

Residenza “Santa Caterina” di Comunanza

PROGETTO SALUTE SRL

Sede legale: via F. Magellano n.18 – 63824 ALTIDONA (FM)

*Sede operativa residenza Santa Caterina: via della pace snc – 63087 COMUNANZA
(AP)*

CARTA DEI SERVIZI

“Residenza Santa Caterina”

REV 2 Del 04/03/2025	REDATTO DA: dr. Giuseppe Monaldi dr. Tiberio Damiani dr.ssa Sara Ricci	AUTORIZZATO DA: Iachini Simone amministratore	VALIDITA’. annuale

INDICE

- **presentazione**
- **missione**
- **struttura sanitaria**
- **diritti e doveri degli ospiti**
- **dotazione organica del personale**
- **formazione ed aggiornamento del personale**
- **obiettivi**
- **sinergie con Enti e territorio**
- **qualità**

PRESENTAZIONE

Il progetto di una STRUTTURA sanitaria, con le tipologie di SRP 2, è una naturale evoluzione delle esperienze di lavoro, di sinergia e di impegno sociale dei soggetti privati che hanno dato vita ad iniziative analoghe e della sensibilità sociale di importanti Enti locali quali il Comune di Force, il Comune di Comunanza e quello di Rotella la competente Azienda Sanitaria che hanno messo in pratica le direttive regionali vigenti in materia. La Società proponente ha in progetto di sviluppare più Strutture sociali e sanitarie, tutte ricadente nella Comunità Montana dei Sibillini, che possano dare sollievo ed assistenza a vari livelli a tutte quelle persone che si trovano in uno stato di necessità. Naturalmente la Società proponente intende dare e sta già dando una risposta sociale sul territorio offrendo possibilità di lavoro a personale qualificato, sempre nel rispetto della normativa vigente in materia di lavoro e sicurezza. Inoltre, la Società proponente intende proseguire la azione di inclusione sociale degli ospiti della struttura come è già in atto fin dalla sua apertura, in ragione delle attitudini personali e delle possibilità presenti sul territorio.

PROGETTO SALUTE SRL, nella condivisione delle linee operative tracciate dagli Enti promotori, intende realizzare servizi che diano risposte concrete alle domande dei cittadini e portino alla comprensione e soddisfacimento di bisogni sociali impiegando risorse economiche e professionali proprie.

CONTATTI

Sede legale ed amministrativa:

via F. Magellano n.18 – 63824 ALTIDONA (FM) - tel. 0734/933382

PEC: progettosalute@legalmail.it

Sede operativa:

via della pace snc – 63087 COMUNANZA (AP) – tel. 07366497511

email: residenzas.caterina@libero.it

Amministratore:

rag. Simone Iachini, via F. Magellano n.18 – 63824 ALTIDONA (FM) tel. 3398553940

email: simoneiachini@libero.it

Responsabile di struttura:

dott. Tiberio Damiani, via della pace snc – 63087 COMUNANZA (AP) – tel. 07366497511

email: residenzas.caterina@libero.it

Coordinatore di struttura:

dr.ssa Sara Ricci, via B. Croce n.10 - 63087 COMUNANZA (AP) – tel. 3420599076

email: residenzas.caterina@libero.it

LA CARTA DEI SERVIZI

INFORMA il cittadino/utente sui servizi offerti dalla comunità protetta e sulle modalità di accesso.

IMPEGNA la Società di gestione a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità.

INDICA i diritti e i doveri del cittadino/utente.

FACILITA una maggiore comprensione del servizio da parte dei cittadini utenti.

MISSIONE

La struttura sanitaria "Santa Caterina" di Comunanza realizza il proprio scopo sociale mediante una struttura in grado di offrire una assistenza individualizzata e qualificata alla persona con disabilità psichiatrica con l'intento di migliorarne la qualità della vita e di mantenerne il benessere. Lo stile gestionale caratterizzato dal "lavoro per processi interdisciplinari" ed ispirato da valori fortemente condivisi garantisce il soddisfacimento dei bisogni assistenziali di ogni ospite nel rispetto della dignità della persona e dei suoi diritti, assicurando nel contempo la caratteristica di struttura aperta ai familiari e attenta all'integrazione degli ospiti con realtà esterne quali associazioni sportive, partecipazioni ad eventi in collaborazione con la Proloco, associazioni culturali, pubblici esercizi per il soddisfacimento di fabbisogni personali. I valori chiave che esplicitano la missione della struttura e che costituiscono il riferimento per le attività che ogni operatore svolge nel proprio ambito professionale ed organizzativo.

In sintesi possiamo dire:

- garanzia di una assistenza qualificata e personalizzata;
- mantenimento e valorizzazione delle capacità dell'ospite;
- accoglienza improntata ai valori dell'uguaglianza e dell'imparzialità, rispettosa della dignità umana, delle credenze, delle opinioni e dei sentimenti di ciascun ospite;
- tutela della riservatezza;
- coinvolgimento del personale per indirizzarne le capacità e le attitudini professionali verso il raggiungimento di questi obiettivi;
- programmazione del programma medico di prevenzione sia nel rispetto della normativa regionale in tema di prevenzione, sia delle evidenze cliniche condivise con i dipartimenti di salute mentale e le strutture cliniche invianti;
- cura dell'igiene e dell'aspetto fisico della persona;
- cura dell'aspetto residenziale alberghiero, favorendo un ambiente accogliente e familiare, tranquillo e pulito.

LA STRUTTURA SANITARIA

La Struttura sanitaria di Comunanza è una struttura ubicata sull'intero edificio di circa 1100 metri quadrati utili e 5000 mq di giardino, nel centro abitato di Comunanza. Ha una capacità ricettiva di n. 25 posti letto così ripartiti:

- n. 25 posti letto di SRP 2

La finalità che tale struttura intende perseguire sono le seguenti:

- Mantenere le capacità residue delle persone disabili ospitate e dove possibile il loro recupero;
- Offrire un supporto al mantenimento e miglioramento dello stato di salute;
- Promuovere e mantenere i rapporti con l'ambiente esterno;
- Garantire il rispetto e la tutela dei diritti e della dignità degli ospiti e soprattutto la loro privacy;
- Promuovere e controllare la qualità del servizio erogato

La Struttura sanitaria intende fornire servizi di natura sanitaria, socio-assistenziale e ricreativi, insieme a prestazioni alberghiere. Tale combinazione consente di rispondere ai bisogni primari degli ospiti, fornendo loro occasioni di vita comunitaria, aiuto alle attività quotidiane, stimoli e possibilità di attività ricreative. E' un servizio permanente per 365 giorni all'anno.

La STRUTTURA dispone dei seguenti spazi:

GIARDINO di metri quadri 5000 completamente piantumato e recintato,

PIANO TERRA:

- Ufficio amministrativo
- locale ad uso deposito prodotti alimentari,
- spogliatoio personale addetto ai servizi di cucina e pulizie,
- stireria materiale pulito,
- lavanderia,
- cucina
- sala da pranzo
- sala attività
- infermeria, bagno e deposito
- stanza per il personale
- sala visitatori
- vani tecnici
- n. 3 bagni
- spogliatoi personale

PIANO PRIMO:

- n. 12 camere doppie con bagno
- n. 1 camera singola
- n. 1 sala ad usa palestra
- n. 1 sala tv

GUIDA DEI SERVIZI:

ORA	Piano di Lavoro / attività da svolgere
07.00 / 08.30	Sveglia degli ospiti, supporto a chi lo necessita per igiene e vestizione, bagni settimanali. Dalle 9.00 alle 11.00, dal lunedì alla domenica, pulizia di tutte le stanze e degli ambienti comini, rifacimento letto
08.30 / 9.30	Distribuzione colazione agli ospiti in sala da pranzo e somministrazione terapia farmacologica
09.30 / 12.00	Attività occupazionali, ricreative e di socializzazione o passeggiate all'esterno come da programmazione mensile delle attività di animazione. Attività progetto "Anziani e Bambini insieme" come da planning mensile. Monitoraggio ospiti
12.00	Distribuzione pranzo e somministrazione terapia farmacologica
13.00 / 14.00	Supporto a chi lo necessita per il riposo pomeridiano
14.00 / 16.00	Monitoraggio pressione arteriosa e saturazione come da schema. Supporto alzata degli ospiti che lo necessitano dal riposo pomeridiano
16.00 / 19.00	Distribuzione merenda. Attività di animazione o ginnastica dolce di gruppo o trattamenti individuali in base alla programmazione. Supporto alla deambulazione per gli ospiti che lo necessitano
19.00	Distribuzione cena in sala da pranzo e somministrazione terapia farmacologica.
20.00 / 22.00	Supporto a chi lo necessita per il riposo notturno. Somministrazione terapia farmacologica e camomilla Monitoraggio e sorveglianza ospiti
22.00 / 07.00	Riposo notturno Monitoraggio e sorveglianza ospiti

Visite di familiari e conoscenti sono consentite tutti i giorni dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 16,00 alle ore 19,00.

Utenza, modalità di ammissione, gestione lista di attesa

Nella SRP sono ammessi:

- persone non autosufficienti di grado medio o totali, bisognosi di assistenza residenziale e sanitaria;
- persone con forme di demenza: soggetti che presentano deficit cognitivi senza rilevanti disturbi comportamentali, previa valutazione della compatibilità del singolo paziente con la struttura ospitante;
- persone che non necessitino di assistenza ospedaliera.

È richiesto:

- l'impegno di parenti, o di tutori o amministratori di sostegno e del comune di residenza al pagamento e/o integrazione della retta stabilita nel regolamento interno e nel rispetto della normativa regionale vigente in materia.
- impegno dei parenti o tutori o amministratori di sostegno al rispetto dell'organizzazione interna della struttura.

MODALITA' DI ACCESSO

La richiesta di ammissione, è formulata o dalla famiglia della persona disabile, dal tutore o A.d.S o dal DSM / ASUR e deve essere redatta su modulistica specifica predisposta dalla struttura ed inviata al Responsabile della Struttura.

Sono ammessi alla struttura n. 25 ospiti non autosufficienti.

L'accoglimento o il rigetto della domanda di accesso avverrà entro le 24 ore successive alla disponibilità del posto letto e comunque dopo il ricevimento della seguente documentazione:

- accettazione del contratto sottoscritto dall'interessato o chi per esso;
- impegno al pagamento della retta mensile, sottoscritto dall'interessato, dal familiare o dal tutore o dall'amministratore di sostegno;
- tessera sanitaria;
- eventuale esenzione ticket;
- documento di riconoscimento;
- eventuale certificato di invalidità civile
- certificato medico che attesti l'idoneità alla vita di comunità;
- prescrizione medica e relativa posologia delle terapie in atto;
- documentazione medica relativa alle patologie;
- modello ISEE relativo all'anno precedente.

È previsto un periodo di prova di 60 giorni per poter stabilire l'idoneità della struttura a fornire risposte adeguate alle necessità dell'utente e allo stesso modo l'idoneità di quest'ultimo ad integrarsi positivamente nella Struttura sanitaria.

LISTE DI ATTESA

Sono contemporaneamente presenti due liste di attesa una dedicata alle richieste pervenute dalle famiglie e l'altra dedicata alle richieste pervenute dal DSM / ASUR. I criteri per la gestione delle liste di attesa sono i seguenti:

1. La lista di attesa degli ospiti DMS / ASUR ha la precedenza su tutta la lista di attesa dei privati,
2. All'interno delle due liste di attesa ha priorità cronologicamente chi ha presentato prima la domanda.

Annualmente la struttura predispone un rapporto sul rispetto delle liste di attesa e degli inserimenti e cause di eventuali cambiamenti.

DIMISSIONI

Le dimissioni possono essere richieste in ogni momento previa comunicazione scritta al Direttore Sanitario, redatta dai familiari, tutori o amministratori con un preavviso di 30 giorni. La Società può effettuare dimissione dell'ospite per:

- nuove condizioni che impongono interventi sanitari complessi e continuativi;
- non superamento del periodo di prova;
- gravi comportamenti da parte dell'ospite che non consentano lo svolgimento della vita comunitaria;
- morosità nel pagamento della retta mensile.

Delle eventuali dimissioni sarà data comunicazione scritta da parte del Direttore Sanitario ai familiari, tutori o rappresentanti legali dell'interessato nonché al medico di famiglia e alla competente Area Vasta. I tempi di trasferimento saranno concordati al fine di assicurare la massima assistenza all'Ospite.

RICOVERI

Durante i periodi di degenza dell'Ospite in ospedale la struttura fornisce la documentazione clinica in possesso e per tutto il periodo rimane in contatto con il Direttore di reparto.

PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI

- **Prestazioni sanitarie.** Consistono nell'accesso alla struttura di medici di medicina generale o di medici specialisti per prestazioni o consulenze che sono a carico della famiglia qualora non effettuabili in regime di convenzione.
- **Assistenza alla persona.** Il personale specializzato OSS assicura le prestazioni di aiuto personale stimolando sempre l'ospite all'uso delle proprie capacità.
- **Servizio alberghiero.** Comprende tutte le prestazioni residenziali necessarie per una adeguata permanenza dell'ospite, in particolare la pulizia della camera, del bagno, ed il servizio di lavanderia.

- **Servizio di ristorazione.** Il servizio è servito da personale qualificato con possibilità di soddisfare esigenze particolari in base ad un menù stagionale concordato con un nutrizionista, concedendo la possibilità a visitatori di usufruire al costo di euro 4,00 a posto fino a un massimo di cinque.
- **Servizio di coordinamento.** Servizio che cura i rapporti con i referenti DSM, le attività interne ed esterne alla struttura.
- **Servizio educativo.** Attività occupazionali e di mantenimento, attività ricreative varie.

SERVIZI GENERALI

- Servizi amministrativi con verifiche periodiche del buon svolgimento del servizio.
- Servizio informativo svolto dal Coordinatore dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00.

RETTA

Il servizio è convenzionato con l'ASUR, quindi la retta e la gestione avviene secondo le modalità previste nella convenzione stessa. La retta con i privati viene determinata annualmente dal Direttore Amministrativo e, in caso di variazioni, portata a conoscenza degli ospiti e dei loro familiari tramite comunicazione scritta 30 giorni prima dell'entrata in vigore.

La retta deve essere versata in forma posticipata entro il giorno 10 del mese successivo a mezzo bonifico bancario con accredito sul conto corrente comunicato dalla struttura.

In caso di assenza dell'ospite della struttura per cure o altri motivi programmati, la retta è ridotta del 50%.

ATTIVITA' COMPRESSE NELLA RETTA

La Struttura fornisce ai propri ospiti:

- Servizio alberghiero comprensivo di alloggio, vitto, biancheria da camera e da bagno con annesso servizio lavanderia e guardaroba,
- Servizio di assistenza tutelare diurna e notturna secondo gli standard di assistenza previsti dalle norme vigenti;
- Servizio di assistenza infermieristica come previsto dalle vigenti norme;
- Servizio telefonico per due telefonate settimanali con telefono della struttura;
- Attività ricreative, culturali e motorie;
- Attività di animazione e intergenerazionali inserite nel programma comunale;
- Servizio lavanderia per indumenti personali.

ATTIVITA' SU RICHIESTA NON COMPRESSE NELLA RETTA

La Struttura mette a disposizione servizi aggiuntivi esterni a pagamento con imprese convenzionate ed a carico dell'ospite, quali ad esempio:

- Parrucchiera
- Manicure e pedicure,
- Trasporti su richiesta
- Servizio lavanderia

L'elenco completo dei servizi, le relative tariffe, le modalità organizzative e di pagamento sono portate a conoscenza degli ospiti e / o dei loro familiari e/o degli Amministratori di sostegno che ne fanno specifica richiesta scritta. Inoltre gli Ospiti possono personalizzare la propria camera con oggetti personali di modeste dimensioni e fotografie.

GESTIONE RELAZIONI CON UTENTI E FAMILIARI

Il responsabile delle relazioni con gli utenti è il sig. Simone Iachi. Utenti e familiari per qualsiasi problematica, chiarimento, reclamo, suggerimento possono inviare una e-mail al seguente indirizzo: simoneiachini@libero.it oppure chiamando al numero telefonico riportato nella tabella "contatti". Sarà compito del direttore amministrativo valutare la segnalazione e di conseguenza gestirla. Nel caso in cui l'utente o familiare venga di persona presso la sede legale in Altidona Fm via F. Magellano n.18 oppure presso la struttura sita a Comunanza Ap via Benedetto Croce n.10 potrà riportare la problematica o chiarimento o reclamo sulla "SCHEDE DELLE CRITICITA'" adottata con il sistema di qualità aziendale ISO 9001.

In tutti i casi gli utenti riceveranno una risposta scritta entro 15 giorni.

Ad ogni Ospite è assegnato un Case Manager che ha il compito di gestire il piano individuale di assistenza e i rapporti con i famigliari.

ORGANO DI TUTELA DEGLI UTENTI

Esistono organi specifici di tutela degli Utenti ed il relativo elenco è fruibile presso l'URP della Struttura ed affisso in bacheca.

DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE

Lo staff della Struttura "Santa Caterina" è composto da personale dipendente e diretto dall'Amministratore della Società ed è composto come segue:

- **Amministratore**, con funzioni amministrative ed aziendali, direzione del personale, formazione del personale, controllo qualità servizi erogati, gestione e coordinamento dei flussi di informazioni interni, corretta applicazione delle norme in genere,

- **Responsabile di Struttura**, supervisione sulle attività quotidiane della struttura, implementa programmi e progetti riabilitativi individuali, promuove attività di formazione per il personale e aggiorna il personale sulle migliori pratiche nel trattamento e gestione degli Ospiti psichiatrici, valuta altresì l'efficacia dei programmi riabilitativi, può fornire supporto e consulenza agli Ospiti ed infine promuove il benessere psicologico della comunità.

- **N.1 Coordinatore di Struttura** che si occupa del buon funzionamento organizzativo, delle relazioni con soggetti significativamente importanti del territorio, del rapporto con i familiari o tutori ed eventualmente dell'organizzazione dei tirocinanti.

- **N. 3 Educatori** presenti nei diversi turni quotidiani, con attenzione particolare ai momenti della giornata in è maggiormente richiesta la loro attività. Organizzano il lavoro e gestiscono le dinamiche di gruppo, realizzano e coordinano gli interventi educativi e di assistenza individuale, si occupano dell'animazione e socializzazione sia in struttura che sul territorio, analizzano le risorse del territorio per valutare inserimenti lavorativi e collaborazioni, effettua valutazioni e monitoraggi sugli ospiti.

- **N. 4 OSS** che si occupano della cura degli ospiti in conformità ai bisogni a seconda dell'età e dello stato di salute di ciascuno, sostengono gli ospiti nella cura autonoma del corpo, nella eliminazione di liquidi biologici, riconoscono situazioni di emergenza, aiutano nella assunzione dei farmaci.

N. 4 Infermieri, programmazione del proprio piano di lavoro che dovrà essere approvato e condiviso dal MMG/Psichiatra e dai colleghi, annotazioni su schede cliniche, richiesta ordinaria o urgenti di interventi medici, raccolta di dati statistici, tenuta di moduli e registri delle consegne, carico e scarico medicinali e disinfettanti e loro custodia, sorveglianza sulle attività degli ospiti e sulle loro diete, somministrazione di medicinali prescritti ed esecuzione di trattamenti curativi ordinati dal medico, assistenza al medico.

- **Medico psichiatra** interno, visite programmate, sorveglianza sulla efficacia di cure mediche, attività di prevenzione, collabora e si relaziona con medico di base e specialisti del DSM, diete alimentari, sorveglianza sull'igiene.

- **Psicoterapeuta** interno, valutazioni su comportamenti ospiti, di gruppo ed affianca la Direzione nella gestione del personale dipendente con valutazioni specifiche.

- **Imprese esterna** con personale qualificato (almeno n. 3) a cui è appaltato il servizio di pulizia, cucina, lavanderia, approvvigionamento merci e prodotti;

Saranno presenti tirocinanti o volontari messi a disposizione da Associazioni presenti sul Territorio.

La sostituzione del personale in forza presso la Struttura sanitaria avverrà con personale qualificato che verrà assunto con contratti a tempo determinato.

Tutto il personale è diretto dall'organo amministrativo della società concessionaria e dal Coordinatore. Tutto il personale dovrà dare disponibilità ad un rientro mensile di almeno due ore per svolgere la riunione di programmazione e discutere sull'organizzazione del servizio.

FORMAZIONE-AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La Sanità rappresenta il settore nel quale si verifica, con maggior frequenza, un'evoluzione continua e per favorire un adeguato aggiornamento professionale dei propri operatori si è sviluppato un "piano di formazione continua" o pfc. Secondo tale piano ogni operatore è tenuto a partecipare ai corsi che specificatamente l'azienda programma e organizza ogni anno.

I corsi formativi sono essenzialmente rivolti alla conoscenza di specifiche patologie ed al corretto approccio che con essa deve avere l'operatore, ma certamente non tralasciano aspetti giuridici ed amministrativi che si hanno in strutture sanitarie private. La formazione del personale riguarda altresì aspetti sulla sicurezza sul posto di lavoro e sulla gestione di emergenze di primo soccorso, le procedure di evacuazione della struttura e il funzionamento di dispositivi di sicurezza. Naturalmente le ore di formazione sono regolarmente retribuite come lavorate ed il programma formativo annuale verrà condiviso con la competente Ast.

COSTI DEL SERVIZIO

La retta mensile copre il costo della permanenza della persona e di tutte le prestazioni erogate, tranne i servizi sanitari relativi prestazioni infermieristiche o fisioterapiche a carico dell'AST. Per gli ospiti temporanei la retta è dovuta per gli effettivi giorni di frequenza (per giorno di frequenza si intende la permanenza nella struttura con consumazione di almeno un pasto).

CONSERVAZIONE DEL POSTO

Qualora l'ospite si assenti per ricovero in ospedale il posto sarà conservato fino alla dimissione tranne in caso di valutazione difforme effettuata da DSM se trattasi di ospite inviato da quest'ultimo o da commissione interna composta da Amministratore, Responsabile di Struttura e Coordinatore di Struttura.

OBIETTIVI

Il primo obiettivo che la Struttura "Santa Caterina" si prefigge è la cura per tutti gli ospiti disabili che passa attraverso un programma quotidiano di attività, evitando la routine e la prevedibilità degli eventi, al fine di costruire una quotidianità intensa, concreta e con relazioni personali.

In definitiva il servizio si propone di sostenere l'autonomia personale di azione e di pensiero, offrire opportunità di esperienza con scambi relazionali ed ove possibile l'integrazione con il territorio attraverso associazioni o singole persone che entrano in relazione con la Struttura.

Non meno importante è il benessere fisico degli ospiti che verrà tutelato e favorito attraverso costanti controlli medici e programmi sanitari individualizzati, terapia motoria, seguiti da personale interno abilitato.

Il secondo obiettivo riguarda il mantenimento di un elevato standard del servizio alberghiero offerto con pulizie quotidiane, programma di igienizzazione di mobili, arredi e locali, servizio di lavanderia interno sia per i capi di abbigliamento in uso agli ospiti che per tutta la biancheria da letto e da bagno, servizio professionale offerto da dipendenti qualificati e servizio alimentare che parte da diete equilibrate con utilizzo di prodotti freschi.

Il terzo obiettivo riguarda la struttura che si renderà accogliente e familiare per gli ospiti personalizzando le camere ed i vari ambienti interni ed esterni.

SINERGIE CON ENTI E TERRITORIO

La Struttura "Santa Caterina" fa parte della rete territoriale d'ambito dei servizi residenziali per persone disabili. I rapporti con le strutture pubbliche e private presenti sul territorio sono tenute dall'Amministratore, dal Coordinatore e dagli Educatori. La struttura ed gli Enti del territorio valuteranno i risultati raggiunti ed eventuali criticità riscontrate. Volontari e tirocinanti, opportunamente assicurati, possono affiancare gli Educatori e svolgono mansioni in conformità ai progetti di inserimento. Ad essi verrà richiesta continuità nel servizio e correttezza nel rapporto con gli ospiti.

Attualmente la struttura si interfaccia con le seguenti associazioni di volontariato:

1. Croce Rossa Italiana: trasporti, organizzazione eventi, gite
2. Parrocchia: celebrazioni religiose
3. Proloco con partecipazione nell'organizzazione di eventi
4. Società Sportiva di Comunanza

QUALITA'

Il piano qualità del servizio è articolato su tre livelli:

1. servizio di informazione,
2. prima accoglienza e consulenza,
3. prestazioni specifiche.

1. Servizio di informazione.

Informazione e comunicazione sono finalizzate alla promozione, conoscenza e finalità delle attività della Struttura, a favorire le organizzazioni di volontariato e degli enti che operano nel territorio a favore delle persone disabili. Infine l'attività di informazione serve a far conoscere l'iter di accesso alla Struttura ed ai servizi offerti.

2. Prima accoglienza e consulenza.

È l'attività attraverso la quale i familiari o tutori ricevono assistenza nella fase di scelta, possono attivare l'iter necessario per l'accesso alla Struttura, vengono a conoscenza dei servizi erogati ed esprimere le diverse esigenze.

3. Prestazioni specifiche.

Personalizzazione dell'intervento educativo di mantenimento e di miglioramento. A questo segue una costante valutazione degli effetti dell'intervento. Verifica dell'intervento con i familiari o tutori con incontri periodici e rilevazione del gradimento del servizio offerto. Integrazione con il territorio e coinvolgimento nella realizzazione di progetti educativi di altri soggetti presenti sul territorio.

Impegni e programmi di miglioramento aziendale:

al fine di migliorare in maniera continuativa la qualità del servizio erogato sono stati introdotti i seguenti impegni e programmi che di seguito si riportano:

- adozione di un sistema di gestione qualità 9001 certificato
- formazione giuridico amministrativa di tutto il personale
- formazione utilizzo e gestione sistema di qualità
- formazione su relazione tra operatori e utenti accoglienza e informazione
- formazione al personale addetto ai servizi su confort alberghiero
- formazione con personale qualificato riguardante l'umanizzazione e trattamento degli ospiti.

Come programmi strutturali sono di seguito sintetizzati in:

- arredi esterni per consentire attività e vita quotidiana all'esterno della struttura
- ottimizzazione degli arredi interni in funzione degli ospiti presenti
- manutenzione ordinaria sia della struttura che degli impianti a fine di assicurare il miglior confort possibile
- predisposizione di aree esterne da adibire ad attività socio – riabilitative (orto, giardino, ecc.).

VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO QUALITÀ'

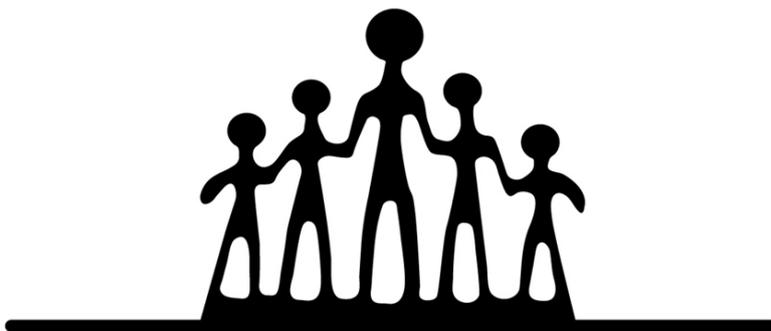
L'Azienda individua nelle figure professionali dell' Amministratore, del Responsabile di Struttura e del Coordinatore, un organo di controllo sulla qualità di ogni servizio erogato agli utenti ed effettua le necessarie valutazioni di miglioramento. Al fine di svolgere codesto servizio occorre la raccolta giornaliera di dati su apposite schede che verranno consegnate ad ogni operatore che vari operatori e che poi dall'organo di controllo (dall'Amministratore nonché responsabile della qualità) vengono raccolte, valutate e condivise settimanalmente.

La struttura ha individuato i seguenti indicatori della qualità:

- minutaggi di assistenza giornaliera pro – capite
- terapie del bisogno erogate nel mese di riferimento
- ricoveri nei servizi psichiatrici pubblici o convenzionati, e ricoveri ospedalieri per evenienze mediche e chirurgiche
- reclami registrati sul servizio erogato sempre nel mese
- infortuni dei dipendenti
- infortuni ospiti
- punteggio questionario soddisfazione utente

Comunanza li 04/03/2025

PROGETTO SALUTE SRL



Residenza “Santa Caterina” di Comunanza

PROGETTO SALUTE SRL

Sede legale: via F. Magellano n.18 – 63824 ALTIDONA (FM)

*Sede operativa residenza Santa Caterina: via della pace snc – 63087 COMUNANZA
(AP)*

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

“Residenza Santa Caterina”

REV 0 Del 01/01/2024	REDATTO DA: dr. Giuseppe Monaldi	AUTORIZZATO DA: Iachini Simone amministratore	VALIDITA’. annuale

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Art.1 L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura, attenzione, cortesia ed umanità da parte degli operatori sanitari e socio-sanitari qualificati e competenti.

Art.2 L'utente ha diritto in ogni circostanza al rispetto della propria dignità e riservatezza, senza discriminazioni di alcun genere.

Art.3 L'utente, durante la permanenza nella struttura residenziale, ha diritto sempre ad essere individuato con il proprio nome e cognome anziché con un numero o con il nome della propria malattia.

Ha diritto inoltre, di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura anche a mezzo di apposite targhette di riconoscimento riportanti nome e qualifica dell'operatore.

Art.4 L'utente ha diritto di ottenere dalla struttura residenziale informazioni relative alle prestazioni erogate dalla stessa, alle modalità di accesso e alle relative competenze.

Art.5 L'utente ha diritto di ottenere dalla struttura residenziale che lo ha ospite, informazioni complete e comprensibili in merito al proprio soggiorno ed alle terapie somministrate. Le informazioni devono essere date tenendo conto del livello culturale, dell'emotività e della capacità di comprensione dell'utente.

Art.6 L'utente ha diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Nel caso in cui l'utente non sia in grado di decidere in autonomia, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o al tutore o all'amministratore di sostegno.

Art.7 L'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano riservati.

Art.8 L'utente durante la permanenza in comunità ha diritto di mantenere, con tempi e spazi sufficienti, i rapporti sociali.

Art.9 L'utente ha diritto alla buona qualità dei pasti ed alla loro adeguata varietà, nel rispetto delle eventuali restrizioni rese necessarie dalla patologia in atto e dalle eventuali personali convinzioni.

Art.10 L'utente ha diritto al rispetto dei ritmi orari della vita quotidiana per quanto riguarda orari di sveglia, pasti, relazioni sociali.

Art.11 L'utente ha diritto a stanze di degenza dignitose e pulite, con sufficiente luce naturale ed aria, locali igienici adeguati per numero ed accessori di dotazione e pulizie periodiche, posti letto confortevoli con rifacimento quotidiano e cambio di lenzuola periodico ed arredo sufficiente.

Art.12 Gli utenti hanno diritto ad avere strutture edilizie consone alle esigenze delle prestazioni.

Art.13 L'utente ha diritto di proporre reclami, che devono essere sollecitamente esaminati, ed essere informato sull'esito degli stessi.

Art.14 L'utente, compatibilmente con la propria patologia, è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti e allo scopo di collaborare con il personale medico e socio sanitario e con la direzione della struttura.

Art.15 L'utente è tenuto ad informare con sollecitudine gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a ricoveri, cure e prestazioni sanitarie programmate.

Art.16 L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature, dei mobili e di tutto l'arredo che si trova all'interno della struttura.

Art.17 L'utente è tenuto al rispetto degli orari di accesso e di visita della struttura al fine di permettere lo svolgimento delle normali attività assistenziali e terapeutiche e favorire la quiete ed il riposo degli altri ospiti.

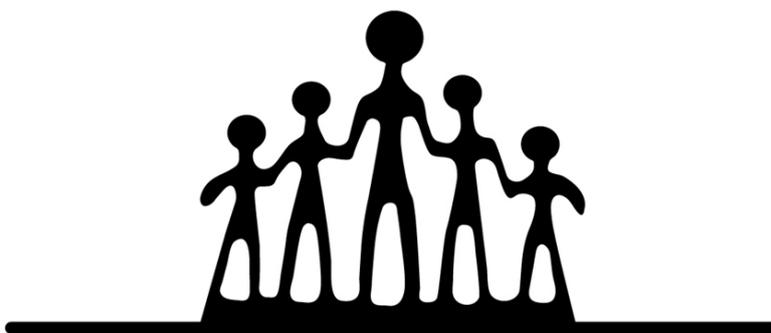
Art. 18 L'utente ha il dovere di informarsi sull'organizzazione, nei tempi e nelle sedi opportune.

Art. 19 L'utente ha il dovere di evitare, all'interno della struttura, qualsiasi comportamento che possa creare disturbo o disagio agli altri ospiti ed intralcio alle attività quotidiane e sanitarie.

PROGETTO SALUTE SRL

Strutture territoriali di riferimento:

- Servizio Guardia Medica di Comunanza
- Servizio 118
- Ospedale di Amandola
- Ospedale di Ascoli Piceno
- Croce Rossa di Comunanza



Residenza “Santa Caterina” di Comunanza

PROGETTO SALUTE SRL

Sede legale: via F. Magellano n.18 – 63824 ALTIDONA (FM)

*Sede operativa residenza Santa Caterina: via della pace snc – 63087 COMUNANZA
(AP)*

CODICE ETICO

“Residenza Santa Caterina”

REV 0 Del 01/06/2016	REDATTO DA: dr. Giuseppe Monaldi	AUTORIZZATO DA: Assemblea dei Soci	VALIDITA'. annuale

INDICE

ART. 1 – PREMESSA

ART. 2 – INTRODUZIONE

ART. 3 – DEFINIZIONE

ART. 4 – AMBITO DI APPLICAZIONE

ART. 5 – PRINCIPI NORMATIVI

ART. 6 – PRINCIPI ETICI GENERALI

ART. 7 – AMMINISTRAZIONE AZIENDALE

ART. 8 – RAPPORTI CON OSPITI E FAMILIARI

ART. 9 – RAPPORTI CON LE RISORSE UMANE

ART. 10- DOVERI DEI DESTINATARI

ART. 11- RAPPORTI CON I TERZI

ART. 12- MODALITA' DI ATTUAZIONE E CONTROLLO CE

ART. 13- DISPOSIZIONI FINALI

ART. 1 – PREMESSA

La società denominata **Progetto Salute srl** (in seguito per brevità denominata Azienda) ha uno scopo ben preciso e definito come segue:

l'Azienda ha per scopo la soddisfazione del bisogno di salute, di assistenza e di benessere della quota più fragile della popolazione con disabilità psico-fisiche. Per conseguire detto scopo progetta, gestisce e controlla servizi di tipo residenziale e semi-residenziale.

L'Azienda si identifica in base alla normativa della Regione Marche come Struttura Sanitaria che costituisce una soluzione di assistenza e cura della persona disabile non autosufficiente, quando le varie condizioni non consentono la sua permanenza presso l'abitazione di residenza.

La rilevanza sociale delle attività svolte, unitamente all'obiettivo di soddisfare le necessità degli Ospiti e delle Persone che lavorano nell'Azienda o che vi collaborano, determinano l'esigenza di definire ed esplicitare con chiarezza i propri diritti e doveri. Naturalmente l'evoluzione del quadro normativo generale ha rafforzato questa esigenza. In primo luogo il D.Lgs n. 231 del 2001 ha introdotto per la prima volta nel nostro ordinamento la responsabilità in sede penale degli enti, che si aggiunge a quella della persona fisica che ha realizzato materialmente il fatto illecito, per i reati commessi a vantaggio dell'ente stesso da persone che in esso rivestono funzioni varie. Gli artt. 6 e 7 del Decreto, prevedono per l'ente una forma specifica di esonero dalla responsabilità disciplinata dall'art. 5 dello stesso Decreto, qualora l'ente dimostri di aver adottato ed efficacemente attuato un codice etico e dei modelli di organizzazione idonei a prevenire reati contemplati nel Decreto.

ART. 2 – INTRODUZIONE

Il Codice etico rappresenta la Carta Costituzionale dell'Azienda, che sancisce attraverso i diritti e doveri morali, le responsabilità etico-sociali ed i comportamenti che ogni partecipante all'organizzazione della azienda deve rispettare. Inoltre il Codice etico è il giusto completamento della Carta dei Servizi e cioè dell'atto che descrive la missione, i servizi offerti e le modalità di erogazione delle prestazioni. Il Codice etico è la codificazione delle politiche di controllo dei comportamenti individuali ed è un mezzo efficace per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'Azienda.

ART. 3 – DEFINIZIONE

Carta dei servizi: documento finalizzato alla comunicazione e promozione verso gli Ospiti, in cui sono descritti i servizi offerti dall'Azienda e le modalità organizzative di erogazione delle prestazioni;

Codice Etico: sistema di autodisciplina dell'Azienda;

Attività: insieme di servizi resi agli Ospiti;

Destinatari: tutti i dipendenti dell’Azienda con qualsivoglia qualifica e funzione, nonché i collaboratori che, in forma individuale o associata, erogano prestazioni in forma coordinata e continuativa nell’interesse della Azienda;

Terzi: ogni persona, fisica e giuridica che intrattiene rapporti con l’Azienda senza essere qualificato come Destinatari;

Ospiti: qualsiasi persona fisica che usufruisce del servizio residenziale e delle prestazioni erogate dall’Azienda.

ART. 4 – AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente Codice Etico si applica a tutte le attività della Azienda. I principi e le disposizioni in esso contenute sono vincolanti per gli amministratori, i dipendenti e tutti coloro che operano con la Azienda sulla base di un rapporto contrattuale anche se temporaneo. Tutti i predetti soggetti sono definiti Destinatari e la Direzione dell’azienda si impegna a divulgare il presente Codice etico presso tutti i Destinatari mediante apposite attività di comunicazione.

ART. 5 – PRINCIPI NORMATIVI

L’Azienda considera il rispetto delle Leggi e dei Regolamenti vigenti un imprescindibile dovere etico, vincolante per ogni cittadino.

I Destinatari ed i Terzi sono pertanto tenuti ad agire nel rispetto delle Leggi vigenti ed in coerenza con i principi espressi nel Codice Etico. In nessun caso il perseguimento dell’interesse aziendale può giustificare una condotta non conforme a tali principi. E’ preciso impegno dall’Azienda non iniziare e/o non proseguire alcun rapporto con singoli o associati che perseguono finalità illecite ed in contrasto con i principi contenuti nel presente Codice.

Quindi l’Azienda e tutti i suoi collaboratori devono:

- prevenire la commissione di reati in generale ed in particolare di quelli connessi alla “responsabilità amministrativa dell’impresa” (D.Lgs 231/2001);
- diffondere la cultura della salute e della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi e di comportamenti responsabili di tutti i collaboratori (D.Lgs 81/2008);
- tutelare la privacy di collaboratori ed ospiti adottando modalità di trattamento e conservazione di dati (D.Lgs 196/2003);
- assicurare il rispetto della normativa in materia di contratti di lavoro dipendente,
- assicurare il rispetto delle pari opportunità nelle assunzioni e nei processi organizzativi e nelle retribuzioni;
- assicurare e garantire i diritti connessi alla maternità e paternità con riferimento ai congedi parentali e per malattia del figlio;
- assicurare il funzionamento in base alla normativa regionale vigente.

ART. 6 – PRINCIPI ETICI GENERALI

I valori ai quali si ispira l’Azienda nel perseguire le proprie finalità si identificano nei seguenti principi etici generali:

- **Centralità della persona:** promuove il valore della persona attraverso il rispetto dell’integrità fisica, culturale e morale e il rispetto delle relazioni con gli altri, mediante condizioni di lavoro e di ospitalità rispettose della dignità individuale e degli ambienti di lavoro e di residenza;
- **Uguaglianza:** eroga servizi secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, età razza, salute, nazionalità, religione, opinioni politiche;
- **Imparzialità:** eroga servizi tenendo un comportamento equo, obiettivo ed imparziale;
- **Continuità:** crea e mantiene condizioni necessarie per garantire nel tempo la continuità dei servizi offerti. Con impegno a ridurre i disagi degli Ospiti in caso di disservizi dovuti a cause di forza maggiore;
- **Partecipazione:** garantisce la condivisione dell’Ospite alle prestazioni che gli vengono erogate e garantisce il diritto ad avere tutte le informazioni che li riguardano;
- **Responsabilità:** assume consapevolmente decisioni ed azioni volte a risolvere problemi di salute e soddisfazione dell’ospite. Ogni Operatore assume come diritto/dovere la necessità di ampliamento delle proprie conoscenze allo scopo di porle al servizio degli Ospiti;
- **Trasparenza e completezza delle informazioni:** impegno a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate;
- **Efficienza:** raggiunge con efficienza i risultati attesi, impiegando in modo ottimale le risorse;
- **Diligenza professionale:** eroga i propri servizi secondo criteri di competenza, precisione, puntualità, cautela;
- **Collaborazione:** promuove il dialogo e la collaborazione con i cittadini e con le loro collaborazioni di volontariato;
- **Non discriminazione:** evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori e vieta tutti i comportamenti che costituiscono violenza fisica o morale.

ART. 7 – AMMINISTRAZIONE AZIENDALE

L’Azienda adotta modalità di gestione e controllo coerenti con la migliore prassi amministrativa al fine di garantire il migliore utilizzo delle risorse economiche e l’equilibrio finanziario, il governo del rischio e la tutela degli interessi di tutti i “destinatari”.

Quindi l’Azienda si impegna a rispettare le norme vigenti in materia e i principi etici generali già enunciati applicando le seguenti regole:

- **Trasparenza:** in particolar modo si impegna a fornire chiunque ne abbia un legittimo interesse informazioni sulle procedure aziendali;
- **Rintracciabilità del percorso di atti aziendali:** si impegna ad effettuare le rilevazioni contabili su informazioni e documenti precisi, esaurienti e verificabili e riflettano la natura dell'operazione cui fanno riferimento;
- **Imparzialità nelle procedure di scelta di contraenti/fornitori:** si impegna a garantire pari opportunità ad ogni fornitore di beni e servizi o ad ogni impresa di realizzare lavori, attraverso l'impiego di criteri di valutazione oggettivi e trasparenti e di procedure di scelta documentabili. Si impegna infine, a redigere contratti comprensibili sia per quanto riguarda gli aspetti della fornitura che le modalità e i termini di pagamento;
- **Controllo interno:** si impegna ad adottare un sistema di controllo interno volto ad accertare l'adeguatezza dei diversi processi aziendali in termini di efficacia ed efficienza economica, a garantire l'affidabilità e la correttezza delle scritture contabili, nonché ad assicurare la conformità degli adempimenti alle normative;
- **Rapporto con Enti Pubblici:** si impegna ad individuare formalmente i soggetti interni autorizzati a rapportarsi con gli interlocutori istituzionali con modalità chiare ed esplicite. Detti soggetti in occasioni di verifiche da parte delle Pubbliche Autorità competenti, devono mantenere un atteggiamento collaborativo e di massima disponibilità nei confronti degli organi ispettivi. E' inoltre vietato ai soggetti non autorizzati dall'Azienda di rapportarsi con i suddetti organismi o ad assumere atteggiamenti volti ad influenzare le decisioni dei Pubblici Ufficiali;
- **Regali ed omaggi:** si impegna ad astenersi da offrire regali ed omaggi o benefici materiali ad interlocutori esterni allo scopo di ottenere dei vantaggi.

ART. 8 – RAPPORTI CON OSPITI E FAMILIARI

Nel rispetto delle normative vigenti e dei principi etici generali enunciati, l'Azienda persegue con attenzione i bisogni degli Ospiti e garantisce elevati standard di qualità delle attività e delle prestazioni offerte e si impegna a rispettare lungo tutti i processi organizzativi di servizio alla persona, le seguenti regole:

- **Centralità della relazione e dell'ascolto:** si impegna a promuovere un rapporto tra ospiti e i loro familiari fondato sulla relazione diretta e sull'ascolto del bisogno;
- **Rispetto dei valori individuali:** si impegna a rispettare l'individualità di ogni persona, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati;
- **Equità delle prestazioni e delle condizioni:** si impegna ad assicurare il diritto a ricevere prestazioni appropriate ed un comportamento rispettoso, cortese e professionale nel rispetto della dignità umana, l'uniformità delle condizioni economiche applicate a tutti gli Ospiti ed a fornire le informazioni al riguardo con linguaggio semplice e preciso;

- **Informazione:** si impegna a garantire agli aventi diritto una informazione completa, veritiera e chiara sia sulle modalità di accesso che sulle condizioni psico-fisiche degli Ospiti;
- **Qualità del servizio:** al fine di garantire un rapporto basato sulla centralità della relazione e sull'ascolto dei bisogni, si impegna ad analizzare periodicamente la soddisfazione degli Ospiti ed a monitorare la qualità del servizio erogato;
- **Diritto di inoltrare i reclami:** si impegna a garantire la possibilità di inoltrare reclami da parte degli Ospiti o dei loro familiari, garantendo tempi di risposta adeguati.

ART. 9 – RAPPORTI CON LE RISORSE UMANE

L'azienda considera i suoi collaboratori come il fulcro della propria continuità e del proprio valore nel lungo periodo e intende pertanto sviluppare le proprie relazioni con i prestatori di lavoro in un contesto di valori fondamentali quali la fiducia, l'integrità, la correttezza, la professionalità e il rispetto reciproco.

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

- **Salute e sicurezza:** si impegna a tutelare la salute e la sicurezza dei collaboratori, garantendo sia condizioni lavorative rispettose della dignità individuale, sia ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel pieno rispetto della normativa vigente in maniera di prevenzione degli infortuni sul lavoro e protezione dei lavoratori. Inoltre si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i propri collaboratori una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori;
- **Tutela della persona:** si impegna, e richiede la collaborazione di tutti, per mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno, che costituiscono condizioni necessarie per un ambiente di lavoro collaborativo e per prevenire comportamenti discriminatori di qualsiasi tipo;
- **Assunzioni e Cessazioni:** si impegna ad effettuare la valutazione dei candidati e le cessazioni dei rapporti di lavoro esclusivamente su criteri oggettivi;
- **Amministrazione del rapporto di lavoro:** si impegna ad assumere tutto il personale con regolare contratto di lavoro e a non tollerare alcuna forma di lavoro irregolare. Il rapporto di lavoro si svolge nel rispetto della normativa contrattuale collettiva del settore e della normativa previdenziale, fiscale ed assicurativa. Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni collaboratore riceve informazioni chiare e completamente relative alle caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere, agli elementi normativi e retributivi, così come regolati dal Contratto Collettivo Nazionale di

Lavoro, alle norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute connessi all'attività lavorativa;

- **Trattamento economico:** si impegna a definire il riconoscimento economico in base alla contrattazione collettiva e aziendale;

- **Gestione e sviluppo delle competenze:** si impegna a orientare la gestione dei collaboratori in modo da favorire il migliore utilizzo e sviluppo delle loro professionalità rispetto agli obiettivi ed ai bisogni dell'organizzazione;

- **Formazione:** si impegna a realizzare iniziative formative, volte a favorire l'arricchimento continuo sia delle competenze sia della conoscenza delle regole e del funzionamento dei rilevanti strumenti gestionali ed operativi;

- **Gestione operativa:** si impegna ad assegnare i turni di lavoro, le ferie ed i permessi nel rispetto del principio di imparzialità, bilanciando al meglio le esigenze dei collaboratori con quelle dell'organizzazione;

- **Comunicazione e dialogo:** si impegna ad assicurare la qualità del funzionamento operativo della struttura anche mediante modalità e strumenti di comunicazione che favoriscono la conoscenza, l'ascolto ed il confronto. In coerenza con questa enunciazione, l'Azienda si impegna a fornire ad ogni collaboratore un'informazione trasparente, comprensibile e appropriata al proprio ruolo relativamente ai processi organizzativi che lo interessano, ai principali cambiamenti operativi ed all'andamento gestionale.

ART. 10 – DOVERI DEI DESTINATARI

Tutti i "destinatari", sono tenuti a onorare i seguenti doveri:

1. **Conoscenza e applicazione del Codice Etico:** sono impegnati a conoscere il presente Codice Etico e ad attuare correttamente quanto ivi disposto, ad informare i terzi in merito al contenuto del Codice Etico e dell'obbligo, da parte dei terzi, di adeguare la propria condotta a quanto previsto nel Codice, ad evidenziare alla Direzione eventuali situazioni critiche o momenti di difficoltà nel dare attuazione a quanto previsto nel Codice Etico, ad informare la Direzione di dimostrabili e documentate violazioni del Codice Etico da parte di altri destinatari e / o di terzi di cui essi siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle proprie mansioni.

2. **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. E' altresì vietato fumare ed assumere bevande alcoliche nei luoghi di lavoro.

3. **Diligenza e buona fede:** sono impegnati ad agire lealmente e secondo buona fede rispettando gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro ed assicurando le prestazioni richieste. Sono impegnati, altresì, a conoscere e ad osservare le norme

deontologiche contenute nel presente Codice, improntando la propria condotta al rispetto reciproco ed alla cooperazione e reciproca collaborazione.

4. 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 alla Direzione affinché compiano le opportune valutazioni. A titolo esemplificativo costituiscono fattispecie di conflitto di interessi:

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

5. Tutela del patrimonio dell'Azienda: sono impegnati, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentare l'utilizzo, ad operare con diligenza per salvaguardare il patrimonio dell'Azienda: beni mobili ed immobili, risorse tecnologiche e supporti informatici, attrezzature, farmaci, informazioni e competenze. In particolare, ogni destinatario deve:

- usare i mezzi dell'Azienda osservando tutti i programmi di sicurezza per prevenire l'uso non autorizzato od il furto;
- evitare utilizzi impropri di beni dell'Azienda che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse della stessa;
- non divulgare le informazioni riservate riguardanti l'Azienda.

6. 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 a terzi. 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 dell'Azienda.

7. **Esercizio dell'autorità:** coloro che operano con funzioni di responsabilità sono impegnati a fondare l'esercizio legittimo della propria autorità sulla responsabilità, sulla fiducia, sul rispetto e sulla cooperazione.

8. **Utilizzo dei sistemi informatici:** tutti gli operatori 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'Azienda.

ART. 11 – RAPPORTI CON I TERZI

È dovere di tutti i Terzi impegnarsi ad osservare i contenuti di questo Codice Etico ed a darne attuazione nei rapporti con l'Azienda. Al momento dell'approvazione del Codice Etico, l'Azienda si impegna a darne comunicazione ai Terzi.

ART. 12 – MODALITA' DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO

È dovere dei dipendenti dell'Azienda l'osservanza delle norme del presente Codice, che deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali degli stessi per gli effetti dell'articolo 2104 del Codice Civile. I principi e i contenuti del presente Codice Etico costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà, imparzialità che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa ed i comportamenti in genere che i dipendenti ed i collaboratori devono rispettare nei confronti dell'Azienda. La violazione del presente Codice da parte dei dipendenti potrà costituire inadempimento alle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro o illecito disciplinare con ogni conseguenza prevista dalla legge e dal Contratto Collettivo. La violazione del presente Codice da parte dei destinatari non dipendenti potrà costituire presupposto per l'interruzione del rapporto esistente con l'Azienda e l'eventuale risarcimento dei danni.

L'Azienda si impegna a provvedere e ad irrogare, con coerenza, imparzialità e uniformità, sanzioni proporzionate alle violazioni del Codice e conformi alle vigenti disposizioni dei Contratti di Lavoro. La piena applicazione del Codice viene garantita dall'Organismo di Vigilanza così come nominato dall'Assemblea dei soci dell'Azienda e che, nell'ambito delle responsabilità previste dalle disposizioni legislative, provvede anche a:

- Monitorare costantemente l'applicazione del Codice Etico da parte dei soggetti interessati, anche attraverso l'accoglimento delle eventuali segnalazioni;
- Esprimere pareri vincolanti in merito all'eventuale revisione delle più rilevanti politiche e procedure aziendali, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice Etico;
- Proporre l'eventuale revisione periodica del Codice;
- Proporre o applicare idonee misure sanzionatorie in caso di violazione.

Tutti i destinatari possono segnalare, per iscritto e in forma non anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico dell'Organismo di Vigilanza che assumerà i provvedimenti del caso garantendo la necessaria riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

ART. 13 – DISPOSIZIONI FINALI

L'Azienda si impegna a dare massima diffusione al Codice Etico all'utenza, agevolandone la conoscenza da parte degli Ospiti, dei Familiare e degli altri portatori di interesse. Il presente Codice Etico è approvato dall'Assemblea Dei Soci dell'Azienda ed entra in vigore da tale data. Ogni variazione e / o integrazione dello stesso dovrà essere approvata dalla stessa Assemblea e diffusa tempestivamente ai destinatari.

Approvato dall'Assemblea dei Soci della Società Progetto Benessere Srl in data 01.06.2016