

# Fondazione “Elisabetta Germani”

Centro sanitario assistenziale – ONLUS



## RSA Aperta



## CARTA DEI SERVIZI

Edizione 2023

**“Affidatevi a noi,  
ci prenderemo  
cura di voi.”**

Da oltre 120 anni  
nella sanità ed assistenza:  
una professionalità ed una cura  
che crescono nel tempo.

*In Fondazione si applica un modello di cura  
centrato sulla persona, ponendo particolare  
attenzione agli ambienti (sicuri, fruibili,  
vivibili) e alle attività, individuali e  
personalizzate, di tipo  
psico-sociale.*

# Fondazione “Elisabetta Germani”

Centro sanitario assistenziale – ONLUS

## SOMMARIO

|                                             |                  |
|---------------------------------------------|------------------|
| <b><u>CHI SIAMO</u></b>                     | <b><u>5</u></b>  |
| <b><u>LA NOSTRA MISSIONE</u></b>            | <b><u>6</u></b>  |
| <b><u>L'ORGANIZZAZIONE</u></b>              | <b><u>7</u></b>  |
| <b><u>COME RAGGIUNGERCI</u></b>             | <b><u>8</u></b>  |
| <b><u>RSA APERTA</u></b>                    | <b><u>8</u></b>  |
| <b><u>PREMESSA</u></b>                      | <b><u>8</u></b>  |
| <b><u>DIRITTI DELL'UTENTE E RECLAMI</u></b> | <b><u>13</u></b> |
| <b><u>LA SICUREZZA</u></b>                  | <b><u>13</u></b> |
| <b><u>LE DONAZIONI</u></b>                  | <b><u>14</u></b> |
| <b><u>QUALITA'</u></b>                      | <b><u>14</u></b> |
| <b><u>CODICE ETICO</u></b>                  | <b><u>14</u></b> |

# **Fondazione “Elisabetta Germani”**

Centro sanitario assistenziale – ONLUS

La Carta dei servizi è un documento che illustra i servizi offerti all’utenza e che vuole testimoniare l’impegno della Fondazione nei confronti dei destinatari dei servizi e delle loro famiglie e caregiver. E’ uno strumento attraverso il quale intendiamo fornire informazioni ed indicazioni circa i principi e valori che ispirano il lavoro di tutti noi operatori, le modalità organizzative, operative e di funzionamento del servizio, gli obiettivi che vogliamo raggiungere.

La nostra filosofia di fondo dell’agire quotidiano parte dalla volontà di rafforzare la capacità di “PRESA IN CARICO” del bisogno e del “PRENDERSI CURA” dell’utenza attuando appunto servizi di prossimità, garantendo la continuità assistenziale, la ricomposizione della frammentazione della filiera sei servizi e la qualità delle prestazioni erogate. A tale scopo Fondazione ha sviluppato una filiera di servizi che rispondono ai bisogni delle famiglie a partire dal domicilio e fino alla residenzialità in un continuum di cura ed assistenza di elevata qualità.

Crediamo sia un valore migliorare continuamente i servizi erogati ed allinearci il più possibile ai bisogni, alle esigenze ed alle aspettative dell’utenza: per questo riteniamo che la carta dei servizi possa anche essere un utile strumento per raccogliere eventuali criticità ed i vostri suggerimenti, che saranno analizzati e valutati dalla dirigenza al fine di mettere in atto ogni possibile azione migliorativa.

La pandemia in corso ci obbliga a mettere in campo un impegno e sforzi ulteriori (organizzativi, economici, relazionali) per garantire a tutti gli utenti ed agli operatori un alto livello di protezione per prevenire la diffusione del virus. Ma non ci fa perdere di vista i fondamentali valori che ispirano il nostro operare quotidiano: l’importanza dell’umanizzazione delle cure, la qualità delle relazioni umane, l’empatia nei confronti delle persone che ci prendiamo in carico per assisterle e curarle.

# Fondazione “Elisabetta Germani”

Centro sanitario assistenziale – ONLUS

## CHI SIAMO

L' Ospedale Germani, inaugurato nel maggio 1898 per volontà della nobildonna cremonese Elisabetta Germani, era inizialmente destinato alla cura, assistenza e ricovero di “cronici, infermi di malattie acute, poveri e dipendenti delle cascine” di proprietà della Fondatrice.

Nel 1901 ottenne il riconoscimento in Ente morale.

Nel corso degli anni l'Ente è cresciuto ed ha mutato in parte le funzioni originali.

Ha ospitato profughi, terremotati messinesi, sfollati a causa della guerra, persone provenienti dai manicomi e tubercolotici inviati dal consorzio cremonese. L'Ente ha sempre cercato, nel rispetto degli scopi della fondatrice, di rispondere agli stati di bisogno che si sono manifestati nelle diverse epoche storiche.

In base alle indicazioni testamentarie della Sua Fondatrice, il Consiglio di Amministrazione dell'Ospedale Germani è formato da cinque membri ed è presieduto da S.E. Mons. Vescovo della diocesi di Cremona attraverso persona da Lui delegata.

Dal 1° gennaio 2003 l'Ente ha trasformato la sua natura giuridica in Fondazione, diventando pertanto una struttura di diritto privato ed assumendo la denominazione di **Fondazione Elisabetta Germani – Centro Sanitario Assistenziale**.

L'Ente ha assunto la qualifica di **ONLUS**, cioè Ente Non Lucrativo di Utilità Sociale.

Oggi la struttura ha un ruolo importante nella rete dei servizi alla persona, nell'ambito della programmazione territoriale, provinciale e regionale, e si propone come struttura aperta al territorio dove l'utente può trovare risposte qualificate e propositive nel campo della geriatria e della disabilità.

Questa sua vocazione al territorio è stata dichiarata sia nello Statuto che nella Carta dei Valori adottata dall'Ente nel dicembre 2001.

Le risposte al bisogno, espresso e inespresso, vengono fornite attraverso un intervento sanitario e sociale, omnicomprensivo e globale, finalizzato a migliorare la qualità di vita dell'utente, indipendentemente dal suo grado di non autosufficienza.

I principi e le direttive di azione contenuti nella dottrina sociale della Chiesa Cattolica guidano la riflessione dell'Ente nella definizione dei propri valori di riferimento:

- riconoscimento ed affermazione della centralità della persona come individuo e tutela della sua dignità;
- riconoscimento e mantenimento di un ruolo attivo nella comunità dell'individuo fragile, anche se collocato all'interno di un servizio residenziale;
- integrazione con i servizi esterni operando a favore dell'individuo debole con il territorio e sul territorio;
- affermazione della struttura come centro socio sanitario qualificato e credibile per le famiglie, gli operatori, il volontariato, la comunità;
- affermazione come luogo di formazione e diffusione della cultura geriatrica;
- riconoscimento dell'importanza e del valore del personale quale risorsa essenziale per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

# **Fondazione “Elisabetta Germani”**

Centro sanitario assistenziale – ONLUS

## **LA NOSTRA MISSIONE**

La Fondazione Elisabetta Germani ha come obiettivo primario lo svolgimento di attività sanitaria ed assistenziale, la promozione della salute, il recupero o il mantenimento delle capacità psico-fisiche della persona assistita nel rispetto della sua dignità.

Per il raggiungimento degli obiettivi sopra riportati tutto il personale, attore fondamentale del processo di qualificazione dell'assistenza erogata, è tenuto a comportamenti adeguati per il mantenimento di un alto livello professionale e per lo sviluppo di rapporti sereni con gli ospiti. L'attività della struttura è imperniata sui seguenti principi fondamentali:

**uguaglianza ed imparzialità**

**continuità**

**diritto di scelta**

**efficienza ed efficacia**

**partecipazione**

**personalizzazione del servizio**

**sicurezza**

**presa in carico**

**ascolto**

**qualità**

**innovazione**

**integrazione con il territorio**

Per il raggiungimento degli obiettivi indicati dallo statuto la Fondazione è attiva nelle seguenti unità di offerta individuate dalla normativa regionale di riferimento:

### **Unità di offerta residenziali**

RSA

RSD

Cure intermedie

Nucleo Alzheimer

### **Unità di offerta non residenziali**

CDI

CURE DOMICILIARI

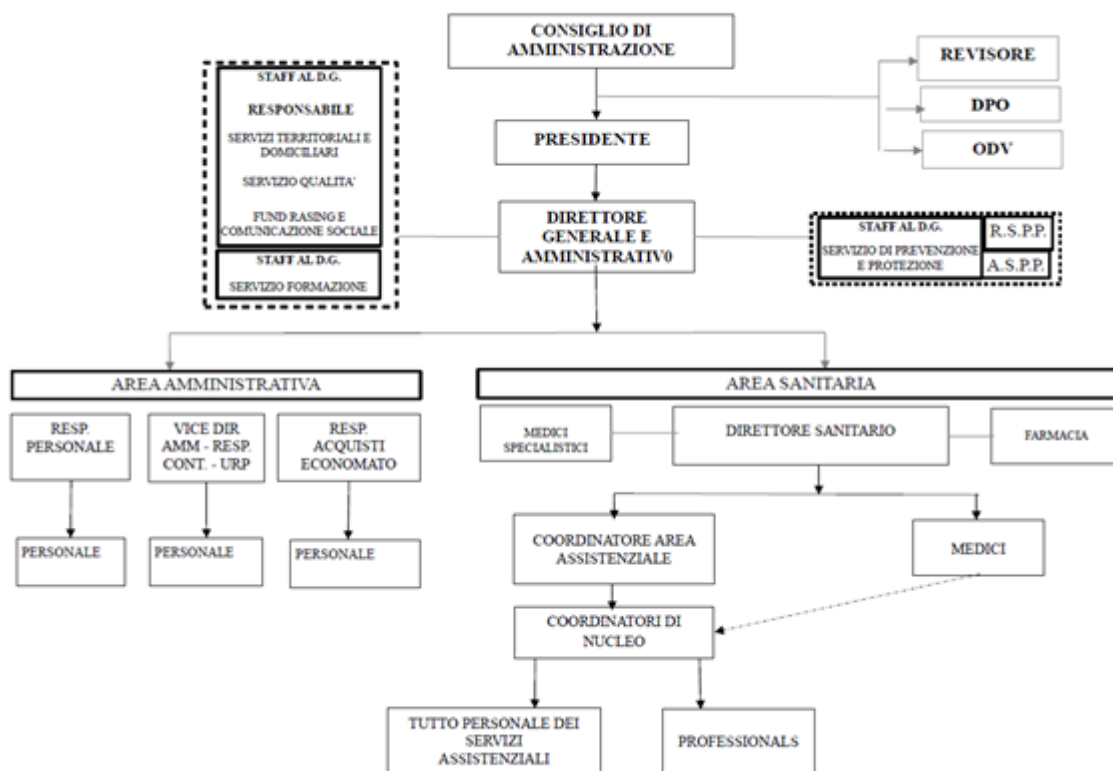
RSA Aperta

SAD

# Fondazione “Elisabetta Germani”

Centro sanitario assistenziale – ONLUS

## L'ORGANIZZAZIONE



# Fondazione “Elisabetta Germani”

Centro sanitario assistenziale – ONLUS

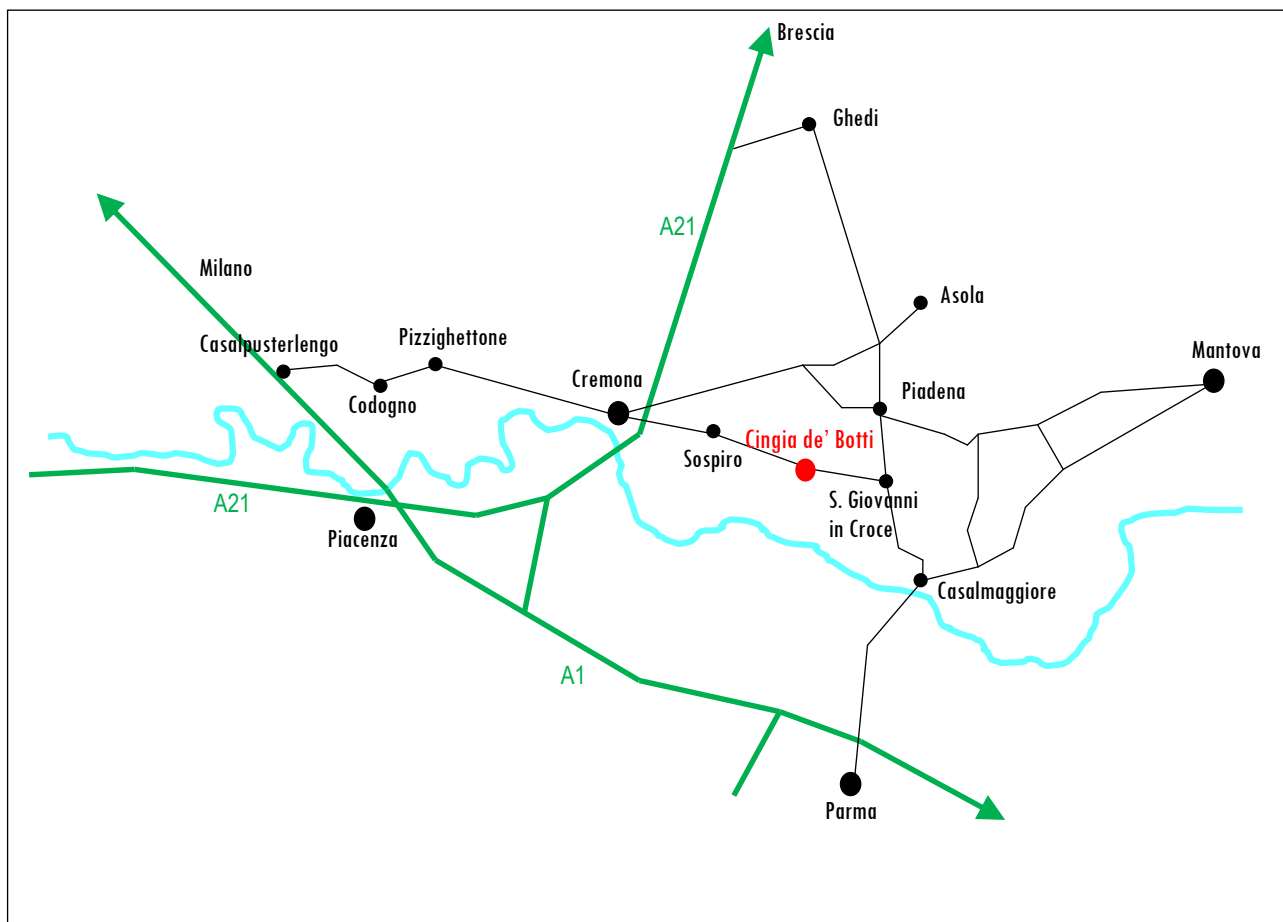
## COME RAGGIUNGERCI

La Struttura è ubicata all’inizio del paese di Cingia de’ Botti in via Pieve Gurata 11 ed è facilmente raggiungibile:

- da Cremona mediante la S.S. Giuseppina a 20 Km da CR
- da Parma e Mantova mediante la S.S. Asolana seguendo le indicazioni per CR.

Di fronte all’ingresso della Fondazione è ubicata la fermata del pullman della linea Cremona – Casalmaggiore.

Per la zona di Piadena è attivabile il servizio Stradibus telefonando al n. 800.070.166.



Di fronte alla struttura è presente un ampio parcheggio coperto video sorvegliato. La copertura è effettuata con pannelli fotovoltaici che consentono, insieme ad altre iniziative, il contenimento dei consumi energetici alla struttura.

## RSA APERTA

### Premessa

La recente situazione di emergenza, legata alla pandemia da Sars- Cov 2, ha contribuito a porre nuova luce sul welfare territoriale riconoscendo la grande importanza della rete dei servizi domiciliari, in grado di proporre un modello di salute di prossimità, tale da garantire alla persona fragile interventi adeguati e differenziati in rapporto al livello di rischio e al bisogno, svolgendo, contemporaneamente, attività di prevenzione ed educazione sanitaria



# **Fondazione “Elisabetta Germani”**

## **Centro sanitario assistenziale – ONLUS**

nell’ambito dell’infezione da Covid-19, e finalizzandoli, anche, alla messa in atto di misure legate al monitoraggio di persone in isolamento fiduciario, prima dell’ingresso nelle Residenze Sanitarie Assistenziali.

La Delibera n XI/3236 di Regione Lombardia nella seduta del 9/6/20 che ha per oggetto “atto di indirizzo in ambito sociosanitario successivo alla fase 1 dell’emergenza epidemiologica da COVID-19, ha previsto il progressivo ripristino di tutte le attività sociosanitarie nella massima sicurezza per utenti e operatori.

La Fondazione Elisabetta Germani in qualità di ente accreditato come erogatore di RSA aperta si adopera per dare risposte mirate, personalizzate e qualificate ai bisogni dell’utenza, individuati a seguito di valutazione multidimensionale. Per garantire la massima tutela di utenti e operatori, nell’ambito del Piano Organizzativo Gestionale emesso dalla struttura, sono esplicitate le indicazioni, gli aspetti organizzativi, le istruzioni e le procedure operative da seguire, volte al contenimento e alla gestione dell’infezione da Sars-Cov2.

### **Definizione**

La RSA APERTA, introdotta con la DGR 856/2013, modificata in seguito alla DGR 7769/2018 è una misura che si caratterizza per l’offerta di interventi prioritariamente di natura sociosanitaria finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da morbo di Alzheimer o da altra demenza certificata o di anziani di età pari o superiore a 75 anni in condizioni di non autosufficienza riconosciuti invalidi civili al 100%.

### **Obiettivi del servizio**

La RSA APERTA, integrandosi con gli altri soggetti della rete di sostegno del territorio, si pone quale misura di supporto per migliorare la qualità di vita di coloro che risiedono al domicilio, favorendone la permanenza al proprio domicilio sostenendo il caregiver o chi lo sostituisce nella funzione di cura al domicilio. Di seguito ulteriori obiettivi che il servizio si prefigge:

- Proseguire le attività di assistenza domiciliare nel contesto dell’emergenza da Covid 19, salvaguardando la sicurezza dell’Utente e degli Operatori.
- Mantenere il più a lungo possibile le capacità residue della persona anziana, rallentando il decadimento delle varie funzioni, cognitive e motorie.
- Aiutare la famiglia a gestire al domicilio la persona anziana non più autosufficiente anche con attività di consulenza e interventi di sostegno per la gestione di problematiche comportamentali (che possono essere erogate da remoto).
- Sostenere la famiglia nelle attività di assistenza e cura, anche con supporto psicologico al caregiver (che può essere erogato da remoto).
- Mantenere il più a lungo possibile la persona nel proprio contesto abitativo/famigliare.
- Valorizzare la persona con interventi e progetti individualizzati e personalizzati sulla base dei suoi bisogni, interessi e della sua storia di vita.
- Riconoscere precocemente i sintomi da infezione da Sars-Cov 2.
- Implementare l’utilizzo di device per applicazione di attività da remoto sia per garantire continuità negli interventi di monitoraggio clinico, di stimolazione cognitiva e motoria ma anche per assicurare formazione e informazione al caregiver sulle pratiche assistenziali (es. igiene, alimentazione, gestione disfagia) e/o sulle problematiche comportamentali, sull’adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi.

# **Fondazione “Elisabetta Germani”**

Centro sanitario assistenziale – ONLUS

- Prevenire e contenere la diffusione dell’infezione da Sars-Cov 2 sul territorio.
- Mantenere e migliorare la rete di collegamento col medico di medicina generale per meglio valutare la situazione clinico-sanitaria dell’utente.
- Implementare interventi di educazione sanitaria all’utente e alla sua famiglia/caregiver.

## **Destinatari del servizio**

- Persone affette da morbo di Alzheimer, demenza o patologie di natura psicogeriatrica con presenza di certificazione rilasciata da un medico specialista geriatra/neurologo di strutture accreditate/equipe ex U.V.A. ora CDCD.
- Anziani non autosufficienti con età pari o superiore a 75 anni, riconosciuti invalidi civili al 100% (Bartel 0-24).

In entrambi i casi le persone devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale che presta assistenza nell’arco della giornata e della settimana.

## **Incompatibilità della misura**

Risulta incompatibile la fruizione contemporanea di RSA Aperta e di altre misure e/o interventi regionali e/o altri servizi/unità d’offerta sociosanitaria, eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e Cure domiciliari (C-Dom)

## **Modalità di attivazione**

I cittadini che intendono usufruire di tale misura devono rivolgersi direttamente alla RSA scelta tra quelle che hanno sottoscritto il contratto con l’ATS.

Sarà possibile consegnare le domande presso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico della Fondazione Elisabetta Germani. La Fondazione provvederà a valutarne i requisiti di idoneità e di incompatibilità entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda.

In caso di esito positivo della verifica, verrà effettuata una valutazione multidimensionale entro i successivi 10 giorni lavorativi.

La valutazione multidimensionale considera aspetti di natura clinico-sanitaria, socio-ambientale e relazionale, viene effettuata al domicilio, da parte di un medico e altra figura professionale (Psicologo, Educatore, Terapista della Riabilitazione). I dati raccolti serviranno per procedere alla redazione del Progetto Individuale. Esso dovrà essere condiviso con la persona o suo Amministratore di sostegno, con il caregiver di riferimento, e sottoscritto dagli stessi.

Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza con il Progetto Individuale, la Fondazione elabora il Piano di Assistenza Individualizzato, che indica gli interventi programmati (che dovranno essere attivati entro i successivi 30 giorni), le figure professionali coinvolte, le modalità e i tempi di attuazione.

Per informazioni chiamare la Fondazione Elisabetta Germani al n. 0375/960211 dalle ore 9 alle ore 13, chiedendo del servizio RSA Aperta.

## **Servizi e prestazioni fornite**

Il servizio di RSA APERTA offre un intervento flessibile e personalizzato. Le prestazioni che possono essere offerte sono articolabili secondo le esigenze del singolo, valutabili caso per caso e in relazione alla valutazione multidimensionale.

Le prestazioni erogabili sono a titolo esemplificativo:

Persone affette da demenza certificata:

# **Fondazione “Elisabetta Germani”**

Centro sanitario assistenziale – ONLUS

- Stimolazione Cognitiva
- Consulenza e supporto alla famiglia per la gestione dei disturbi del comportamento
- Interventi di supporto psicologico al caregiver
- Ricoveri di sollievo
- Stimolazione e mantenimento delle capacità motorie
- Igiene personale completa
- Nursing
- Interventi di Riabilitazione motoria
- Consulenza ed addestramento alla famiglia per la protesizzazione degli ambienti abitativi

Interventi rivolti ad anziani non autosufficienti:

- Interventi per il mantenimento delle abilità residue
- Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi
- Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale
- Interventi a domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver

## **Equipe degli operatori**

A scopo esemplificativo, gli operatori che, in relazione alle richieste ed al Progetto Individuale possono costituire l'equipe della RSA aperta sono: Care manager, Psicologo, Infermiere, Educatore, Fisioterapista, Terapista occupazionale, ASA/OSS.

## **Accoglienza e presa in carico del nuovo utente**

La Fondazione Elisabetta Germani, contatta la famiglia della persona e concorda con l'utente la data della valutazione multidimensionale al domicilio a seguito del triage telefonico.

Nel caso di esito positivo della valutazione multidimensionale viene steso il documento di valutazione del bisogno e definito il piano di interventi (tipologia tempi e durata, ricorrenza della prestazione, professionalità dell'operatore/i coinvolto/i).

Il piano, così definito, viene discusso con il familiare e dallo stesso sottoscritto.

In sede di primo accesso insieme alla documentazione standard vengono fornite specifiche indicazioni all'utente per formulare una sorta di “auto-triage”. Per l'”auto-triage” è previsto che il giorno stesso dell'intervento l'utente faccia riferimento alla “scheda triage”.

In caso di sintomi sospetti, l'operatore, direttamente o tramite il Coordinatore del servizio, provvederà a darne tempestiva comunicazione al MMG della persona richiedente il servizio. L'utente e/o il suo caregiver saranno informati circa la necessità di comunicare il più precocemente possibile, prima degli accessi successivi, l'eventuale insorgenza di sintomi sospetti per Covid 19 (febbre, sintomi respiratori, malesseri, alterazioni dell'olfatto e del gusto).

L'operatore, nell'erogazione del servizio, affiancherà alle ordinarie modalità operative previste, in relazione allo stesso, nei rispettivi protocolli (aggiornamento diario, compilazione scale di valutazione, ecc.), anche procedure volte alla prevenzione e al contenimento dell'infezione da SARS COV 2, come da protocolli interni alla struttura e provvederà a segnalare al MMG nuovi sintomi e/o cambiamenti significativi dei sintomi preesistenti.

# **Fondazione “Elisabetta Germani”**

Centro sanitario assistenziale – ONLUS

## **Risorse Materiali Previste**

- Stanza interna alla struttura del servizio territoriale;
- Cellulari e/o tablet dedicati con collegamento internet;
- Autovetture (con modalità di utilizzo e sanificazione dopo ogni utilizzo come da procedura interna alla Fondazione);
- Borse con i materiali per erogazione prestazioni;
- Cartelle con modulistica;
- DPI (camici monouso, guanti, mascherine FFP2, occhiali/visiera), per l'operatore
- Prodotti per la sanificazione degli spazi, ambienti, strumenti e materiali a base di alcool a 60°C e/o cloro allo 0,1%;
- Gel idroalcolico per l'igienizzazione delle mani da tenere sull'autovettura e nella borsa;
- Contenitore per rifiuti speciali per smaltire i DPI utilizzati al rientro in struttura.

## **Sospensioni ed interruzioni**

Le interruzioni della misura inferiori a 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico.

Interruzioni superiori a 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico, mentre interruzioni superiori a 30 giorni prevedono la chiusura della presa in carico.

La presa in carico presso altre unità d'offerta sociosanitarie prevede la chiusura del progetto.

## **Costo della RSA APERTA**

Il servizio è gratuito, coperto da voucher erogato dall'A.T.S. competente per territorio per quanto concerne le prestazioni previste dal PAI.

Nel caso di ricovero di sollievo è prevista la compartecipazione versando € 54,00 al giorno alla Fondazione.

Nel caso di frequenza di 4 ore è prevista compartecipazione di € 10,00, comprensiva di pranzo.

Nel caso di frequenza >4 ore è prevista compartecipazione di € 15,00, comprensiva di pranzo e merenda

## **Referente del servizio**

Responsabile del servizio è il Direttore Sanitario e referente organizzativo è il coordinatore professionale di riferimento.

**L'Ufficio Relazioni con il Pubblico** è aperto al pubblico dalle ore 9 alle 13 e dalle 14,30 alle 16,30 dal lunedì al venerdì, il giovedì l'apertura è anticipata alle ore 8.

L'ufficio è a disposizione per avere informazioni dalle ore 9 alle 11.30 e il pomeriggio dalle ore 14.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì.

Tel. 0375-960211/0375-9602249(Coordinatore Servizi Territoriali)

Fax: 0375-96481

Mail: [urp@fondazionegermani.it](mailto:urp@fondazionegermani.it)

# Fondazione “Elisabetta Germani”

Centro sanitario assistenziale – ONLUS

## DIRITTI DELL'UTENTE E RECLAMI

E' diritto dell'utente:

- Ricevere un trattamento che sia rispettoso della libertà e della dignità della persona, adeguato alle esigenze sanitarie ed assistenziali del caso.
- Chiedere ed ottenere informazioni chiare e complete dal medico di reparto sugli accertamenti diagnostici, sulla prognosi e sulle terapie adottate.
- Godere della riservatezza che necessità terapeutiche e regole deontologiche professionali impongono. Ove l'Utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le informazioni dovranno essere fornite alle persone che ne hanno diritto.
- Individuare il personale mediante il cartellino di identificazione.
- Avere la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami a seguito di possibili disservizi o comportamenti od atti che abbiano negato o limitato, a giudizio dell'utente, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste. A questo proposito ogni coordinatore di nucleo di ogni area funzionale è tenuto a ricevere le osservazioni e reclami verbalmente espressi dagli ospiti e dai loro familiari e riferirne al responsabile medico del reparto e al direttore.
- L'eventuale scheda per la segnalazione di reclami o suggerimenti, potrà essere recapitata attraverso una delle seguenti modalità:
  - Posta elettronica all'indirizzo: [urp@fondazionegermani.it](mailto:urp@fondazionegermani.it)
  - Posta ordinaria all'indirizzo: Fondazione Elisabetta Germani ONLUS - via Pieve Gurata 11 - 26042 Cingia de' Botti (CR)
  - Via fax al n. 0375-96481
  - Consegna diretta presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

La risposta ai reclami pervenuti avverrà da parte della Direzione Generale o Sanitaria entro un tempo massimo di 60 giorni dalla data di ricevimento.

Con le stesse modalità può essere presentata la richiesta di **accesso alla documentazione sociosanitaria** da parte degli aventi diritto. La documentazione è rilasciata con il nulla osta della Direzione Sanitaria entro 30 giorni dalla richiesta presso l'ufficio URP.

## LA SICUREZZA

La Fondazione è particolarmente attenta a garantire la sicurezza dei residenti e dei lavoratori. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni di legge in materia di prevenzione incendi, sicurezza statica, impianti elettrici, idraulici, di riscaldamento e ascensori

Nel rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs. 81\2008) è stato predisposto e costantemente aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi in cui sono stati analizzati i rischi ambientali, suddivisi per mansioni, ed individuate le misure più idonee per la loro riduzione.

All'interno della struttura sono presenti il responsabile del servizio di prevenzione e protezione ed il medico competente per la tutela della salute dei lavoratori.

# **Fondazione “Elisabetta Germani”**

Centro sanitario assistenziale – ONLUS

La Fondazione ha elaborato il manuale previsto dal D. Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) e attivato il sistema di controllo di qualità della catena alimentare (HACCP).

## **LE DONAZIONI**

Le oblazioni a favore della Fondazione, che persegue esclusivamente finalità di assistenza socio-sanitaria, effettuate tramite assegno o bonifico sono deducibili, come da Testo Unico delle Imposte sui Redditi.

Si può contribuire anche al momento della dichiarazione annuale dei redditi, apponendo la firma nell'apposita casella del 5 per mille e indicando il codice fiscale della Fondazione: 80004310191.

## **QUALITA'**

La rilevazione della qualità percepita, intesa come lettura soggettiva da parte del destinatario del servizio della capacità di soddisfare i propri bisogni, avviene mediante la richiesta di compilazione di questionari anonimi agli utenti e ai loro familiari.

I dati rielaborati vengono analizzati dal Consiglio di Amministrazione e successivamente vengono fatti oggetto di riflessione dal responsabile del servizio.

I risultati vengono esposti dandone comunicazione agli utenti, ai familiari e ai dipendenti. Gli esiti della valutazione insieme alle idee e ai suggerimenti espressi sono uno stimolo importante di miglioramento.

## **CODICE ETICO**

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei “portatori di interesse” (dipendenti, fornitori, utenti ecc.).

E' deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale. L'Ente ha istituito l'Organismo di Vigilanza.

Allegati: Fax Simile Questionario qualità  
Scheda per la segnalazione di reclami o suggerimenti

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ VIA \_\_\_\_\_  
TEL \_\_\_\_\_ CELL \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_

UTENTE \_\_\_\_\_ / PARENTE col grado di \_\_\_\_\_  
dell'Utente \_\_\_\_\_ AdS/Tutore \_\_\_\_\_

UNITA' D'OFFERTA: \_\_\_\_\_

TIPO DI SEGNALAZIONE: ☐ RECLAMO ☐ SUGGERIMENTO

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Il Titolare la informa che ai sensi del GDPR 2016/679, i Suoi dati personali formeranno oggetto di trattamenti esclusivamente interni sia mediante supporti cartacei che informatici idonei a garantirne la sicurezza, l'integrità e la riservatezza. Titolare del trattamento dei dati è la Fondazione Elisabetta Germani ONLUS, via Pieve Gurata, 11 26042 Cingia de' Botti (CR) – tel. 0375-960211, nella persona del suo Legale Rappresentante residente e domiciliato per la carica presso la sede dell'Ente.

#### NOTA INFORMATIVA

Vi invitiamo a compilare la scheda e recapitarla a mezzo:

- Posta elettronica all'indirizzo: [urp@fondazionegermani.it](mailto:urp@fondazionegermani.it)
- Posta ordinaria all'indirizzo: Fondazione Elisabetta Germani ONLUS – via Pieve Gurata 11 – 26042 Cingia de' Botti (CR)
- Via fax al n. 0375-96481
- Consegna diretta presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

## SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI O RECLAMI



**Fondazione Elisabetta Germani**

Centro Sanitario Assistenziale  
ONLUS