



FONDAZIONE  
**Dopo di Noi INSIEME**  
ONLUS

## CARTA DEI SERVIZI E I SUOI ALLEGATI





**FONDAZIONE**  
**Dopo di Noi INSIEME**  
**ONLUS**

**CARTA DEI SERVIZI**

- Allegato "A"

**REGOLAMENTO**

**CONTRATTO D'INGRESSO**

- a) Autocertificazione d'ingresso
- b) Impegnativa di spese
- c) Informativa D:Lgs 196/2003
- d) Consenso ai dati personali
- e) Reclamo familiare.

**LISTA D'ATTESA**

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

**CODICE ETICO**

**MODULO CONSEGNA CARTA SERVIZI**

## CARTA DEI SERVIZI

### DEFINIZIONE

Comunità Socio Sanitaria per persone disabili adulte, in particolari condizioni esistenziali, che necessitano di un ambiente strutturato di vita temporaneo o permanente: la comunità, pur organizzata per rispondere ad un'utenza prevalente (disabile mentale, particolarmente fragile), può accogliere una pluralità tipologica di ospiti e fornire una percentuale di spazio a disabili vittime di situazioni di necessità, non prevedibili, tali da creare una stato di bisogno. Non vengono accolte persone con significative problematiche psichiatriche. La comunità si rivolge prioritariamente a persone residenti nella provincia di Cremona. La Fondazione risponde anche a momenti di emergenza quando i famigliari necessitano di interventi sanitari o semplicemente per consentire loro di avere brevi periodi di sollievo. La durata di norma non potrà superare i trenta giorni. Saranno ovviamente valutate e monitorate le singole situazioni.

### OBIETTIVI

- Fornire prestazioni integrate e personalizzate, rispettando le peculiarità soggettive.
- Mantenere stretti contatti con la realtà esterna e con le famiglie di origine.
- Integrazione nella "rete dei servizi" complessiva, istituzionale e non.

### FUNZIONAMENTO

Attività permanente aperta 24 ore al giorno tutto l'anno.

La premessa fondamentale rispetto alle attività previste è la realizzazione di programmi personalizzati basati sulle caratteristiche psico-fisiche dei singoli ospiti e la creazione di un clima gestionale il più simile a quello di una famiglia in grado di sviluppare in modo ottimale i rapporti interpersonali.

La gestione è una struttura aperta al territorio e consente agli ospiti di ricevere le visite di familiari, parenti, amici e con la possibilità di rientri in famiglia.

Le visite sono previste, dal lunedì al venerdì, nei seguenti orari: dalle ore 16.30 alle ore 19.00. Sabato e domenica e festivi dalle ore 10.30 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00.

La struttura è raggiungibile utilizzando i mezzi di trasporto pubblici urbani.

Tutti gli operatori sono dotati di un cartellino di riconoscimento con nome, qualifica e foto.

L'integrazione col territorio garantisce visibilità, ma anche aiuto e solidarietà nella gestione del quotidiano.

### PRESTAZIONI PRINCIPALI

- Soddisfacimento bisogni primari ed essenziali
- Creazione di un valido rapporto affettivo/sociale
- Attività di animazione e socializzazione
- Attività di mantenimento e, se possibile, potenziamento delle abilità possedute
- Attività volte a favorire le autonomie personali
- Attività educative
- Attività fisiche
- Attività ludico-ricreative
- Attività complementari (cucina, lavanderia, stireria, guardaroba)

## MODALITA' DI ACCESSO

Possono accedere tutti i residenti sul territorio nazionale con più di 18 anni con le modalità previste dall'art 5 del regolamento. La richiesta di ammissione può essere presentata dalla famiglia, dal tutore, dall'ASL, dai servizi sociali del comune di residenza. Dovrà essere compilata una domanda da presentare alla fondazione con sede legale in Via Cattaro 1, Cremona, che attraverso una Commissione valuterà la possibilità d'inserimento. Ogni richiesta deve essere corredata da:

- 1) **Relazione contenente le motivazioni per cui si richiede l'inserimento nella Comunità** rivolta a precisare:
  - a) L'anamnesi sociale della persona;
  - b) La condizione di invalidità, il relativo verbale d'invalidità civile e il verbale di riconoscimento dello stato di handicap ai sensi delle legge 104/92;
  - c) Informazioni sulla situazione socio-culturale del nucleo familiare;
  - d) Richiesta scritta di inserimento da parte di un familiare o, in assenza di un rappresentante legale (amministratore di sostegno o tutore);
- 2) **Relazione psico-diagnostica** con diagnosi funzionale e specificazione delle autonomie e ogni altra informazione utile alla conoscenza del caso;
- 3) **Relazione/documentazione clinico-sanitaria** che inquadri le eventuali malattie o compromissioni e che dia indicazioni sui trattamenti terapeutici/farmacologici in atto.
- 4) **Autorizzazione al trattamento dei dati sensibili** ai sensi dell'art. 13 del d.Lgs 196/2003.  
La commissione dell'Ente Gestore è composta da:
  - Presidente della fondazione o da un suo delegato
  - Coordinatore Educativo o educatore della C.S.S.
  - Responsabile educativo della fondazione
  - Il Presidente della Fondazione potrà decidere di avvalersi della collaborazione delle famiglie, dell'Asl e delle Istituzioni pubbliche preposte

Le richieste di ammissione saranno valutate dalla commissione di cui sopra entro 60 giorni. La Commissione, valutata positivamente la documentazione prodotta, disporrà un colloquio con il richiedente allo scopo di valutare le capacità di adattamento alla convivenza del potenziale ospite, nonché la compatibilità con gli altri ospiti. Entro la data fissata per l'inserimento, il richiedente dovrà presentare la seguente documentazione:

- Impegnativa di pagamento,
- Autocertificazione di nascita, residenza, stato di famiglia e cittadinanza,
- Carta di identità, codice fiscale, tessera sanitaria, tessera di esenzione ticket, 1 foto tessera,
- Sottoscrizione dell'autorizzazione per uscite e iniziative sociali promosse dalla comunità,
- Sottoscrizione del modulo relativo alla privacy (d.lgs 196/2003),
- Elenco nominativo dei familiari, completo di indirizzi e numeri di telefono,
- Eventuale decreto di nomina di amministratore di sostegno o decreto di interdizione.

## MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

L'ospite viene accolto in struttura dall'equipe operativa. Il presidente della Fondazione, o suo incaricato, controllerà la completezza e la regolarità della documentazione presentata. L'ospite riceve tutte le informazioni utili che faciliteranno il processo di ambientamento nella nuova realtà. Viene compilata la cartella infermieristica. E' inoltre previsto, oltre alla visita degli ambienti in cui si svolgerà la vita quotidiana della persona accolta, un ulteriore colloquio con familiari o tutori o operatori del servizio proponente, al fine

di raccogliere più informazioni possibili sullo stato cognitivo e comportamentale dell'ospite nonché conoscere la famiglia stessa, allo scopo di verificare il grado di coinvolgimento della stessa nel progetto assistenziale e riabilitativo che si andrà a definire. Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica, il personale della comunità, sotto la sorveglianza del coordinatore, effettuerà un monitoraggio continuo sulle condizioni dell'ospite. Ogni ospite è ammesso in casa-famiglia per un periodo di osservazione e di prova, documentato in una relazione, che può variare da 3 a 6 mesi definito dalla commissione di cui sopra che stenderà prima un progetto personalizzato provvisorio. Lo scopo è quello di verificare mensilmente la sua possibilità di inserimento e la compatibilità con gli ospiti già presenti. La decisione sull'inserimento deve mirare a mantenere livelli di equilibrio e di benessere sia dell'ospite che del gruppo esistente. Trascorso tale periodo in modo positivo, la permanenza diverrà definitiva e gli operatori coinvolti procederanno alla stesura del progetto individuale residenziale.

## **PROGETTO**

Il percorso progettuale viene definito di concerto con la famiglia/tutore, il servizio sociale competente e gli operatori del servizio diurno frequentato. Tale progetto avrà le caratteristiche di essere individuale globale e flessibile per adeguarsi ad eventuali modifiche della situazione personale e sociale dell'ospite. Esso sarà sistematicamente verificato con gli stessi attori che hanno contribuito a definirlo.

La progettazione educativa e il relativo inserimento, può avvenire nello stesso gruppo in cui l'utente ha trascorso il periodo di prova o in un gruppo diverso più rispondente ai suoi bisogni. Il rinnovo del progetto di permanenza resta comunque vincolato al persistere della idoneità dell'ospite e della compatibilità del gruppo in cui è inserito. Il rinnovo della permanenza può avvenire anche in altro gruppo considerato o divenuto più idoneo in relazione ai bisogni e alle problematiche dell'ospite.

## **SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI E INFORMATIZZATI**

Sono a disposizione del personale strumenti di informazione scritti ed informatizzati aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori, sono:

- Modulistica SGQ
- Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS)
- Progetti Educativi Individualizzati (P.E.I.)
- Piani di Assistenza Individualizzati (P.A.I.)
- Piani Terapeutici Riabilitativi Individualizzati
- Piani di lavoro
- Linee guida
- Circolari.

A seguito di presentazione di richiesta scritta in carta semplice effettuata dal titolare o da un suo rappresentante legale, sarà rilasciata copia della documentazione socio-sanitaria entro 20 giorni dalla richiesta.

## **DIMISSIONI**

- 1) Quando l'ammissione, trascorso il periodo di prova, viene valutata negativa, l'esperienza viene dichiarata conclusa con decisione motivata; in ogni caso l'eventuale dimissione terrà conto di un lasso di tempo (non oltre sei mesi) dall'inizio del periodo di prova.
- 2) Le dimissioni decise dalla Commissione possono essere previste quando sopraggiungono condizioni esterne (mancato pagamento delle rette mensili o assenza superiore a 60 giorni non motivata).

- 3) Per esplicita richiesta dell'ospite o della famiglia, da presentarsi per iscritto al Consiglio di Amministrazione, con preavviso di almeno 15 giorni.
- 4) Qualora di renda necessario un ricovero in ospedale, o in altro Istituto di cura, per aggravamento o sopraggiunta malattia che richieda particolari, continuativi interventi

#### **GESTIONE LISTA D'ATTESA**

Sino a saturazione dei posti disponibili, l'ingresso è definito in collaborazione con i referenti istituzionali preposti all'invio. A saturazione dei posti avvenuta, la gestione della lista d'attesa è regolata dalla data di effettiva e pregressa presentazione del "Caso" ed è gestita attraverso il modulo allegato al presente documento. In ogni caso la Fondazione si atterrà ai criteri definiti dall'art 5 del regolamento.

#### **PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA**

Sono comprese nella retta:

- Le prestazioni educative ed assistenziali;
- Le prestazioni di tipo alberghiero;
- Il servizio di ristorazione (colazione, pranzo, merenda e cena);
- Il servizio di lavanderia per il corredo letto e gli indumenti personali, compreso l'eventuale rammendo;
- Attività di fisioterapia;
- Prestazioni infermieristiche;
- L'assistenza durante le vacanze e le gite.

La retta non comprende le spese per l'acquisto di beni e servizi di uso personale (capi di abbigliamento, parrucchiera, spese per il tempo libero, ecc..) e la quota alberghiera relativa alle vacanze ed ai soggiorni climatici.

#### **SANITÀ**

E' compito della Comunità, d'intesa con la famiglia o il rappresentante legale, garantire la tutela sanitaria dell'ospite. A tale scopo potrà essere mantenuta la massima collaborazione col medico di famiglia, potrà anche essere scelto un medico di riferimento sulla scorta di criteri di opportunità logistica, di competenza professionale e di disponibilità. Il gruppo educativo provvederà:

- Alla somministrazione della terapia prescritta;
- Alla somministrazione della terapia prescritta;
- Ad accompagnare gli ospiti alle visite prescritte;
- A tenere in proposito gli opportuni contatti con la famiglia.

Una parte di questi compiti potrà essere assolta, d'intesa col gruppo educativo, direttamente dalla famiglia; essa dovrà comunque mantenere un rapporto col medico di base. Tutte le informazioni sanitarie saranno annotate sulla scheda personale. In caso di ricovero ospedaliero l'eventuale assistenza individuale diurna e notturna al paziente valutata in base ai bisogni reali dell'ospite ed in accordo con la famiglia/tutore è a carico di chi gestisce il servizio per un periodo la cui durata massima è definita dall'allegato "A". In caso di prolungamento della degenza, l'onere dell'eventuale assistenza verrà assunto dalla famiglia/tutore, utilizzando personale della cooperativa che ha in gestione le struttura. In caso di ricovero con l'assistenza dell'operatore il voucher non viene sospeso (nota DGR 05/07/2005).

#### **CONTROLLI PERIODICI DI EFFICACIA**

Il livello della professionalità degli operatori verrà costantemente valutato negli incontri periodici tra fondazione e chi gestisce il servizio nella consapevolezza che fornire un servizio implica anche affrontare una

serie di conflitti come ad esempio quello tra efficienza ed umanità, o tra coinvolgimento ed obiettività. Si presterà, quindi, particolare attenzione nell'evitare che la massima efficienza e la piena funzionalità non vengano raggiunti al costo della negazione dell'individualità e dei bisogni variabili degli ospiti.

#### **GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI**

La gestione dei reclami e dei suggerimenti è un'azione importante e fondamentale per la nostra organizzazione: in primo luogo, consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive; dall'altro, permette di migliorare la soddisfazione e il consenso attorno alla stessa organizzazione e ai servizi erogati, diventando così un modo per migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti/clienti. Per inoltrare un reclamo e/o una segnalazione è possibile utilizzare il modulo allegato al presente documento. Per una miglior gestione della procedura, indirizzare il reclamo e/o la segnalazione al Presidente della Fondazione.

#### **DIRITTO ALLA TUTELA**

La Comunità Socio Sanitaria, all'interno della sua politica per la Qualità, ritiene opportuno monitorare l'andamento del servizio per valutare il gradimento delle prestazioni erogate ed il livello di soddisfazione da parte dell'ospite e delle famiglie in un'ottica di confronto e serena collaborazione al fine di rispondere efficacemente ai bisogni dell'ospite. La Fondazione si impegna nella verifica della Qualità dei servizi erogati attraverso un controllo stretto ed attento, alla somministrazione, una volta all'anno, di questionari di soddisfazione (per ospiti, familiari, operatori e volontari). Il responsabile educativo effettuerà le operazioni di sintesi, il coordinatore esporrà le criticità agli operatori. Sarà compito del coordinatore contestualmente ad un consigliere delle fondazione incaricato dal presidente ed al responsabile educativo esporre le criticità ai familiari/tutori ed ai volontari. Eventuali misure correttive suggerite saranno prese in esame dal consiglio di amministrazione della fondazione.

#### **COSTO DEL SERVIZIO**

Le rette per tipologia di ospite ed il costo massimo del servizio per utente per chi non può usufruire di voucher sono definite dal CDA. Quelle vigenti sono riportate nell'allegato "A".

**Per quanto non precisato nella carta dei servizi, si rinvia al regolamento.**

## ALLEGATO "A"

### COSTO DEL SERVIZIO

Con delibera del CDA del 30 settembre 2014 sono state aggiornate le rette per tipologia di ospite.

<b>1) Retta giornaliera senza voucher:</b>	
Pronto intervento	Euro 112,00
<b>2) Soci fondatori</b>	
Retta giornaliera al netto dei voucher fino al 31/12/2014	Euro 42,75
Retta giornaliera al netto dei voucher dal gennaio 2015	Euro 44,00
<b>3) Retta giornaliera nuovi ingressi al netto dei voucher *****</b>	
Fino al 31/12/2014	Euro 60,00
<b>Retta giornaliera nuovi ingressi al netto dei voucher *****</b>	
Da 01/01/2015	Euro 90,00

\*\*\*\*\* Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione ha deliberato in data 29/11/2011 che trascorsi 6 mesi dalla data di ingresso dell'ospite non socio fondatore, la retta sarà parificata a quella dei soci fondatori.

Ogni anno a ciascun utente viene rilasciata una certificazione ai fini fiscali delle somme versate.

### SANITÀ

In caso di ricovero ospedaliero l'eventuale assistenza individuale diurna e notturna, valutata in base ai reali bisogni dell'ospite, ed in accordo con la famiglia, è a carico dell'ente gestore per i primi 15 giorni di ricovero. In caso di prolungamento della degenza, l'onere dell'eventuale assistenza verrà assunta dalla famiglia/tutore.

## REGOLAMENTO

*La preoccupazione per il futuro dei figli disabili è profonda in tutti i genitori qualunque siano le loro difficoltà, ma quando queste sono notevoli ed impediscono molti gesti autonomi del quotidiano, essa è ancora maggiore. Nel nostro territorio esiste una Comunità Alloggio già satura, ed alcuni istituti. Questi ultimi hanno saputo modificarsi nel tempo in modo radicale, ma certamente non vengono identificati come le soluzioni più idonee per chi ha scelto di restare accanto al proprio figlio. Essi non possono dare quelle risposte personalizzate che i genitori hanno saputo garantire fino ad ora. Essi, inoltre non consentono una progettualità a più attori (professionisti, famiglie e volontari) e, comunque, non consentono uno stacco graduale al momento dell'inserimento, per questo alcuni genitori hanno deciso di dar vita alla Fondazione. La Fondazione sorta è una Fondazione di partecipazione che unisce i genitori, il Comune e la Diocesi di Cremona. Come una "cattedrale" la Fondazione ha una funzione collettiva e deve servire il territorio, perciò avrà il compito di tutelare molte, molte persone disabili con priorità a quelle più fragili, per tutto l'arco della loro esistenza. Lo sforzo comune tenderà a dare risposte adeguate a quanti lo richiederanno, ma al fine di valorizzare gli sforzi dei genitori, soci fondatori, che hanno accettato di diventare protagonisti, i figli di questi ultimi hanno la priorità nell'accesso ai servizi. La Fondazione, oltre a gestire "Case Famiglia" che potranno essere C.S.S. o altro ancora a seconda delle necessità, risponderà a momenti di emergenza quando i famigliari necessitano di interventi sanitari o semplicemente per consentire loro, di avere brevi periodi di sollievo. La durata di norma non potrà superare i trenta giorni. Saranno ovviamente valutate le singole situazioni. La permanenza degli ospiti è regolata da un apposito contratto.*

### ART. 1 - Caratteristiche

Le esigenze e le attività che gli ospiti svolgevano in famiglia (attività lavorative, ricreative, sportive, religiose, ecc.) vengono, per quanto possibile mantenute, pur cercando di integrarli nel nuovo contesto abitativo e sociale. Si avrà, inoltre cura di attuare un progetto educativo rispettoso delle singole personalità e, ciò d'intesa con gli ospiti stessi, le famiglie, specialisti psicologi, medici ed educatori nell'ottica di un lavoro di "rete". A tale scopo si terrà per ogni ospite una **scheda informativa** a cui affluiranno le informazioni delle famiglie e degli altri referenti, che sarà continuamente aggiornata dalle osservazioni degli operatori.

Essendo la Comunità lo spazio di vita adulta dell'ospite, questi verrà coinvolto in maniera diretta per le scelte che lo riguardano, con l'obiettivo di responsabilizzarlo e renderlo sempre più protagonista della sua "storia", compatibilmente con i suoi limiti. La Comunità è quindi ispirata al modello familiare, configurandosi come luogo di vita che accoglie e si prende cura di ogni ospite, garantendo il soddisfacimento dei **bisogni primari, affettivi e di relazione**, sostituendo temporaneamente o definitivamente la famiglia di origine.

**Il modello familiare ispira le modalità educative fondamentali della Comunità e si caratterizza per:**

- a) Interventi educativi volti alla promozione dell'autonomia personale, della stima di sé, dell'apertura verso l'esterno e fondati su valori di rispetto, collaborazione e solidarietà;
- b) La creazione di un clima familiare e armonioso che offra sostegno all'ospite e consenta l'espressione di sentimenti e bisogni;
- c) La garanzia di spazi di privacy e di intimità;
- d) La partecipazione degli ospiti alla conduzione della vita comunitaria collaborando all'espletamento della attività domestiche;
- e) La condivisione di momenti di vita comunitaria, come i pasti e di attività di carattere ricreativo e ludico;
- f) L'integrazione col territorio è condizione necessaria per garantire autonomie sociali, visibilità, amicizia, ma anche aiuto e solidarietà nella gestione del "quotidiano".

#### **ART. 2 - Attività diurne esterne**

La C.S.S. "Insieme", che da sola non può corrispondere alle esigenze di sviluppo personale, di abilità lavorative e di integrazione sociale degli ospiti, in virtù del modello familiare a cui si ispira, collabora con i servizi diurni affinché gli ospiti siano stimolati, ove possibile e, ove indicato nel progetto personalizzato, a svolgere attività di tipo produttivo o di impegno in una realtà esterna alla Comunità. Garantisce, comunque l'assistenza anche nelle ore diurne (9.30 - 16.30) per eventuali situazioni di emergenza.

#### **ART. 3 - Rapporti con la famiglia**

La Comunità intende valorizzare la famiglia di origine degli ospiti, quando presente, proponendosi come suo sostegno; favorisce pertanto, nella maggior misura possibile e secondo il progetto educativo stabilito per ciascun ospite, i rientri in famiglia per i fine settimana e per i periodi di vacanza (indicativamente natalizie, pasquali ed estive). Qualora ciò non fosse possibile, la Fondazione si farà carico di reperire soluzioni alternative.

Dovrà essere tenuto un sistematico contatto fra gruppo operativo e famiglia, questa dovrà sempre essere coinvolta nel progetto educativo e di vita dell'ospite. Sarà cura del gruppo operativo informarla, in particolare per casi urgenti e di emergenza. Parimenti le famiglie hanno libero accesso telefonico e di persona alla Comunità. E' necessario che le telefonate e gli accessi siano rispettosi delle esigenze della Comunità stessa. La famiglia che si avvale di terze persone per l'accompagnamento, deve darne preventiva comunicazione. Si sottolinea l'importanza della coerenza dei messaggi educativi fra famiglie, operatori, volontari e ospiti.

#### **ART. 4 - Commissione competente per ammissioni e dimissioni**

Le ammissioni e dimissioni dalla Comunità sono effettuate da una Commissione costituita dalla Fondazione quale Ente gestore composta da:

- Presidente della Fondazione o da un suo delegato;
- Coordinatore educativo o educatore della Comunità;
- Responsabile educativo della Fondazione. Il Presidente della Fondazione potrà decidere di avvalersi della collaborazione delle famiglie, dell'Asl e delle istituzioni pubbliche preposte.

#### **ART. 5 - Ammissione**

L'accesso al servizio vede, secondo quanto affermato in premessa, la priorità dei figli disabili dei soci fondatori attuali e dei loro subentranti ai sensi dell'art. 9 dello Statuto, in subordine i figli disabili dei soci partecipanti e quelli residenti nel Distretto e nella Provincia. Non vengono ammesse persone con solo significative problematiche psichiatriche.

La richiesta di ammissione può essere presentata dalla famiglia, dall'ASL, dal Comune di residenza, con priorità per i residenti nella Provincia e va indirizzata alla Sede legale della Fondazione "Dopo di Noi: INSIEME" ONLUS attualmente in via Cattaro, 1 - 26100 CREMONA. Ogni richiesta deve essere corredata da:

**1) Relazione contenente le motivazioni per cui si richiede l'inserimento nella Comunità rivolta a precisare:**

- *L'anamnesi sociale della persona;*
- *La condizione di invalidità, relativo verbale d'invalidità civile e dichiarazione di persona handicappata ai sensi della L. 104/1992;*
- *Informazioni sulla situazione socio-culturale del nucleo familiare;*
- *Richiesta scritta di inserimento da parte di un familiare o, in assenza di un rappresentante legale (tutore o amministratore di sostegno);*
- *Tutte le informazioni ritenute funzionali all'inserimento;*

- 2) **Relazione psico-diagnostica** con diagnosi funzionale e specificazione delle autonomie e ogni altra informazione utile alla conoscenza del caso;
- 3) **Relazione/documentazione clinico-sanitaria** che inquadri le eventuali malattie o compromissioni e che dia indicazioni sui trattamenti terapeutici/farmacologici in atto.
- 4) **Autorizzazione al trattamento dei dati sensibili**, ai sensi della L. 675/96

#### **ART. 6 - Valutazione delle richieste di ammissione**

Le richieste di ammissione saranno valutate dalla Commissione di cui all'art. 4, entro 60 giorni. La Commissione, valutata positivamente la documentazione di cui all'art. 5, dispone un colloquio con il richiedente allo scopo di valutare le capacità di adattamento alla convivenza del potenziale ospite, nonché la compatibilità con gli altri ospiti. Entro la data fissata per l'inserimento, il richiedente deve presentare la seguente documentazione:

- *Impegnativa di spesa;*
- *Autocertificazione inerente data e luogo di nascita, residenza e stato di famiglia;*
- *Carta d'identità, codice fiscale e 1 foto tessera;*
- *Tessera sanitaria ed eventuale tessera di esenzione ticket;*
- *Compilazione e firma del rappresentante legale di autorizzazione per uscite e iniziative sociali promosse dagli educatori della Comunità;*
- *Sottoscrizione del presente Regolamento della Comunità;*
- *Sottoscrizione da parte del rappresentante legale del modulo relativo alla privacy (dlgs 196/03);*
- *Sottoscrizione da parte della famiglia di un contratto che tenda a salvaguardare il benessere della persona, favorendo fasi evolutive e supportandola in momenti di criticità. Per rendere tale contratto efficace è importante instaurare una collaborazione sincera e trasparente.*

#### **ART. 7 - Periodo di prova**

Ogni nuovo ospite è ammesso temporaneamente in Casa Famiglia per un periodo di osservazione e di prova, documentato in una relazione, che può variare da 3 a 6 mesi, definito dalla Commissione di cui all'art. 4 che stenderà, quanto prima un progetto personalizzato provvisorio.

La decisione sull'inserimento deve mirare a mantenere livelli di equilibrio e di benessere sia dell'ospite che del gruppo esistente. Trascorso tale periodo in modo positivo, la permanenza diverrà definitiva e gli operatori coinvolti procederanno alla stesura del progetto individuale residenziale.

In caso di valutazione negativa, l'esperienza viene dichiarata conclusa con decisione motivata; in ogni caso, l'eventuale dimissione terrà conto di un lasso di tempo (non oltre 6 mesi) dall'inizio del periodo di prova.

#### **ART. 8 - Progetto**

Il percorso progettuale viene definito di concerto con la famiglia, il servizio sociale competente e operatori del servizio diurno frequentato. Tale progetto avrà le caratteristiche di essere individuale, globale e flessibile per adeguarsi a eventuali modifiche della situazione personale e sociale dell'ospite. Esso verrà sistematicamente verificato con gli stessi attori che hanno contribuito a definirlo.

La progettazione educativa e il relativo inserimento, può avvenire nello stesso gruppo in cui l'utente ha trascorso il periodo di prova o in un gruppo diverso più rispondente ai suoi bisogni. Il rinnovo del progetto di permanenza resta comunque vincolato al persistere della idoneità dell'ospite e della sua compatibilità con il gruppo in cui è inserito. Il rinnovo della permanenza può avvenire anche in un altro gruppo considerato o divenuto più idoneo in relazione ai bisogni e alle problematiche dell'ospite.

#### **ART. 9 - Dimissioni**

Le dimissioni decise dalla Commissione di cui all'art. 4 possono essere previste quando sopraggiungono condizioni esterne (mancato pagamento di tre rette mensili o assenza superiore a 60 giorni non motivata), o interne che rendono la soluzione residenziale sino a quel momento sperimentata non più adeguata ad una armoniosa convivenza, o aggravamento delle condizioni di salute tali da richiedere prestazioni specifiche e specialistiche che la Comunità non è in grado di offrire. All'atto della dimissione dell'utente o del trasferimento presso altro servizio, verrà rilasciata una relazione di dimissione in cui saranno evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale. Se la Fondazione è rappresentante legale del disabile dimesso, garantirà la continuazione della tutela.

#### **ART. 10 - Sanità**

E' compito della Comunità, d'intesa con la famiglia o il rappresentante legale, garantire la tutela sanitaria dell'ospite. A tale scopo potrà essere mantenuta la massima collaborazione col medico di famiglia, potrà anche essere scelto un medico di riferimento sulla scorta di criteri di opportunità logistica, di competenza professionale e di disponibilità.

Il gruppo educativo provvederà:

- Alla somministrazione della terapia prescritta;
- Ad accompagnare gli ospiti alle visite prescritte;
- A tenere in proposito gli opportuni contatti con la famiglia.

Una parte di questi compiti potrà essere assolta, d'intesa col gruppo educativo, direttamente dalla famiglia; essa dovrà comunque mantenere un rapporto col medico di base. Tutte le informazioni sanitarie saranno annotate sulla scheda personale. In caso di ricovero ospedaliero l'eventuale assistenza individuale diurna e notturna, valutata in base ai bisogni reali dell'ospite ed in accordo con la famiglia/tutore è a carico di chi gestisce il servizio per un periodo la cui durata massima è definita nell'allegato "A" della carta servizi.

#### **ART. 11 - Retta**

La retta può essere corrisposta dall'Ente Pubblico competente, dall'interessato o in parte dall'uno e dall'altro. Facendo riferimento al contenuto del contratto stipulato tra fondazione e famiglia o legale rappresentante, questi ultimi dovranno corrispondere quanto stabilito alle scadenze prefissate. E' richiesto alla famiglia, inoltre, un modesto importo periodico per le spese sostenute direttamente dall'ospite e previste dal progetto educativo.

Nel caso di assenze per eventi straordinari, gravi e documentabili (es. ricoveri ospedalieri) viene conservato il posto a retta ridotta del 50%, fino ad una assenza massima di 60 giorni, trascorso tale periodo può essere decisa la dimissione dell'ospite, o questi dovrà versare la retta intera.

#### **ART. 12 - Volontariato**

Verrà dato molto rilievo al volontariato che con la sua presenza dovrà stabilire sinergie con la Comunità ed il territorio e, piano piano intesserà una rete di conoscenze ed amicizie. Il volontario avrà come presupposti la garanzia che in ogni evento sia considerata la centralità della Persona, la gratuità e disponibilità alla collaborazione secondo precise indicazioni.

## CONTRATTO D'INGRESSO

(Delibera del CDA Fondazione del 11 aprile 2014)

### I CONTRAENTI:

Ente erogatore Fondazione "Dopo di Noi: Insieme" ONLUS rappresentata legalmente dal presidente SIG. \_\_\_\_\_

E

LA PERSONA SOTTOSCRITTA, SIG. \_\_\_\_\_

IN QUALITÀ DI: UTENTE / FAMILIARE / TUTORE / AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

NATO A \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENTE A \_\_\_\_\_ IN VIA \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_

### ACCETTANO

Il presente "Contratto di ingresso" nel servizio residenziale in C.S.S. e si obbligano alle condizioni in esso stabilite:

PER IL SIG. \_\_\_\_\_

NATO A \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENTE A \_\_\_\_\_ IN VIA \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_ persona con disabilità accolta nel Servizio.

#### 1. Retta

La persona sottoscritta si impegna al pagamento della retta giornaliera di € \_\_\_\_\_  
Le fatture saranno emesse mensilmente. Il pagamento avverrà entro il 15 del mese successivo all'emissione della fattura. Eventuali futuri aumenti della retta rispetto alla retta in essere al momento dell'ingresso, saranno comunicati dalla Fondazione alla persona sottoscritta o a chi ad essa subentra, mediante atto scritto.

#### 2. Prestazioni a carico dell'ente gestore

##### La retta comprende:

- alloggio, vitto (colazione, merenda e pasto serale dal lunedì al venerdì, pasti completi sabato, domenica e giorni festivi, e nei giorni di malattia o di chiusura del Servizio Diurno), servizio di lavanderia e stireria, assistenza durante i ricoveri ospedalieri per nr. 15 giorni, successivamente su richiesta con oneri a carico della famiglia il cui importo giornaliero sarà comunicato preventivamente. Attività educative e riabilitative, assistenza alla persona (igiene, pulizia e alimentazione assistita), assistenza infermieristica, accompagnamento a manifestazioni sul territorio nei fine settimana e durante la chiusura estiva dei Servizi Diurni. Consulenza psichiatrica e psicologica al bisogno.

##### La retta non comprende:

- eventuali ticket dovuti per esami e visite specialistiche, ausili necessari alla persona (carrozze, pannoloni, protesi, strumenti tecnologicamente evoluti e specifici), prodotti igienici per la persona, vestiario, spese personali extra (cinema, pub, spettacoli teatrali, altro), servizio telefonico, necessità particolari non e quant'altro non indicato alla voce "la retta comprende".

#### 3. Obblighi dell'Ente Gestore

L'Ente Gestore, nei confronti dell'utente accolto, si obbliga a:

- ✓ Custodire i beni in possesso dell'ospite e consegnati al servizio;
- ✓ Rispettare la privacy e applicare la normativa di riferimento nella gestione dei dati personali e sensibili;
- ✓ Rispettare i percorsi educativi e assistenziali previsti per ogni utente nel progetto individualizzato contenuto nel FASAS;
- ✓ Rendere nota e pubblica la Carta dei servizi;
- ✓ Costituire e aggiornare tutta la documentazione sanitaria e sociosanitaria;
- ✓ Rilasciare la certificazione delle rette ai fini fiscali, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

#### **4. Prestazioni a carico dell'utente**

A carico dell'Utente sono le seguenti prestazioni:

- ✓ Pagamento regolare e puntuale della retta nel rispetto delle modalità relative;
- ✓ Fornitura di un corredo dignitoso e adeguato per il cambio;
- ✓ Manutenzione ordinaria e straordinaria degli ausili/presidi di proprietà dell'utente;
- ✓ Eventuali assunzioni/variazioni nell'assunzione di farmaci dovranno essere sempre accompagnate da prescrizione medica.

#### **5. Recesso e risoluzione del contratto di ingresso**

Il recesso e la risoluzione del contratto di ingresso saranno formalizzati per iscritto con delibera del C.d.A. e saranno possibili nei seguenti casi:

- ✓ Violazioni ripetute del presente contratto e del regolamento della struttura;
- ✓ Mancato pagamento della retta per tre mesi continuativi;
- ✓ Aggravamento delle condizioni personali dell'utente, con sopravvenuta necessità di assistenza medico-infermieristica continuativa;
- ✓ Se il livello di prestazioni necessarie per l'assistenza di un ospite è divenuto eccessivamente oneroso per la Fondazione a causa dell'aggravarsi delle condizioni psico-fisiche o dei bisogni dell'utente;
- ✓ Grave carenza da parte dei familiari nella condivisione del percorso di vita dell'utente. La Casa Famiglia mira a valorizzare le risorse parentali, a costituire canali di dialogo e collaborazione; respinge perciò una delega totale delle scelte, un distacco prolungato, una noncuranza della relazione;
- ✓ Comportamenti che possono causare grave rischio per la sicurezza propria e altrui;
- ✓ Commissione di illeciti gravi da parte dell'utente che rendano impossibile la prosecuzione del servizio;
- ✓ Decesso dell'utente.

Nel caso di recesso e risoluzione del contratto di ingresso e di conseguente dimissione dell'ospite, la Fondazione collabora con la famiglia/tutore e con i servizi sociali affinché la stessa dimissione sia gestita dagli enti competenti.

#### **6. Spostamento dell'utente**

La Fondazione si riserva il diritto di effettuare spostamenti dell'ospite in altra struttura gestita dalla Fondazione stessa se motivi organizzativi o funzionali nell'interesse dell'utente ne dettassero la necessità.

#### **7. Privacy**

Per la privacy l'Ente consegna per iscritto e formalizza l'informativa sull'utilizzo dei dati personali, ai sensi del D.lgs. 196/03, e il consenso sul loro trattamento a norma di legge e nella misura necessaria per il perseguimento degli scopi statutari dell'Ente.

#### **8. Controversie**

In caso di controversia relative all'interpretazione ed applicazione del presente contratto, ci si rivolgerà al Foro di Cremona.

#### **9. Validità**

Il presente contratto ha validità fino alla risoluzione per recesso di una delle parti.

**Letto, confermato e sottoscritto**

Cremona, \_\_\_\_\_

**Firma Rappresentante legale Fondazione "Dopo di noi: insieme"**

Sig. \_\_\_\_\_

**Firma Utente / familiare / tutore / amministratore di sostegno**

Sig. \_\_\_\_\_

## a. AUTOCERTIFICAZIONE D'INGRESSO

Cremona, \_\_\_\_\_

AL PRESIDENTE DELLA FONDAZIONE

“Dopo di noi: insieme” ONLUS

Via Cattaro 1, 26100 Cremona

**IL SOTTOSCRITTO** \_\_\_\_\_

NATO A \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENTE A \_\_\_\_\_ IN VIA \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_

TEL. \_\_\_\_\_ GENITORE / TUTORE DI \_\_\_\_\_

### DICHIARA

CHE IL SOGGETTO \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENTE A \_\_\_\_\_ IN VIA \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_

CHE HA UN TUTORE A SEGUITO DI INTERDIZIONE/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO, NELLA PERSONA DEL  
SIG./RA \_\_\_\_\_

(Si allega atto)

Il genitore \_\_\_\_\_

Il tutore \_\_\_\_\_

SI ALLEGANO i seguenti documenti:

- Fotocopia carta identità e codice fiscale
- Fotocopia tessera sanitaria ed eventuale fotocopia di esenzione ticket
- 1 foto formato tessera

## **b. IMPEGNO DI SPESA**

Il legale rappresentante della Fondazione “Dopo di Noi: Insieme” ONLUS, ente gestore del servizio di C.S.S Insieme, Sig. \_\_\_\_\_ e il familiare / tutore / amministratore di sostegno del Sig./ra \_\_\_\_\_ concordano quanto segue:

- 1) L’inserimento di \_\_\_\_\_ decorrerà dal giorno \_\_\_\_\_, con un periodo di prova di tre mesi;
- 2) Il familiare / tutore / amministratore di sostegno dell’ospite si impegna ad osservare quanto indicato nella Carta dei Servizi e nel regolamento della comunità;
- 3) Il familiare / tutore / amministratore di sostegno dell’ospite assume gli oneri di propria competenza: Retta mensile pari a Euro \_\_\_\_\_ da versare direttamente alla Fondazione “Dopo di noi: insieme” ONLUS a seguito di regolare emissione di fattura.
- 4) Il servizio, tramite i propri operatori, predisporrà il Progetto Individuale verificato annualmente con i referenti tutti dell’ospite.

**Letto, confermato e sottoscritto**

Cremona, \_\_\_\_\_

**Firma Rappresentante legale Fondazione “Dopo di noi: insieme”**

Sig. \_\_\_\_\_

**Firma Utente / familiare / tutore / amministratore di sostegno**

Sig. \_\_\_\_\_

### **c. INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D.LGS 196/2003**

Gentile Signore/a,

Desideriamo informarLa che il D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. n.196/2003, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

- 1) I dati del Suo congiunto/del soggetto da Lei tutelato/di cui è amministratore di sostegno da Lei forniti verranno trattati esclusivamente per le finalità legate all'erogazione delle attività educative ed assistenziali previste dal Servizio in cui egli è inserito. In particolare i dati saranno utilizzati per:
  - realizzare il Progetto Individualizzato;
  - consentire l'eventuale somministrazioni di terapie farmacologiche;
  - svolgere le attività di laboratorio previste dalla programmazione interna.
- 2) Il trattamento sarà effettuato sia in forma cartacea che con strumenti elettronici, ma in ogni caso con modalità idonee a salvaguardarne la sicurezza e la riservatezza. Il trattamento elettronico dei dati prevede l'utilizzo di strumenti atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.
- 3) Il conferimento dei dati è obbligatorio, perché necessario all'erogazione delle attività educative ed assistenziali previste dal servizio in cui il suo congiunto è inserito. L'eventuale rifiuto di fornire tali dati comporta l'impossibilità di erogare i servizi previsti.
- 4) I dati potranno essere comunicati alle Amministrazioni Pubbliche che concorrono alla realizzazione dei servizi previsti, per finalità legate alla gestione amministrativa e assistenziale (ASL, Regione Lombardia, Comune di residenza) o ai fornitori esterni di servizi strettamente necessari alla corretta realizzazione della programmazione del servizio (attività integrative esterne, mensa, ecc.).
- 5) Qualora previsto dalle attività dei servizi educativi gestiti dalla Cooperativa, potranno essere effettuate fotografie, videoregistrazioni, filmati, i quali potranno essere diffusi all'interno di mostre, convegni e qualsiasi altra attività finalizzata a far conoscere i Servizi gestiti dalla Cooperativa. È inoltre prevista la realizzazione di una pubblicazione mensile interna, che potrà utilizzare fotografie del Suo congiunto. Tale pubblicazione potrà essere diffusa all'esterno, nell'ambito delle iniziative gestite dalla Cooperativa. Il consenso al trattamento dei propri dati con strumenti fotografici e video è facoltativo, e può essere espresso in calce alla presente informativa.
- 6) Il trattamento riguarderà anche dati personali rientranti nel novero dei dati "sensibili", vale a dire dati idonei a rivelare lo stato di salute. I dati sanitari potranno essere trattati, in caso di necessità, da strutture sanitarie. Il trattamento che sarà effettuato su tali dati sensibili, nei limiti indicati dall'Autorizzazione generale del Garante, ha le finalità riportate nel punto 1. della presente informativa e sarà effettuato con le medesime modalità previste nel punto 2. della presente informativa. I dati in questione potranno essere comunicati all'ASL di riferimento dell'utente, alla Regione Lombardia e agli assistenti sociali del Comune di residenza, per le finalità legate all'erogazione dei servizi educativi ed assistenziali od altre strutture sanitarie, in caso di emergenza. In conformità all'art. 26, 5° comma, i dati riguardante lo stato di salute del Suo congiunto non saranno diffusi all'esterno. La informiamo che il conferimento dei dati è obbligatorio, perché necessario

all'erogazione delle attività educative ed assistenziali previste dal servizio in cui il suo congiunto è inserito. L'eventuale rifiuto di fornire tali dati comporta l'impossibilità di erogare i servizi previsti.

- 7) Il titolare del trattamento è: **“FONDAZIONE DOPO DI NOI: INSIEME ONLUS”** nella persona del Presidente quale rappresentante legale, reperibile presso la sede della Fondazione in Cremona Via Cattaro 1.
- 8) Il responsabile del trattamento è il Presidente pro tempore della Fondazione.
- 9) In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D.lgs.196/2003, che per Sua comodità riproduciamo integralmente:

**Decreto Legislativo n. 196/2003,  
Art. 7 - Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti**

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

## **Il rappresentante legale**

Cremona, \_\_\_\_\_

## d. ACQUISIZIONE DEL CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

IL/LA SOTTOSCRITTO/A, FAMILIARE / TUTORE / CURATORE / AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

DEL/LA SIG./RA \_\_\_\_\_

ACQUISITE LE INFORMAZIONI FORNITE DAL TITOLARE DEL TRATTAMENTO AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D.LGS. N. 196/2003, PRESTA IL SUO CONSENSO PER:

- Il trattamento dei dati, secondo quanto previsto dalla normativa;
- La comunicazione dei dati nell'ambito indicato nell'informativa;
- La diffusione di immagini fotografiche o videofilmate (opzione facoltativa).

**Firma Utente / familiare / tutore / amministratore di sostegno**

Sig. \_\_\_\_\_

## ACQUISIZIONE DEL CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

IL/LA SOTTOSCRITTO/A, FAMILIARE / TUTORE / CURATORE / AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

DEL/LA SIG./RA \_\_\_\_\_

ACQUISITE LE INFORMAZIONI FORNITE DAL TITOLARE DEL TRATTAMENTO AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D.LGS. N. 196/2003, E CONSAPEVOLE, IN PARTICOLARE, CHE IL TRATTAMENTO RIGUARDERÀ I DATI "SENSIBILI" DI CUI ALL'ART. 4 COMMA 1 LETT. D), NONCHÉ ART. 26 DEL D.LGS.196/2003, VALE A DIRE I DATI "IDONEI A RIVELARE L'ORIGINE RAZZIALE ED ETNICA, LE CONVINZIONI RELIGIOSE, FILOSOFICHE O DI ALTRO GENERE, LE OPINIONI POLITICHE, L'ADESIONE A PARTITI, SINDACATI, ASSOCIAZIONI OD ORGANIZZAZIONI A CARATTERE RELIGIOSO, FILOSOFICO, POLITICO O SINDACALE, NONCHÉ I DATI PERSONALI IDONEI A RIVELARE LO STATO DI SALUTE E LA VITA SESSUALE", PRESTA IL SUO CONSENSO PER:

- Trattamento dei dati, secondo quanto previsto dalla normativa;
- La comunicazione dei dati nell'ambito indicato nell'informativa.

**Firma Utente / familiare / tutore / amministratore di sostegno**

Sig. \_\_\_\_\_

## e. RECLAMO FAMILIARE

RECLAMO N° \_\_\_\_\_ DEL \_\_\_\_\_

### MOTIVO DEL RECLAMO


RILEVATO DA \_\_\_\_\_ DA INOLTARE A \_\_\_\_\_

### AZIONI DA INTRAPRENDERE (RIFERIMENTI ED EVENTUALI AZIONI CORRETTIVE/PREVENTIVE):


CHIUSURA DEL RECLAMO ENTRO \_\_\_\_\_

### CONTROLLO DA ESEGUIRE DOPO LE AZIONI INTRAPRESE:


ESITO DEL CONTROLLO:	POSITIVO	NEGATIVO
----------------------	----------	----------

DATA CHIUSURA: \_\_\_\_\_

## LISTA D'ATTESA

	DATA	COGNOME	NOME	INDIRIZZO	CITTÀ	PROVINCIA	SITUAZIONE
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI GENITORI PER IL SERVIZIO DELLA COMUNITÀ SOCIOSANITARIA

La preghiamo di rispondere a tutte le domande apponendo una crocetta sulla risposta che intende fornire seguendo la griglia indicata e di esplicitare meglio, se presenti, quali i motivi di insoddisfazione. Per rispetto della riservatezza di ciascuno il questionario non va firmato e va riconsegnato in busta chiusa.

	NON SO DARE UNA RISPOSTA	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
VALORI SCALA	1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
<b>VALUTAZIONE IN MERITO AGLI OPERATORI IN TERMINI DI:</b>					
COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ					
CAPACITÀ DI RELAZIONARSI CON IL VOSTRO FAMILIARE					
CAPACITÀ DI RELAZIONARSI CON VOI					
CAPACITÀ DI RELAZIONARSI CON I VOLONTARI					
DISPONIBILITÀ					
CORTESIA					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare quali ritiene siano le carenze?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>RISPETTO ALLE COMUNICAZIONI:</b>					
FACILITÀ NEL CONTATTARE GLI OPERATORI					
CHIAREZZA ED ESAUSTIVITÀ DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE					
RISPETTO DELLA PRIVACY DELLE INFORMAZIONI CHE RIGUARDANO IL SUO FAMILIARE					

Se non è soddisfatto in cosa ritiene debba esserci più attenzione e precisione?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO INFERMIERISTICO</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare dove ritiene ci siano delle carenze?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>QUALITÀ DEL CIBO OFFERTO RISPETTO:</b>					
<b>ALLA VARIETÀ</b>					
<b>EQUILIBRIO CALORICO/ALIMENTARE</b>					

Se non è soddisfatto in cosa ritiene debba essere migliorata?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>ADEGUATEZZA DELLE PROPOSTE E DELLE ATTIVITÀ ALLE NECESSITÀ DEL SUO FAMILIARE</b>					

Se non è soddisfatto in cosa ritiene debba esserci maggiore attenzione?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>ATTENZIONE ALLO STATO EMOTIVO DEL SUO FAMILIARE DA PARTE DEGLI OPERATORI (RISPETTO AI SUOI STATI D'ANIMO, NERVOSISMO, UMORE...)</b>					

Se non è soddisfatto in cosa ritiene debba esserci maggiore attenzione?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>ATTENZIONE NEI CONFRONTI DEL SUO FAMILIARE RISPETTO AL SUO STATO DI SALUTE DA PARTE DEGLI OPERATORI</b>					

Se non è soddisfatto in cosa ritiene debba esserci maggiore attenzione?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>CURA DELL'IGIENE:</b>					
<b>RISPETTO ALLA FREQUENZA</b>					
<b>RISPETTO ALLA MODALITÀ</b>					

Se non è soddisfatto cosa ritiene debba essere modificato?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>ATTENZIONE AL VESTIARIO:</b>					
<b>PER LA SCELTA DEL VESTIARIO DA INDOSSARE</b>					
<b>PER LA CURA E PULIZIA DEL VESTIARIO</b>					

Se non è soddisfatto, in cosa crede sia necessario prestare più attenzione?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>ORARI DELLA CASA FAMIGLIA ADEGUATI ALLE VOSTRE NECESSITÀ, RISPETTO A:</b>					
<b>VISITE</b>					
<b>CONTATTI TELEFONICI</b>					
<b>RIENTRI IN FAMIGLIA</b>					

Se non è soddisfatto può dire in che modo andrebbero modificati?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>PULIZIA DEI LOCALI</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare come dovrebbe essere migliorata?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>ORDINE DEI LOCALI</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare come dovrebbe essere migliorata?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>ATTREZZATURE RISPETTO:</b>					
<b>AI MEZZI DI TRASPORTO</b>					
<b>AI BAGNI</b>					
<b>AUSILI DEGLI OSPITI</b>					
<b>ALTRO (SPECIFICARE):</b> _____					

Se non è soddisfatto cosa ritiene debba essere modificato?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>VALUTAZIONE DEL CONTRIBUTO DEI VOLONTARI RISPETTO:</b>					
<b>ALLA CORTESIA</b>					
<b>ALLA DISPONIBILITÀ ORARIA</b>					
<b>AL LIVELLO DI IMPEGNO E PARTECIPAZIONE</b>					

Se non è soddisfatto in cosa dovrebbe migliorare?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL "CLIMA RELAZIONALE" ALL'INTERNO DELLA CASA</b>					
<b>LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA</b>					

Ha dei suggerimenti da proporci per migliorare il servizio?

---



---

La ringraziamo per aver compilato questo questionario che ci aiuterà a rendere il servizio sempre più adeguato alle esigenze e opinioni espresse.

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI PER IL SERVIZIO DELLA COMUNITÀ SOCIOSANITARIA

La preghiamo di rispondere a tutte le domande apponendo una crocetta sulla risposta che intende fornire seguendo la griglia indicata e di esplicitare meglio, se presenti, quali i motivi di insoddisfazione. Per rispetto della riservatezza di ciascuno il questionario non va firmato e va riconsegnato in busta chiusa.

	NON SO DARE UNA RISPOSTA	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
VALORI SCALA	1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
<b>COLLABORAZIONE TRA I DIVERSI LIVELLI GERARCHICI</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare cosa e come potrebbe essere migliorato?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>EQUA DISTRIBUZIONE DEI CARICHI DI LAVORO FRA IL PERSONALE NELLA QUOTIDIANITÀ LAVORATIVA</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare cosa e come potrebbe essere migliorato?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>QUANTO PENSA CHE IL SUO LAVORO INFLUENZI IL BUON FUNZIONAMENTO DELLA COMUNITÀ</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare cosa e come potrebbe essere migliorato?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>LIVELLO DI RICONOSCIMENTO DEL SUO IMPEGNO LAVORATIVO DA PARTE:</b>					
<b>VARI LIVELLI GERARCHICI</b>					
<b>FAMIGLIARI</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare meglio la sua opinione?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>COLLABORAZIONE E FIDUCIA RECIPROCA TRA COLLEGHI</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare cosa e come potrebbe essere migliorato?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>PARTECIPAZIONE A FORMAZIONI RELATIVE ALLA SUA ATTIVITÀ PROFESSIONALE</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare meglio la sua opinione?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>EFFICIENZA NELLA COMUNICAZIONE DELLE INFORMAZIONI TRA OPERATORI (COLLEGHI, COORDINATORE, INFERMIERE)</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare cosa e come potrebbe essere migliorato?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>RISPETTO AL SERVIZIO INFERMIERISTICO COME VALUTA:</b>					
<b>LA PRESENZA GIORNALIERA</b>					
<b>LA COMPETENZA</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare cosa e come potrebbe essere migliorato?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ NELLA MANUTENZIONE DELLE ATTREZZATURE</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare cosa e come potrebbe essere migliorato?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>PULIZIA DEI LOCALI</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare cosa e come potrebbe essere migliorato?

---

	1	2	3	4	5
<b>ORDINE DEI LOCALI</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare cosa e come potrebbe essere migliorato?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>ATTREZZATURE RISPETTO:</b>					
<b>AI MEZZI DI TRASPORTO</b>					
<b>AI BAGNI</b>					
<b>AUSILI DEGLI OSPITI</b>					
<b>ALTRO (SPECIFICARE):</b> _____					

Se non è soddisfatto in cosa dovrebbero migliorare?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>VALUTAZIONE DEL CONTRIBUTO DEI VOLONTARI RISPETTO:</b>					
<b>ALLA CORTESIA</b>					
<b>ALLA DISPONIBILITÀ ORARIA</b>					
<b>AL LIVELLO DI IMPEGNO E PARTECIPAZIONE</b>					

Se non è soddisfatto in cosa dovrebbero migliorare?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO CONSIDERANDO TUTTE LE COMPONENTI DEL SUO LAVORO</b>					
<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL "CLIMA RELAZIONALE" ALL'INTERNO DELLA CASA</b>					

Ha dei suggerimenti da proporci per migliorare il servizio?

---

La ringraziamo per aver compilato questo questionario che ci aiuterà a rendere il servizio sempre più adeguato alle esigenze e opinioni espresse.

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI VOLONTARI PER IL SERVIZIO DELLA COMUNITÀ SOCIOSANITARIA

La preghiamo di rispondere a tutte le domande apponendo una crocetta sulla risposta che intende fornire seguendo la griglia indicata e di esplicitare meglio, se presenti, quali i motivi di insoddisfazione. Per rispetto della riservatezza di ciascuno il questionario non va firmato e va riconsegnato in busta chiusa.

	NON SO DARE UNA RISPOSTA	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
VALORI SCALA	1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
<b>ACCOGLIENZA, DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare quali ritiene siano le carenze?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>ACCOGLIENZA, DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare quali ritiene siano le carenze?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>CHIAREZZA NELLA COMUNICAZIONE DELLE INFORMAZIONI DA PARTE DEGLI OPERATORI CIRCA L'ORGANIZZAZIONE DELLE INIZIATIVE</b>					

Se non è soddisfatto in cosa ritiene debba esserci più attenzione e precisione?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>QUANTO, NEL RISPETTO DELLE LEGGI SULLA PRIVACY, LE INFORMAZIONI SUL COMPORTAMENTO DA TENERE CON GLI OSPITI SONO:</b>					
<b>CHIARE</b>					
<b>SUFFICIENTI</b>					

Se non è soddisfatto potrebbe esplicitare meglio la sua opinione?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>QUANTO E IN CHE MODO RITIENE CHE IL LAVORO VOLONTARIO SIA APPREZZATO DAI FAMILIARI</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare meglio la sua opinione?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>QUANTO E IN CHE MODO RITIENE CHE IL LAVORO VOLONTARIO SIA APPREZZATO DAGLI OSPITI DELLA CASA FAMIGLIA</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare meglio la sua opinione?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>QUANTO E IN CHE MODO RITIENE CHE IL LAVORO VOLONTARIO SIA APPREZZATO DAGLI OPERATORI</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare meglio la sua opinione?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>COLLABORAZIONE E FIDUCIA RECIPROCA TRA VOLONTARI</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare meglio la sua opinione?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>FACILITÀ NEL CONTATTARE IL RESPONSABILE DEI VOLONTARI</b>					

Se non è soddisfatto, potrebbe esplicitare dove ritiene ci siano delle carenze?

---



---

	1	2	3	4	5
<b>GIUDIZIO IN MERITO AGLI INCONTRI PROPOSTI AI VOLONTARI RISPETTO:</b>					
<b>AL NUMERO (DI SOLITO TRE ALL'ANNO)</b>					
<b>AGLI ARGOMENTI</b>					

Quali argomenti non ancora trattati dovrebbero essere proposti?

---

	1	2	3	4	5
LIVELLO DI SODDISFAZIONE FACENDO UNA VALUTAZIONE COMPLESSIVA DI QUESTA ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO					
VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL "CLIMA RELAZIONALE" ALL'INTERNO DELLA CASA					

Ha dei suggerimenti da proporci per migliorare il servizio?

---



---



---



---



---

La ringraziamo per aver compilato questo questionario che ci aiuterà a rendere il servizio sempre più adeguato alle esigenze e opinioni espresse.

## CODICE ETICO

1. Introduzione
2. Codice Etico
3. Destinatari e Caratteri del servizio
4. Verifica e Principi di condotta
  - 4.1 Relazioni con il personale che gestisce il servizio
  - 4.2 Relazioni con utenti, famiglie ed associati
  - 4.3 Relazioni con i fornitori
  - 4.4 Relazioni con donatori e sostenitori
  - 4.5 Relazioni con le organizzazioni esterne
  - 4.6 Responsabilità degli organi direttivi
  - 4.7 Responsabilità dei destinatari verso la Fondazione
5. Sistema sanzionatorio

### 1. INTRODUZIONE

*La Fondazione “Dopo di Noi...Insieme” ONLUS, si è costituita il 10 febbraio 2004 per volontà di 17 famiglie di ragazzi con disabilità grave, del Comune di Cremona e della Diocesi cremonese. Primi Soci Partecipanti: Anffas di Cremona e la Fondazione “Città di Cremona”.*

*La mission è quella di creare le condizioni affinché le famiglie possano assicurare ai loro cari, **portatori di disabilità gravi**, un futuro.*

*Il 5 marzo 2007 si è aperta la prima Casa Famiglia del territorio cremonese, unica nel suo genere che ospita oggi 7 utenti e dispone di un ottavo posto per le emergenze ed il sollievo.*

*Fondamentali sono i presupposti: La Casa Famiglia deve sostituire la famiglia d'origine, con rapporti interpersonali basati su relazioni di fiducia e di affetto, attraverso la ricostruzione di un clima il più possibile simile alla realtà familiare.*

*La Fondazione ha ottenuto il riconoscimento con D.P.G.R. della Lombardia n. 13266 del 28 luglio 2004, e risulta iscritta nel Registro Regionale delle Persone Giuridiche al n. 2067. Risulta iscritta all'anagrafe delle Onlus con decreto n. 5161 del 21 maggio 2007. E' iscritta dal giugno 2007 al Registro delle Persone Giuridiche della Camera di Commercio di Cremona. Dalla Regione Lombardia ha ottenuto l'accreditamento per n. 8 posti come Comunità Socio Sanitaria in data 12 gennaio 2007.*

### 2. CODICE ETICO

La Fondazione “Dopo di Noi...Insieme” ha adottato principi basati sui diritti umani enunciati dalla Convenzione ONU del 13 dicembre 2006 sui diritti delle persone con disabilità divenuta legge dello Stato dopo la ratifica parlamentare (L. 3 marzo 2009 n. 18). In particolare principi quali la non discriminazione, il rispetto per la dignità umana, l'autonomia ed indipendenza della persona, la partecipazione ed inclusione nella società; sono

riferimenti fermi e principi guida che devono orientare le condotte di tutti coloro che operano, a qualsiasi titolo nella Fondazione, in continuità e coerenza con la mission richiamata.

Inoltre, il Codice Etico raccoglie ed integra principi di comportamento da sempre considerati cardini dell'attività della Fondazione quali: il dialogo e la trasparenza con ospiti, parenti ed associati, con le organizzazioni esterne, la democraticità associativa, la disponibilità ad un continuo miglioramento del servizio, la massima attenzione nella scelta degli operatori che gestiscono il servizio, nonché dei volontari.

L'impegno della Fondazione si attua attraverso le indicazioni del Consiglio Direttivo, il confronto costante con le famiglie, con gli operatori, con consulenti, con i volontari, nella convinzione che il successo nel perseguire gli obiettivi prefissi si realizzi anche attraverso le modalità con cui si opera.

Infatti una condotta corretta e trasparente aumenta la capacità della Fondazione di generare credibilità, reputazione e consenso presso utenti, famiglie, opinione pubblica, Autorità e Istituzioni.

I responsabili della Cooperativa che gestisce il servizio devono assicurare che tutti i propri operatori prendano effettiva conoscenza del presente Codice e delle sue prescrizioni garantendo l'osservanza delle norme ivi previste.

### **3. DESTINATARI E PECULIARITA' DEL SERVIZIO**

Il Codice vuole stimolare comportamenti e processi coerenti e trasparenti per coniugare al meglio la strategia della Fondazione con le aspettative e i bisogni di tutti coloro che entrano in rapporto con essa.

Sono destinatari gli Amministratori, i Revisori, la Cooperativa che gestisce il servizio, gli Utenti e le loro Famiglie, i Soci Fondatori e i Partecipanti, i Volontari. Tutti ne sono tenuti al costante rispetto nello svolgimento delle proprie funzioni e in relazione alle rispettive responsabilità. Ogni comportamento, ancorché non espressamente considerato dal Codice, deve essere ispirato a criteri di buon senso ed etica personale e professionale, in coerenza con i valori fondamentali della Fondazione richiamati al punto 2, onde evitare di esporre la Fondazione a rischi normativi e reputazionali.

Attraverso le varie attività poste in essere, si cerca di integrare dolcemente l'utente nel nuovo contesto abitativo e sociale, pur mantenendo, quando è possibile le attività che gli ospiti svolgevano in famiglia. Si ha cura di attuare un progetto educativo rispettoso delle singole personalità d'intesa, quando è possibile, con gli utenti stessi, le famiglie, psicologa ed educatori, nell'ottica di un lavoro di "rete".

Ogni ospite ha una scheda informativa cui affluiscono le informazioni delle famiglie e degli altri referenti, continuamente aggiornata dalle informazioni degli operatori.

Unico sul territorio è il servizio di emergenza, che dà la possibilità a genitori con problemi di salute di affidare temporaneamente i loro figli alla Fondazione.

### **4. VERIFICA E PRINCIPI DI CONDOTTA**

La Fondazione attraverso il C.d.A. ed il Responsabile Educativo verifica periodicamente con i vertici della Cooperativa che gestisce il servizio, l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento del cammino del "dopo di noi" ed effettua gli interventi ritenuti necessari od opportuni affinché il modello di organizzazione sia sempre caratterizzato da professionalità ed efficienza operativa. Le procedure adottate sono quindi oggetto di costante verifica e di eventuali modifiche ed integrazioni, anche in funzione dell'esperienza concreta di cui si fa tesoro.

L'integrità morale è un dovere costante di coloro che operano per la Fondazione e caratterizza i comportamenti dell'intera organizzazione. Tutte le attività lavorative di quanti operano per la Fondazione

devono essere svolte con impegno professionale, rigore morale e correttezza. I comportamenti ed i rapporti di tutti coloro che, a vario titolo, operano nell'interesse della Fondazione, devono essere ispirati a trasparenza e correttezza.

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti anche sotto il profilo della privacy; il principio dell'efficienza richiede che ogni attività venga realizzata con l'impegno di offrire un servizio adeguato rispetto alle esigenze dell'utente e secondo gli standard migliori possibili; il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'interno che all'esterno della Fondazione. Infine lo spirito di servizio implica che ciascun destinatario del Codice sia sempre orientato, nei propri comportamenti, alla condivisione della mission della Fondazione, adoperandosi per la miglior attenzione e cura degli utenti.

#### **4.1 Relazioni con il personale che gestisce il servizio**

La Fondazione riconosce il valore dei collaboratori, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione motivata all'attività. L'onestà, la lealtà, la capacità, la professionalità, la serietà e la dedizione rientrano tra le condizioni determinanti per conseguire gli obiettivi della Fondazione.

Viene favorito un clima di lavoro positivo, viene adottata una politica basata sul riconoscimento dei meriti e delle pari opportunità, che valorizzi sia le individualità che i rapporti interpersonali e che possa favorire, come detto prima, la condivisione degli obiettivi, quindi un ambiente di lavoro collaborativo, senza comportamenti discriminanti di qualsiasi tipo.

#### **4.2 Relazioni con utenti, famiglie ed associati**

Il rapporto corretto e trasparente con i propri utenti rappresenta un aspetto rilevante dell'attività della Fondazione.

La Fondazione si impegna a non discriminare i propri utenti instaurando con essi un rapporto caratterizzato da elevata professionalità ed improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia e, come detto più volte, alla fiducia. La Fondazione tutela la privacy degli utenti secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare, né diffondere i relativi dati personali (generici e, soprattutto sensibili), fatti salvi gli obblighi di legge.

Gli eventuali reclami sono gestiti con sensibilità e costituiscono opportunità di miglioramento, per superare conflittualità e recuperare fiducia da parte degli associati. Solo un dialogo costante può consentire le reali aspettative di utenti e famiglie, oltre al mantenimento di un servizio prestato ad un livello di eccellenza.

Gli associati non sono discriminati in base alla loro religione, razza, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

#### **4.3 Relazioni con i fornitori**

La selezione dei fornitori avviene sulla base del merito, della solidità organizzativa e del migliore rapporto qualità/prezzo. Nel rapporto con essi viene assicurata correttezza e integrità, evitando qualsiasi rischio di conflitto d'interessi, ispirandosi esclusivamente a criteri di professionalità e competenza. I fornitori sono scelti sulla base di una selezione oggettiva e trasparente. I contratti stipulati dalla Fondazione sono improntati all'equità, soprattutto con riferimento ai termini di pagamento e all'onerosità degli adempimenti amministrativi. I fornitori sono sensibilizzati a svolgere il servizio seguendo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel Codice Etico, in particolare devono assicurare il rispetto dei diritti dei propri lavoratori, devono adeguarsi agli obblighi vigenti in materia di disciplina del lavoro, con particolare riguardo alle

disposizioni in materia di salute e sicurezza dei lavoratori stessi, ed all'assolvimento degli obblighi retributivi, previdenziali ed assicurativi.

Nella selezione del fornitore si dovrà altresì tener conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità adeguati, della disponibilità di mezzi organizzativi e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza. La Fondazione opera con il fornitore al fine di costruire un rapporto collaborativo e di reciproca fiducia.

#### **4.4 Relazioni con donatori e sostenitori**

La Fondazione garantisce la massima trasparenza e correttezza nei confronti del donatore o sostenitore in relazione al proprio operato adottando i principi sopra menzionati nella gestione delle donazioni, liberalità e contributi.

In relazione a tali obblighi, la Fondazione conferma il diritto del donatore ad essere informato sulla natura, sulle caratteristiche della mission e sulle finalità della Fondazione stessa. Al donatore è riconosciuta la possibilità di conoscere le modalità di utilizzo delle risorse donate, anche riguardo ad eventuali vincoli o oneri apposti alla liberalità. Le risorse ricevute devono essere utilizzate secondo criteri di efficacia e pertinenza; la Fondazione riconosce a donatori e sostenitori attraverso il proprio concreto sostegno, il merito di aderire ai valori ed alla mission della Fondazione stessa, in particolare alla promozione dei diritti fondamentali delle persone con disabilità.

#### **4.5 Relazioni con le organizzazioni esterne**

La Fondazione intrattiene rapporti costruttivi, continuativi e trasparenti con tutti i soggetti che con essa si relazionano, con particolare riguardo alle pubbliche amministrazioni, organizzazioni non profit, media, organizzazioni di settore e della società civile. Partecipa agli obiettivi indicati dalle Istituzioni Pubbliche di riferimento, collaborando con gli organismi delle stesse preposti all'attività di regolazione e controllo dei servizi pubblici locali. Consapevole che parte significativa delle risorse derivano da fonte pubblica, la Fondazione si impegna ad adottare criteri gestionali e di contabilità rigorosi e pienamente trasparenti.

Con le Istituzioni, la Magistratura e l'Autorità di Pubblica Sicurezza deve essere sempre assicurata correttezza e collaborazione.

L'eventuale partecipazione, a titolo personale, dei Destinatari del Codice Etico ad organizzazioni politiche, avviene senza alcun collegamento con la funzione svolta in Fondazione.

Attività quali la pubblicazione di documenti, la concessione di interviste, la effettuazioni di presentazioni pubbliche, sono consentite previa autorizzazione del Consiglio di Amministrazione o del Comitato Esecutivo.

#### **4.6 Responsabilità degli organi direttivi**

I componenti gli organi direttivi non devono promuovere iniziative legate a partiti politici.

Gli amministratori e i collaboratori a vario titolo della Fondazione devono evitare ogni situazione ed astenersi da ogni attività che possa contrapporre un interesse personale a quelli dell'ente. Gli eventuali conflitti di interesse devono essere comunicati al diretto superiore da parte dell'interessato, affinché nessuno possa trarre vantaggio da situazioni oggettivamente inique.

Devono, nei limiti stabiliti dalle normative vigenti, consentire l'accesso alle informazioni, fornire dati e chiarimenti richiesti da esterni, da autorità pubbliche o da istituzioni nell'ambito delle rispettive funzioni.

Tenuto conto che la Fondazione opera anche utilizzando fondi pubblici, la stessa si obbliga a garantire la massima trasparenza della propria azione amministrativa e gestionale. La documentazione è conservata agli atti in modo da consentire, in ogni momento, il controllo, anche da parte di organismi verificatori esterni.

#### **4.7 Responsabilità dei Destinatari verso la Fondazione**

Nello svolgimento delle proprie funzioni, i Destinatari del Codice Etico devono comportarsi con diligenza, professionalità ed onestà.

E' vietato promettere e ottenere vantaggi impropri che possano pregiudicare la correttezza e l'imparzialità delle decisioni, danneggiando la reputazione associativa.

Non è consentito svolgere incarichi e attività incompatibili con il ruolo ricoperto all'interno della Fondazione o in contrasto con gli interessi morali ed economici della stessa. I Destinatari del Codice Etico operano nell'interesse e per il raggiungimento degli obiettivi della Fondazione.

### **5. SISTEMA SANZIONATORIO**

La violazione dei principi fissati nel Codice Etico compromette il rapporto fiduciario con la Fondazione. Tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare e descrivere in modo preciso le circostanze che hanno condotto alle eventuali inosservanze del presente Codice. Tali violazioni - avvalendosi degli strumenti previsti dallo Statuto e dal Regolamento - saranno perseguite dal Consiglio Direttivo della Fondazione incisivamente, con tempestività ed immediatezza, indipendentemente dall'eventuale rilevanza penale di tali comportamenti nel caso in cui costituiscano reato.

## MODULO CONSEGNA CARTA DEI SERVIZI E SUOI ALLEGATI

Con la presente il sottoscritto/a \_\_\_\_\_

### DICHIARA

che mi è stata consegnata la carta servizi, il regolamento e tutti gli allegati.  
di aver ricevuto e preso visione di: carta dei servizi, regolamento e allegati

Cremona, \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_