto in quest'area si pone l'obiettivo di sviluppare sia le abilità connesse all'esecuzione dei compiti di routine previsti nell'ambito del servizio (chiedere spiegazioni, chiedere una pausa, chiedere e offrire aiuto...), che condotte comunicative e relazionali improntate a ridurre lo stigma sociale (salutare, fare e accettare critiche, partecipare ad attività sociali).

Grande attenzione viene pertanto posta al comportamento espresso dal soggetto nel gruppo: la sua capacità di comunicare, la comprensione ed il rispetto delle regole, la capacità di fronteggiare nuove situazioni.

#### ***13.2.2.3. ATTIVITÀ RELATIVE ALLE ABILITÀ COGNITIVE FUNZIONALI***

Sotto questa voce vanno intese tutte le attività che mirano a mantenere e sviluppare gli apprendimenti di natura cognitiva che facilitino l'adattamento ai diversi ecosistemi di vita dell'ospite. Alla persona sarà cioè richiesto di utilizzare, **nelle attività di vita quotidiana**, specifiche abilità cognitive, quali: memoria a breve e a lungo termine, memoria funzionale e di lavoro, attenzione selettiva ecc.

#### ***13.2.2.4. ATTIVITÀ SPORTIVA***

Il significato ultimo della attività sportiva, oltre agli aspetti di mantenimento di un buon trofismo muscolare e scheletrico, sta nella possibilità di acquisire competenze relativamente a sport, giochi di gruppo che, nella loro globalità, concorrono a dare al tempo libero una dimensione di quotidianità.

Unitamente a questo, la dimensione ludico-sportiva rappresenta una importante occasione di integrazione con le realtà del territorio.

#### ***13.2.2.5. ATTIVITÀ DOMESTICHE E DI GESTIONE DEI LUOGHI DI VITA***

Il servizio "allena" anche quell'insieme di abilità che consentono una maggiore autonomia della persona nell'ambito domestico. Come per le autonomie personali, una maggior competenza

dell'utente, si traduce in una riduzione del bisogno di assistenza, anche da parte della famiglia; da qui, è possibile arrivare ad una più positiva elaborazione dell'immagine all'interno della rete dei rapporti familiari.

Va sottolineato inoltre come le *attività domestiche*, svolte nel proprio ambiente - la Comunità – consentano alla persona di sentirsi più “padrona” dei propri spazi di vita.

#### **13.2.2.6. ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE NEL TERRITORIO**

La comunità promuove la conoscenza del territorio e dei servizi presenti, così da consentire esperienze di crescita e svago in una cornice di “normalità”, e da contribuire a modificare i paradigmi culturali del territorio stesso nei confronti della “diversità”. In questa precisa direzione possono essere intese una serie di proposte culturali realizzate all'interno della Comunità o del tessuto cittadino (partecipazione ed organizzazione di feste e attività a tema, cene, ad iniziative culturali/religiose).

#### **13.2.2.7. TEMPO LIBERO**

La possibilità di ampliare i momenti che ogni ospite è in grado di dedicare al tempo libero – inteso come tempo che la persona riesce a gestire autonomamente - è uno degli elementi che misureranno il raggiungimento degli obiettivi di autonomia.

### **13.3. CONTROLLI MEDICI E SANITARI**

La comunità socio sanitaria prevede la cura e il monitoraggio della salute psicofisica di ogni ospite.

Per fare questo si avvale dei seguenti strumenti:

- Presa in carico da parte del medico di base operante nel distretto sanitario di Orzinuovi al quale viene assegnata l'assistenza sanitaria degli ospiti (soluzione consigliata ai famigliari);
- Presenza nel Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario del monitoraggio delle attività di cure mediche e sanitarie in corso e calendarizzazione di quelle future;
- Monitoraggio mensile dei parametri sanitari più significativi per la persona in base alle specifiche problematiche;
- Visite periodiche dal medico di base.

Per quanto riguarda gli eventi sanitari straordinari (ricoveri ospedalieri, interventi chirurgici ecc.) la Comunità non garantisce il Servizio al di fuori della struttura. E' richiesta quindi la presenza dei famigliari e/o tutori.

### **13.4. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE**

Le modalità di tenuta ed aggiornamento del FASAS sono descritte nel Manuale delle Procedure del Servizio.

La documentazione è conservata all'interno di luoghi chiusi a chiave.

L'accesso alla documentazione sociosanitaria è consentito agli operatori dell'Unità d'Offerta.

**Il familiare/Amministratore di Sostegno che intende chiedere copia di determinata documentazione contenuta nel FaSAS deve fare richiesta scritta al Responsabile dell'Unità d'Offerta specificando le motivazioni per cui intende chiederne il rilascio. Il rilascio avviene entro 30gg dalla richiesta, verranno imputati i costi vivi di cancelleria e di copisteria.**

### ***13.5. RAPPORTO CON LE FAMIGLIE, I FAMIGLIARI E RIENTRI IN FAMIGLIA***

La Comunità ritiene fondamentale il rapporto con la famiglia d'origine. Lo scambio di informazioni e il confronto sono necessari per poter elaborare e sviluppare il percorso di vita della persona. Oltre che nella cura dell'ospite, i principi ispiratori trovano attuazione in particolare nelle garanzie che sono previste nel rapporto con le famiglie:

- 1) al familiare e/o tutore deve essere garantita la possibilità di condividere e partecipare all'elaborazione del progetto individualizzato;
- 2) al familiare e/o tutore deve essere consegnato il progetto individualizzato;
- 3) al familiare e/o tutore deve essere garantita la possibilità di essere informato dell'andamento del proprio congiunto e di richiedere una verifica dell'inserimento;
- 4) al familiare deve essere garantita la possibilità di conoscere l'educatore di riferimento con la quale poter interloquire;
- 5) al familiare deve essere garantita la possibilità di possedere la Carta del servizio;
- 6) al familiare deve essere garantita l'assoluta riservatezza dei dati sanitari, clinici, educativi. La liberatoria rispetto al trattamento dei dati va firmata su apposita scheda qui allegata.
- 7) i familiari devono avere la possibilità di poter esporre un reclamo. Ogni reclamo deve essere formulato su apposita scheda qui allegata.

Laddove le condizioni lo consentano, sono favoriti i rientri in famiglia per brevi periodi o per i fine settimana; la volontà è quella di mantenere quanto e più possibile i collegamenti della persona con il nucleo familiare e con la rete parentale. I rientri in famiglia sono previsti con cadenze e modalità definite nei diversi progetti individualizzati.

Sono altresì favorite e gradite le visite dei familiari presso la Comunità. Non sono previsti orari specifici per le visite, ma è necessario che la visita sia preceduta da accordo telefonico con la Comunità ed il proprio familiare, al fine di verificare la compatibilità con l'attività organizzata e la disponibilità dell'ospite.

### ***13.6. VISITE ALLA COMUNITÀ***

La comunità è un luogo aperto; per questo non sono fissati giorni o orari per le visite. Le famiglie o i cittadini interessati possono visitare la Comunità contattando il responsabile del Servizio al numero 0309945151 e concordare giorno ed ora della visita.



Per chi non conosce la struttura la visita alla Comunità è condotta dal responsabile del Servizio che illustra le modalità di funzionamento del Servizio, gli spazi di vita e le attività che vengono svolte e gli altri servizi garantiti dalla Comunità. In caso di assenza del responsabile del Servizio, verrà incaricato un educatore il cui nominativo verrà indicato alla famiglia in visita.

### **13.7. RAPPORTO CON IL VOLONTARIATO**

I volontari rappresentano per la Comunità una preziosa risorsa, fonte di scambio e di relazioni significativi.

I volontari inoltre costituiscono un supporto indispensabile per il raggiungimento delle finalità della Comunità. Sono considerati volontari anche quelle persone/associazioni che forniscono supporto operativo per il mantenimento della struttura.

I volontari eventualmente presenti fanno riferimento a più Associazioni con cui La Nuvola ha stipulato apposita convenzione.

### **13.8. RAPPORTO CON IL TERRITORIO**

La comunità vive e agisce all'interno del territorio in continuo scambio, al fine di promuovere la conoscenza e l'integrazione delle persone con disabilità.

### **13.9. SISTEMA DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO - MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE**

#### **13.9.1. QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE**

Annualmente è effettuata la rilevazione del grado di soddisfazione dell'ospite e/o della famiglia tramite un questionario di soddisfazione (vedi allegato) per consentire alla Fondazione Nolli e alla Cooperativa La Nuvola il monitoraggio dell'attività svolta e il programmarne il costante miglioramento.

**Anche la rilevazione del grado di soddisfazione dei propri operatori è effettuata annualmente mediante apposito questionario.**

#### ***Modalità di pubblicizzazione***

Gli esiti dei questionari saranno esposti in un apposito spazio all'ingresso della struttura.

Saranno parte integrante della verifica annuale tra Fondazione e Cooperativa e tra gli stessi con i familiari degli utenti durante uno specifico incontro di verifica.

La Cooperativa si impegna a pubblicizzarli attraverso il bilancio dell'impresa sociale.

La Fondazione si impegna a pubblicizzarli attraverso la relazione annuale.

### **13.9.2. SCHEDA RECLAMI**

Consente ai fruitori del servizio di esprimere eventuali critiche e lamentele in relazione a tutti gli aspetti organizzativi e gestionali presenti nella Comunità Socio Sanitaria.

La scheda reclami prevede inoltre uno spazio dedicato ad esprimere eventuali apprezzamenti.

**La scheda dovrà essere inoltrata alla Fondazione ed al Coordinatore della CSS Enrico e Laura Nolli con sede a Orzinuovi, in Via Secondo Martinelli 5/b. La risposta verrà fornita ad una settimana dall'arrivo della scheda.**

**La scheda reclami e la modalità di trasmissione della stessa, consente di mantenere l'anonimato.**

## **14. LA RETTA E CERTIFICAZIONI AI FINI FISCALI**

La retta di frequenza giornaliera è indicata, nell'apposito Allegato alla Carta del Servizio.

### **14.1. COSA È COMPRESO NELLA RETTA**

La retta comprende la fornitura dei seguenti servizi:

- Servizio pasti
- Servizio lavanderia e stireria
- Servizio guardaroba
- Fornitura di prodotti per l'igiene personale e orale di uso comune
- Fornitura della biancheria da letto
- Fornitura della biancheria e dei prodotti per l'igiene della persona (asciugamani, salviette, etc.)

### **14.2. CHE COSA NON È COMPRESO NELLA RETTA**

*(Dettaglio non esaustivo delle forniture aggiuntive e delle prestazioni specifiche a carico dell'utente)*

- Fondo cassa per acquisti personali;
- Fondo per l'integrazione delle spese per farmaci non completamente mutuabili;
- Indumenti dell'ospite (abbigliamento e calzature)
- Eventuali prodotti per l'igiene personale e orale;
- Specifici presidi per l'incontinenza
- Ausili e dispositivi per la deambulazione;
- Esami di laboratorio non coperti dal Sistema Sanitario e cure (dentista, fisioterapia, oculista etc.);
- Apparecchiatura varia (occhiali, apparecchi acustici);
- Strumentazione necessaria o utile alla vita quotidiana (cellulare, computer, etc);
- Copertura assistenziale in caso di ricovero ospedaliero;

- Costi per la cura della persona (taglio capelli, calli, depilazione, etc);
- Trasporti per la frequenza ai servizi diurni;
- Soggiorni vacanza;
- Eventuali accessori extra.

### ***14.3. CERTIFICAZIONE RETTE AI FINI FISCALI***

L'Ente Gestore rilascia tutti gli anni alle famiglie idonea certificazione ai fini di godere degli eventuali benefici derivanti dalle normative fiscali.

## ***15. LISTA D'ATTESA***

Esauriti i posti disponibili, le richieste di inserimento (vedi allegato 3) previa valutazione di idoneità espressa dal Coordinamento Servizi Handicap, saranno registrate nella **lista d'attesa**.

L'adesione alla lista d'attesa ha valore annuale (anno solare di riferimento), le famiglie/tutori interessati dovranno compilare l'apposito modulo e riconfermare l'interesse a permanere nella lista ad ogni nuovo anno.

Le famiglie e o i tutori /amministratori di sostegno possono rinunciare a titolo definitivo o temporaneo comunicandolo per iscritto in qualsiasi momento alla Fondazione.

La redazione della lista d'attesa terrà conto dei seguenti criteri

- A) Situazione familiare**
- B) Provenienza territoriale**
- C) Valutazione degli enti**

Ad ognuno di questi criteri verrà assegnato un punteggio secondo la scala indicata (vedi allegato 4) ed il totale dei tre punteggi darà origine alla posizione in lista d'attesa.

## ***16.***

### ***IL CODICE ETICO***

La Fondazione Enrico Nollì Onlus ha approvato un proprio Codice Etico comportamentale del quale effettua la diffusione ad utenti e loro familiari all'atto dell'accesso alle prestazioni della Comunità Socio Sanitaria.



*Allegati Carta del Servizio 2023 della Comunità Socio Sanitaria  
Enrico e Laura Nolli*

*Indice*

*Allegato 1. Sistema di rilevazione del grado di soddisfazione*

*Allegato 2. Scheda segnalazione lamentele e apprezzamenti*

*Allegato 3. Modulo di adesione alla lista d'attesa*

*Allegato 4. Criteri per la compilazione della lista d'attesa*

*Allegato 5. Contratto d'ingresso*

*Allegato 6. Retta anno in corso*

*Allegato 7. Report attività anno trascorso*

*Allegato 8. Codice Etico*

### SISTEMA DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

La scheda rileva il grado di soddisfazione delle famiglie e viene somministrata una volta all'anno, in occasione della verifica annuale dell'attività del Servizio.

L'obiettivo della rilevazione è di favorire il monitoraggio dell'attività svolta ed il costante miglioramento della stessa da parte della Fondazione Nollì e della Cooperativa La Nuvola.

Il questionario dovrà essere riconsegnato, nei tempi richiesti, presso la Comunità Socio Sanitaria.

Gli esiti dei questionari saranno esposti in un apposito spazio all'ingresso della struttura.

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE

La scheda rileva il grado di soddisfazione delle famiglie e viene somministrata una volta all'anno. L'obiettivo della rilevazione del grado di soddisfazione è di permettere alla Fondazione Nolli e alla Cooperativa La Nuvola il monitoraggio dell'attività svolta e il costante miglioramento. Gli esiti dei questionari di soddisfazione sono resi noti tramite la Relazione annuale sulle attività del Servizio e pubblicati nei bilanci di responsabilità sociale.

**COGNOME NOME:** .....

Grado di parentela: .....

**Scegliere una sola risposta.**

1. Vi sentite riconosciuti nel vostro ruolo di familiari?  
 Per niente    Poco    Abbastanza    Molto
2. Ritenete adeguata la modalità di passaggio delle informazioni?  
 Per niente    Poco    Abbastanza    Molto
3. Ritenete che le informazioni fornite siano sufficienti:  
 Per niente    Poco    Abbastanza    Molto
4. Ritenete che le informazioni fornite siano chiare:  
 Per niente    Poco    Abbastanza    Molto
5. Ritenete che il livello di attenzione nella cura e igiene del vostro familiare sia adeguato?  
 Per niente    Poco    Abbastanza    Molto
6. Ritenete adeguata la gestione dell'abbigliamento del vostro familiare?  
 Per niente    Poco    Abbastanza    Molto
7. Ritenete che la presa in carico degli aspetti sanitari sia adeguato?  
 Per niente    Poco    Abbastanza    Molto
8. Ritenete che il livello di pulizia del Servizio sia adeguato?  
 Per niente    Poco    Abbastanza    Molto
9. Ritenete che gli spazi del servizio siano accoglienti e funzionali?  
 Per niente    Poco    Abbastanza    Molto
10. Ritenete che il servizio mensa sia adeguato?  
 Per niente    Poco    Abbastanza    Molto
11. Ritenete adeguata la gestione dei beni personali del vostro familiare?  
 Per niente    Poco    Abbastanza    Molto
12. Ritenete adeguato il progetto Individualizzato del Vostro familiare?  
 Per niente    Poco    Abbastanza    Molto

13. Ritenete adeguato il vostro coinvolgimento nella definizione degli obiettivi del Progetto Individualizzato del Vostro familiare?

- Per niente    Poco    Abbastanza    Molto

14. Ritenete che il “clima” generale del Servizio sia adeguato?

- Per niente. Precisare il motivo: \_\_\_\_\_  
 Poco. Precisare il motivo: \_\_\_\_\_  
 Abbastanza  
 Molto

15. Ritenete che il servizio risponda adeguatamente alle esigenze del vostro familiare nel servizio?

- Per niente. Precisare il motivo: \_\_\_\_\_  
 Poco. Precisare il motivo: \_\_\_\_\_  
 Abbastanza  
 Molto

ANNOTAZIONI E/O SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ANNOTAZIONI E/O SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL PRESENTE QUESTIONARIO

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data .....



**SCHEDA SEGNALAZIONE LAMENTELE E APPREZZAMENTI**

Lamentala o reclamo da sottoporre

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

Apprezzamenti da sottoporre

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

data.....

Nota: Questa scheda dovrà essere inoltrata alla Fondazione ed al Coordinatore della CSS Enrico e Laura Nolli con sede a Orzinuovi, in Second Martinelli 5/b. Per la risposta verrà contatto/a ad una settimana dall’arrivo della presente scheda. Si ringrazia per la collaborazione al miglioramento del servizio.

**MODULO DI ADESIONE ALLA LISTA D'ATTESA**

Io sottoscritto/a ..... tutore legale  familiare   
di .....  
Residente a ..... in via ..... n°.....  
tel .....

**CHIEDO**

che ..... venga inserito/a nella lista d'attesa della Comunità Socio  
Sanitaria Enrico e Laura Nollì.

**DICHIARO INOLTRE :**

- Di essere consapevole che la validità di tale adesione è riferita all'anno solare in corso
- Di essere a conoscenza che tale adesione deve essere rinnovata ogni anno tramite questo modulo da richiedere presso la CSS.
- Di essere a conoscenza che se non più interessato/a posso esprimere la rinuncia, formalizzata in forma scritta tramite raccomandata da spedire a Fondazione Enrico Nollì ONLUS, via Secondo Martinelli 5/b - 25034 Orzinuovi.
- Di essere a conoscenza che se anche interessato/a, ma momentaneamente non disponibile all'inserimento immediato, posso esprimere la rinuncia temporanea, con trasferimento al fondo della graduatoria. Tale rinuncia deve essere formalizzata in forma scritta tramite raccomandata da spedire a Fondazione Enrico Nollì ONLUS, via Secondo Martinelli 5/b - 25034 Orzinuovi.

Orzinuovi.....

\_\_\_\_\_  
(Firma del Familiare e/o Tutore Legale)

## CRITERI PER LA COMPILAZIONE DELLA LISTA D'ATTESA

A) SITUAZIONE FAMILIARE

COND.	DESCRIZIONE SITUAZIONE	PUNTI
a	Assenza di entrambe i genitori e di altri familiari disponibili ed in grado di farsi carico della persona disabile	12
b	Impossibilità di gestione derivante da gravi problematiche sanitarie di diversa natura (a carico di entrambe i genitori o dell'unico genitore) e contemporanea assenza di altri familiari disponibili ed in grado di farsi carico della persona disabile.	11
c	Difficoltà importanti di gestione derivanti da grave stress psico-fisico da parte della famiglia	4
	<i>Specifiche aggiuntive alla condizione c</i>	
C1	Presenza di un solo genitore	1
C2	Gestione a carico di un solo genitore	0,5
C3	Assenza di sostegni di varia natura (interventi domiciliari) a carico della famiglia	0,5
C4	Attività lavorativa di entrambe i genitori	1
C5	Carico di assistenza richiesto da altri membri della famiglia per gravi patologie	1
C6	Presenza nel nucleo familiare di altri figli minori da accudire	0,5
C7	Età di entrambe i genitori superiore a 65 anni	1
C8	Età di un genitore superiore a 65 anni	0,5
C9	Altre condizioni non previste che possono determinare punteggio aggiuntivo Specificare:	0,5
	Totale punteggio A (derivante dalla situazione familiare)	

B) PROVENIENZA TERRITORIALE

COND	DESCRIZIONE SITUAZIONE	PUNTI
1	Provenienza dal distretto di Orzinuovi nel quale è inserita la CSS	45
2	Provenienza dai distretti socio sanitario di competenza della ASST FRANCIACORTA	36
3	Provenienza da altri distretti della Provincia	27

4	Provenienza da altri distretti da fuori Provincia	20
	Totale punteggio B (derivante dalla provenienza territoriale)	

C) VALUTAZIONE DELL'ENTE GESTORE ED EROGATORE

Gli Enti effettuano una valutazione allo scopo di verificare la congruenza tra i bisogni/risorse dei soggetti richiedenti, i bisogni/risorse del gruppo presente, e la situazione organizzativa della CSS.

*Allegato 6*

**RETTA ANNO IN CORSO**  
**COMUNITA' SOCIO SANITARIA ENRICO E LAURA NOLLI**

Il costo della retta giornaliera della Comunità Socio Sanitaria Enrico e Laura Nolti per l'anno 2023, esposto alla famiglia e/o Comune, con decorrenza dal 1 gennaio 2023 è pari a:

TIPOLOGIA DI RETTA	COSTO
Retta per ospiti con bisogni assistenziali complessi frequentanti servizi diurni	85,00
Retta per ospiti con bisogni assistenziali complessi non frequentanti servizi diurni	90,00
Retta per ospiti con bisogni assistenziali ordinari frequentanti servizi diurni	75,00
Retta per ospiti con bisogni assistenziali ordinari non frequentanti servizi diurni	80,00

La valutazione rispetto ai bisogni assistenziali complessi tiene conto dei seguenti parametri:

- Compimento dei 65 anni di età;
- Necessità di monitoraggio e/o di cure che richiedono attenzioni particolari da un punto di vista infermieristico;
- Valutazioni infermieristiche specifiche attraverso scale di valutazione.

Rispetto a quanto compreso ed escluso nella retta si rimanda a quanto indicato nella Carta del Servizio.

*Allegato 7*

Si rimanda al documento “Report Attività CSS Enrico e Laura Noli”.

# Codice Etico

Approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione dell'8 ottobre 2010

Modificato con Delibera del Consiglio di Amministrazione del 25 settembre 2023

## 1. LA FONDAZIONE ENRICO NOLLI ONLUS

La Fondazione Enrico Nolli Onlus deriva la propria origine dalla volontà del signor Enrico Nolli fu Angelo, deceduto in Orzinuovi il 7 gennaio 1917, che, con testamento segreto 16 agosto 1916 ricevuto da M. Pavoni, Notaio in Orzinuovi, dispose la costituzione della "Opera Pia Enrico Nolli " con sede in Orzinuovi.

Eretta in Ente Morale con D.P.R. 7 maggio 1922 n. 739, l'ordinamento della Fondazione ha subito modifiche nel tempo.

A seguito della sentenza 7/4/1988 n. 396 della Corte Costituzionale e delle L.L.R.R. 27/3/1990 n. 21 e 22, la Giunta Regionale della Lombardia, con Delibera n. V/26679 del 5 Agosto 1992, in relazione ai caratteri propri dell'Ente, ha depubblicizzato l'Istituzione ed ha riconosciuto la medesima quale Ente Morale Assistenziale con personalità giuridica di diritto privato, ai sensi degli articoli 12 e segg. C.C.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt.10 e seguenti del Decreto Legislativo 4.12.1997 n.460, la Fondazione Enrico Nolli ha assunto nella propria denominazione la qualificazione di Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale che ne costituisce peculiare segno distintivo ed a tale scopo viene inserita in ogni comunicazione e manifestazione esterna della medesima.

L'Ente ha sede legale in Orzinuovi.

### 1. FINALITA'

La Fondazione Enrico Nolli Onlus ha lo scopo di offrire servizi e prestazioni di carattere assistenziale in conformità alla tradizione dell'Ente.

Non persegue fini di lucro.

La Fondazione opera nei settori della beneficenza, dell'assistenza sociale e socio-sanitaria per il perseguimento, in via esclusiva di finalità di solidarietà sociale.

Attua le proprie finalità di assistenza a persone anziane disabili e/o bisognose preferibilmente al loro domicilio e ciò anche con la concessione in godimento di alloggi a condizioni agevolate. Offre altresì la prestazione di servizi, gratuiti

o con concorso economico, e provvede alla distribuzione di contributi sia in natura sia in denaro.

Tenuto conto delle origini dell'Ente, trovano particolare considerazione i bisogni sommersi di famiglie in stato di sopravvenuta indigenza.

La Fondazione, inoltre, può:

a) - promuovere, organizzare e gestire servizi di carattere innovativo o sperimentale, con particolare riferimento ai servizi diretti a necessità assistenziali non ancora adeguatamente coperti dagli interventi pubblici.

b) - concedere contributi ad Istituti per anziani disabili ed educativo-assistenziali per concorrere ad assicurare la protezione di soggetti non adeguatamente assistibili al proprio domicilio.

c) - accettare la rappresentanza e/o amministrazione di persone giuridiche aventi finalità socio - assistenziali ed eventualmente il loro assorbimento;

d) - promuovere mediante convegni, conferenze, corsi di formazione, pubblicazioni, la crescita della solidarietà verso i più deboli e bisognosi.

e) - provvedere ad interventi di carattere eccezionale dietro specifica delibera del Consiglio di Amministrazione.

L'attività e l'ordinamento della Fondazione sono ispirati al principio della libertà e dell'autonomia dell'assistenza privata, fissati dall'art. 38 della Costituzione.

## **2. CHI L'AMMINISTRA**

La Fondazione e' amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto dai seguenti cinque membri:

a) il Parroco di Orzinuovi (membro di diritto) o persona da lui nominata;

b) il Parroco di Borgo S. Giacomo (membro di diritto) o persona da lui nominata;

c) il Parroco di Acqualunga (membro di diritto) o persona da lui nominata;

d) il Presidente della Casa di Riposo di Orzinuovi (membro di diritto)

e) un cittadino del Comune di Orzinuovi nominato dai tre parroci unitamente tra loro.

I Consiglieri sono nominati per cinque anni e sono rieleggibili.



### **3. LE OPERE**

#### **A. La Residenza Enrico Nolli**

E' un'iniziativa che ha visto la realizzazione di mini alloggi destinati all'ospitalità di persone anziane bisognose.

Nel tempo, parte degli alloggi sono stati utilizzati per consentire a persone adulte con disabilità

intellettiva di vivere la loro vita in modo autonomo.

#### **B. Il Centro Diurno Laura Nolli**

Gestito unitamente a Comune di Orzinuovi attraverso una associazione di volontari, il centro diurno consta di luoghi di socializzazione sempre per persone anziane (bar, ristorante, sale riunioni etc.).

#### **C. La Comunità Socio Sanitaria Enrico e Laura Nolli**

E' l'ultima realizzazione in ordine di tempo.

Si tratta di una comunità per 10 persone disabili.

### **4. Premessa**

Il Codice Etico è la carta dei valori che ispirano le scelte strategiche della Fondazione Enrico Nolli Onlus e l'operatività quotidiana dei suoi servizi.

Alla coerenza con tali valori sono chiamati tutti coloro che concorrono alla programmazione ed erogazione degli interventi che la Fondazione assicura – dagli amministratori alle figure di responsabilità ed a tutti i lavoratori che operano a diverso titolo nei singoli servizi.

Tutti i soggetti che comunque interagiscono con la Fondazione (dagli utenti ai fornitori ai volontari ai visitatori) sono tenuti al rispetto delle norme e dei principi di onestà, integrità e correttezza.

### **5. Principi normativi**

La Fondazione considera l'onestà, la correttezza nei comportamenti individuali e lavorativi, il rispetto della legalità e la condivisione dei valori costitutivi dell'ordinamento democratico un imprescindibile dovere etico, vincolante per ogni cittadino.

Tutti coloro che concorrono al funzionamento dei servizi della Fondazione sono pertanto tenuti ad agire nel pieno rispetto delle leggi vigenti ed in coerenza con i principi espressi nel presente Codice etico, in tutti gli ambiti in cui la Fondazione opera.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse aziendale può giustificare una condotta non conforme a tali principi.

La Fondazione si riserva di agire nelle sedi opportune contro chiunque abbia commesso, a qualsiasi titolo, reati nel contesto dell'attività aziendale.

## 6. Principi etici generali

Nel perseguire le proprie finalità la Fondazione si impegna a rispettare i seguenti valori:

- **Centralità della persona:** la Fondazione si impegna a promuovere il valore della persona attraverso il rispetto dell'integrità fisica, culturale e morale e la valorizzazione della dimensione relazionale;
  - **Uguaglianza ed imparzialità:** la Fondazione si impegna ad erogare i servizi secondo regole uguali per tutti, a prescindere da età, sesso, razza, sessualità, salute, nazionalità, lingua, credo religioso, opinioni politiche;
  - **Partecipazione:** la Fondazione si impegna a favorire la partecipazione degli utenti alle prestazioni loro erogate, garantendone il diritto ad ottenere le informazioni che li riguardano e a presentare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio;
  - **Responsabilità:** la Fondazione si assume l'impegno di soddisfare i bisogni degli ospiti e degli utenti garantendo loro interventi di assistenza e cura rispondenti alle conoscenze ed alle migliori prassi disponibili.
  - **Continuità:** la Fondazione si impegna a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti, cercando di ridurre al minimo i disagi verso Ospiti ed Utenti nel caso di disservizi dovuti a cause di forza maggiore;
  - **Efficienza ed efficacia:** la Fondazione si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse;
  - **Veridicità, trasparenza e completezza dell'informazione:** si impegna a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate;
  - **Dialogo e collaborazione:** si impegna a promuovere il dialogo e la collaborazione con i cittadini e con le loro organizzazioni di volontariato sociale.
  - **Tutela dell'ambiente:** la Fondazione si impegna al rispetto della salvaguardia dell'ambiente, secondo i principi dello sviluppo sostenibile.
- A tali valori sono tenuti ad uniformarsi tutti coloro che a qualsiasi titolo operino all'interno della Fondazione e nei suoi servizi.

## 7. Erogazione dei servizi e delle prestazioni di assistenza e cura

L'organizzazione dei servizi della Fondazione Enrico Nolli Onlus si ispira:

- alla Carta dei diritti della persona anziana, elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana (1999).
- Alla Carta internazionale dei diritti della persona disabile

In particolare i servizi della Fondazione sono impegnati in un processo di miglioramento continuo della qualità del proprio intervento, per offrire

un'assistenza adeguata ad ospiti in condizioni di salute e di autonomia sempre più precarie e garantire la soddisfazione degli anziani e dei loro familiari.

I riferimenti valoriali che la Fondazione ha assunto a fondamento del proprio operato sono:

- **la tutela e la promozione dell'autonomia:** l'assistenza alle persone anziane e disabili, anche se gravemente non autosufficienti, deve tendere a conservare le capacità funzionali (fisiche, psichiche e sociali) ancora presenti e a recuperare quelle compromesse, coinvolgendo attivamente la persona nella definizione e nella gestione del suo percorso di cura;
- **il rispetto della persona**, della sua dignità, della sua riservatezza e delle sue esigenze individuali; la disponibilità all'ascolto, al sostegno psicologico, alla vicinanza affettiva;
- **l'attenzione alla comunicazione**, anche quando la capacità di comunicare dell'ospite sia ridotta da limitazioni del linguaggio, dell'udito, della vista, delle capacità mentali superiori;
- **la personalizzazione dell'assistenza**, che punti a garantire risposte diversificate a persone con bisogni assistenziali e sanitari, aspettative, capacità funzionali residue, abitudini ed interessi personali differenti;
- **il lavoro di gruppo**, che metta tutti gli operatori addetti all'assistenza in grado di condividere il progetto assistenziale e di concorrere - ciascuno con la propria professionalità - alla sua realizzazione;
- **lo sviluppo della professionalità** di tutti gli operatori, attraverso specifici momenti di aggiornamento, la socializzazione quotidiana delle esperienze e delle informazioni, l'approfondimento - nelle riunioni dell'equipe - delle principali problematiche assistenziali;
- **il coinvolgimento dei familiari**, non solo destinatari del servizio ma risorsa indispensabile per garantire il benessere agli utenti ospiti; e la promozione della partecipazione dei *volontari*, purché il loro intervento si integri nei programmi assistenziali ed accetti di uniformarsi agli obiettivi definiti dalla struttura.

## 8. Rapporti con gli utenti

L'attenzione alla dignità di ogni utente dei servizi della Fondazione, la valorizzazione della sua storia personale e la risposta ai suoi bisogni ed alle sue esigenze rappresentano il fondamento etico dell'azione della Fondazione, cui sono chiamati ad uniformarsi tutti coloro che vi operano a qualsiasi titolo.

Nei confronti degli utenti dei servizi, dei loro familiari e conoscenti, nonché dei visitatori, dei volontari singoli ed associati e di tutte le realtà rappresentative degli interessi dell'utenza potenziale la Fondazione ispira il proprio intervento ed il comportamento di tutti coloro che operano nei suoi servizi ai seguenti principi:

- **accoglienza:** tutto il personale dei servizi è tenuto accogliere con rispetto, attenzione e cortesia tutte le persone che a vario titolo accedono alle strutture

della Fondazione, curando in particolare la relazione con gli utenti ed i loro familiari e valorizzando la partecipazione loro e dei volontari alle attività programmate;

➤ **trasparenza e chiarezza delle informazioni:** la Fondazione si impegna a fornire informazioni chiare ed esaurienti a tutti i portatori di interesse, mettendo a disposizione di chiunque lo richieda la Carta dei servizi ed il presente codice etico. Tutti nella Fondazione, nell'ambito delle specifiche responsabilità, devono essere disponibili per fornire informazioni e chiarimenti sulle sue attività;

➤ **riservatezza e rispetto della privacy:** data la particolare natura dei dati trattati in ambito socio-sanitario, la Fondazione assicura la tutela del diritto alla riservatezza ed il rispetto della normativa vigente nella protezione e nell'archiviazione dei dati. Vieta in particolare a coloro che a qualsiasi titolo operino per suo conto comportamenti lesivi della dignità della persona e l'acquisizione, l'utilizzo e la diffusione di filmati e/o di materiale fotografico non rispettosi della dignità delle persone.

### **Gestione delle risorse umane**

Data la centralità che la relazione assume nei servizi alla persona, la Fondazione ritiene fondamentale investire sul capitale umano, valorizzando e potenziando competenze, capacità e motivazione di chi opera nei suoi servizi. A questo scopo promuove politiche di:

➤ **benessere organizzativo**, garantendo stabilità al personale impiegato, perseguendo positive relazioni sindacali e coinvolgendo tutte le figure professionali nella programmazione e nella gestione quotidiana delle diverse unità operative;

➤ **formazione permanente del personale**, quale strumento indispensabile per assicurare la capacità innovativa dell'Ente e la qualità delle prestazioni erogate;

➤ **tutela della salute e della sicurezza**, attraverso un'adeguata programmazione dei processi lavorativi, l'adozione di tutte le attrezzature e dispositivi di protezione e la specifica informazione e formazione degli operatori;

➤ **trasparenza nella selezione del personale**, procedendo alle assunzioni attraverso criteri pubblici e la valutazione oggettiva di capacità e competenze;

➤ **rispetto delle pari opportunità**, evitando ogni forma di discriminazione e, in particolare, discriminazione per genere, orientamento sessuale, etnia, religione, nazionalità, appartenenza politica, età e disabilità.

## **9. Principi generali dell'azione amministrativa**

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

- **rispetto delle norme vigenti:** la Fondazione considera il rispetto della legalità non solo il fondamento della propria operatività ma la condizione cui devono attenersi coloro che a qualsiasi titolo intendono stabilire rapporti con l'Ente;
- **efficienza ed efficacia:** la Fondazione impronta la propria azione amministrativa ai principi dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità, ispirando tutte le proprie scelte al rispetto dell'equilibrio tra la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati ed il rispetto delle compatibilità economiche;
- **trasparenza:** tutte le procedure amministrative sono ispirate alla massima trasparenza; a tutti i soggetti interessati, nell'ambito della normativa vigente in materia, è garantito il diritto di accesso agli atti.
- **imparzialità nella scelta dei fornitori:** la Fondazione prevede per l'acquisto di beni e l'affidamento di servizi e lavori criteri di valutazione oggettivi e trasparenti e procedure documentabili.

## 10. Doveri di tutti i collaboratori

Tutti i collaboratori della Fondazione sono tenuti a onorare i seguenti doveri:

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

valutazioni. A titolo esemplificativo costituiscono fattispecie di conflitto di interessi:

- la cointeressenza – palese od occulta – del dipendente o dei suoi familiari in attività di fornitori;
- la strumentalizzazione della propria posizione funzionale per la realizzazione di interessi contrastanti con quelli della Fondazione;
- l'utilizzo di informazioni acquisite nello svolgimento di attività lavorative a vantaggio proprio o di terzi in contrasto con gli interessi della Fondazione;
- lo svolgimento di attività lavorative di qualunque genere (prestazioni d'opera e prestazioni intellettuali) presso fornitori e presso terzi in contrasto con gli interessi della Fondazione;
- la conclusione, il perfezionamento o l'avvio di trattative e/o contratti - in nome e per conto della Fondazione - che abbiano come controparte familiari o soci del dipendente, ovvero persone giuridiche di cui egli sia titolare o a cui egli sia comunque interessato.

- **Tutela del patrimonio dell'Ente:** sono impegnati, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, ad operare con diligenza per salvaguardare il patrimonio dell'Ente: beni mobili ed immobili, risorse tecnologiche e supporti informatici, attrezzature, farmaci, informazioni e competenze.
- **Regali, omaggi e benefici:** sono impegnati a non ricevere né offrire a terzi (pubblici ufficiali o privati), direttamente o indirettamente, regali, pagamenti, benefici materiali od altre utilità di qualsiasi entità. Sono consentiti omaggi non eccedenti le comuni pratiche di cortesia e tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere interpretati come finalizzati ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività della Fondazione.
- **Esercizio dell'autorità:** i collaboratori con funzioni di responsabilità sono impegnati a fondare l'esercizio legittimo della propria autorità sulla responsabilità, sulla fiducia, sul rispetto e sulla cooperazione. A loro volta tutti i dipendenti sono tenuti al rispetto delle disposizioni impartite dai superiori purché non manifestamente illegittime.
- **Utilizzo dei sistemi informatici:** tutti i collaboratori sono responsabili della sicurezza dei sistemi utilizzati e sono impegnati a non farne uso improprio: rientra in questa casistica l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro o per inviare messaggi offensivi, minatori o che possano arrecare danno all'immagine dell'Ente.

- **Rispetto dell'ambiente:** tutti i collaboratori sono tenuti ad osservare comportamenti atti a rispettare l'ambiente e ad evitare il consumo indebito delle risorse ambientali.

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

È dovere di tutti nella Fondazione l'osservanza delle norme del presente Codice, che deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 del Codice Civile.

I principi e i contenuti del presente Codice etico costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà, imparzialità che qualificano il corretto adempimento delle prestazioni ed i comportamenti in genere che i collaboratori devono rispettare nei confronti della Fondazione.

La violazione delle Norme potrà costituire inadempimento alle obbligazioni primarie del rapporto in essere o illecito disciplinare, con ogni conseguenza prevista dalla legge e potrà comportare, altresì, l'obbligo di risarcire i danni dalla stessa derivanti.

## **12. Disposizioni finali**

Il presente Codice Etico è approvato dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

Ogni variazione e/o integrazione dello stesso dovrà essere approvata dallo stesso Consiglio e diffusa tempestivamente ai destinatari.

La Fondazione si impegna a dare massima diffusione al Codice Etico all'utenza, agevolandone la conoscenza da parte degli Ospiti, degli Utenti, dei Familiari e degli altri portatori di interesse: si impegna inoltre al confronto sui temi che ne sono oggetto.