



*CARTA DEI SERVIZI*  
*RSA APERTA*  
*D.G.R. 2942/2014*

R.S.A. SAN FRANCESCO D’ASSISI

PIAZZA DEI PICCOLI MARTIRI, N 5

20127 MILANO

AGGIORNATA A: GENNAIO 2017

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – R.S.A. SAN FRANCESCO D'ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

---

### **Introduzione**

Gli obiettivi della presente *Carta dei Servizi* sono di presentare il servizio della **RSA Aperta** previsto dalla D.G.R. 2942/2015 erogato dalla R.S.A. San Francesco d'Assisi che si rivolge a persone anziane in condizione di fragilità ed ai loro familiari di riferimento (caregiver).

### **Dove siamo e come contattarci**

---

Denominazione sociale:

**Associazione Villa San Fermo Onlus**  
**RSA San Francesco d'Assisi**

Sede legale e Uffici amministrativi :

**Piazza dei Piccoli Martiri n. 5 – 20127 Milano**

Recapiti:

**Tel. 02-27007105 – Fax 02-27080784**

Indirizzo e-mail:

**info@rsasanfrancesco.it**

Sito internet:

**www.rsasanfrancesco.it**

#### **Ufficio segreteria ed amministrazione:**

orario:            dal lunedì al sabato        dalle 08:30 alle 13:00  
                      dal lunedì al venerdì      della 14:30 alle 19:30

reperibilità telefonica:

tutti i giorni 7 su 7 dalle 08:30 alle 19:30

La R.S.A. San Francesco d'Assisi si trova in Piazza Piccoli Martiri n. 5 a Milano – (zona Viale Monza – Quartiere Gorla), affacciata sul canale della Martesana.

E' servita dalla linea rossa della MM, stazione di Gorla a circa 250 mt.; dal centro città dista circa 15 minuti di metropolitana.

### **Mission**

---

La nostra "Mission" è quella di valorizzare il ruolo delle persone che hanno condiviso parte di uno stesso cammino, una frazione dello stesso tempo, e ora si trovano per il peso degli anni o della malattia a non poter più essere quelle che sono state, con il perseguimento di finalità di solidarietà sociale e di sostegno alle famiglie di anziani con demenza o altri disturbi di natura psichiatriche.

### **La storia**

---

La R.S.A. San Francesco d'Assisi è una struttura dotata di n.74 posti letto accreditata dalla Regione Lombardia con deliberazione della Giunta Regionale n. 16263 del 06/02/2004; è una realtà operativa da oltre un decennio che offre assistenza a persone anziane in condizioni di fragilità in regime di ricovero e dal 2014 ha aderito come da DGR n. 856/2013 alla misura RSA Aperta, aprendo i servizi e le competenze professionali in una logica multiservizi, per una presa in carico integrata della persona residente al proprio domicilio.

### **Accesso ed erogazione dei servizi "Rsa Aperta"**

---

Il servizio "RSA Aperta" nella fase iniziale si rivolgeva alle persone affette da demenza in applicazione della DGR 856/2013, un segmento di popolazione tra i meno assistiti dalla rete di offerta; le azioni migliorative introdotte dalla DGR 2942/2014 hanno esteso tale misura anche alle persone non autosufficienti che abbiano compiuto 75 anni in condizioni di fragilità, si tratta di una serie di pacchetti o prestazioni di supporto al lavoro di cura domestico, per sostenere le famiglie di anziani con demenza o altri disturbi di natura psichiatrica.

La richiesta per l'accesso al servizio della RSA Aperta va fatta direttamente all'ASL Dipartimento ASSI, presso il distretto più vicino alla propria residenza, che si occupa di effettuare previo appuntamento la valutazione multidimensionale del bisogno, coinvolgendo nel processo valutativo il Medico di Cure Primarie, il Comune per i profili di rilievo sociale e l'Azienda Ospedaliera per i profili di rilievo specialistico.

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – R.S.A. SAN FRANCESCO D'ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

---

La valutazione deve sempre:

- considerati gli aspetti sociosanitari e sociali della persona, nonché quelli sociali della famiglia e del contesto più prossimo.
- verificare la presenza in famiglia di eventuali risorse che possano essere di supporto
- essere sempre finalizzata alla scelta del percorso assistenziale più appropriato, indipendentemente dalla richiesta di accesso ad una delle misure previste.

Qualora il percorso assistenziale appropriato non fosse coerente con la richiesta formulata, l'esito della valutazione verrà comunque consegnato alla persona e la stessa sarà indirizzata verso altre misure più idonee previste dal presente atto o verso altri interventi di tipo sociale o sociosanitario.

Se la persona a seguito dell'esito della valutazione risulta idonea per la misura, l'ASL predispone il progetto individuale che definisce, nelle linee generali:

- l'indicazione della misura per la quale viene attivato il progetto
- gli obiettivi e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati tenendo conto, compatibilmente con la fragilità della persona e la necessità di garantire le risposte più adeguate, delle aspettative e delle priorità della persona e dei suoi familiari.
- il mix di prestazioni/interventi più adeguati per rispondere al bisogno
- il valore del voucher commisurato al bisogno
- la durata ipotizzata (max 12 mesi) tenendo conto che comunque lo stesso, può essere riaggiornato e riadeguato alle mutate condizioni della persona, su richiesta del Soggetto gestore
- l'elenco dei Soggetti erogatori

Entro dieci giorni lavorativi dalla richiesta di presa in carico, l'ASL consegna al richiedente l'esito della valutazione e il Progetto individuale, ed entro un mese dovrà scegliere un soggetto gestore (solamente uno) prioritariamente nell'Ambito dell'Asl di residenza e ne dovrà dare comunicazione a quest'ultima e al medico di medicina generale.

Il Soggetto gestore scelto dalla persona/famiglia si occupa di comporre il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che viene sottoscritto e consegnato in copia all'interessato.

La R.S.A. San Francesco d'Assisi garantisce entro 5 giorni lavorativi dal primo contatto con il richiedente, la consegna del PAI e la contestuale presa in carico della persona e della sua famiglia e definisce la figura responsabile della funzione di care management.

Nella stesura del PAI ci occupiamo di tradurre l'esito della valutazione fatta dall'Asl in un profilo assistenziale corrispondente ad un pacchetto di interventi a bassa, media e/o alta intensità, collegato anche a un preciso valore mensile di voucher.

I profili di riferimento corrispondenti ad ogni livello di intensità del bisogno sono:

**Profilo 1:** valore voucher: 350 euro Prestazioni, anche di lunga durata, ma tendenzialmente legate all'intervento di singoli professionisti (ASA/OSS ed educatore, ecc.), con l'obiettivo di integrare/sostituire il lavoro del caregiver. Questo profilo può essere accompagnato da una valutazione da parte di una figura professionale per verificare la situazione ambientale e familiare.

**Profilo 2:** valore voucher: 500 euro Prestazioni a maggiore integrazione professionale e/o interventi che a seguito di una valutazione multi professionale, prevedano accessi a frequenza decrescente per es. per addestrare il caregiver (es. tecniche di assistenza nelle attività di vita quotidiana, gestione dei disturbi comportamentali ecc).

**Profilo 3 :** valore voucher: 700 euro Prestazioni a carattere continuativo o di lunga durata e a diverso mix professionale a maggiore intensità assistenziale, necessità di maggiore integrazione con altri servizi sociali e sociosanitari, accompagnati da eventuale valutazione anche complessa e/o care management anche intenso.

A titolo esemplificativo si riportano le prestazioni che possono concorrere alla composizione del pacchetto:

- **La valutazione** che può essere fatta in avvio del servizio a domicilio della persona, per valutare il contesto familiare e ambientale, le eventuali risorse già attive, per meglio definire e calibrare gli obiettivi e gli interventi del Piano di assistenza.
- **Il care management** è parte integrante del pacchetto per tenere contatti con la rete sociale e sociosanitaria, accompagnare la famiglia e la persona, per informarla, indirizzarla ed orientarla fornendo indicazioni utili.
- **Integrazione del lavoro del caregiver/Sostituzione temporanea caregiver** una o più volte la settimana per prestazioni di carattere tutelare (igiene personale, trasferimenti letto-sedia, bagno assistito, imboccamento, aiuto per vestirsi, mobilitazione, massaggi ecc.) oppure una mattina o un pomeriggio alla settimana, per permettere al caregiver/badante di riposare, uscire di casa, gestire commissioni ecc.
- **Interventi qualificati di accompagnamento**, dialogo e arricchimento del tempo, uscite per mantenere relazioni e favorire l'autonomia motoria
- **Adattamento agli ambienti:** analisi degli ambienti in relazione alla specificità della situazione della persona e della famiglia e proposta di interventi e soluzioni
- **Addestramento caregiver**, per un tempo circoscritto, per gli ambiti non di competenza ADI (ad esempio, per l'addestramento all'igiene personale o all'organizzazione di vita o per interventi di stimolazione cognitiva)

# ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – R.S.A. SAN FRANCESCO D'ASSISI

## CARTA DEI SERVIZI

---

- **Stimolazione cognitiva, di sostegno a BPSD** (disturbi psicomportamentali nella demenza)
- **Counseling e terapia occupazionale**
- **Altre attività integrative presso RSA**

**Per le prestazioni previste dal voucher non è richiesto alcun contributo economico all'Utente.**

### ***Personale***

---

La R.S.A. San Francesco d'Assisi ritiene che le risorse umane rivestono il patrimonio primario, indispensabile per una crescita aziendale costante rivolta alla qualità; la formazione del personale è l'elemento fondamentale per migliorare, aggiornare ed accrescere le conoscenze tecnico-professionali, igienico-sanitarie e sensibilizzare la politica della qualità. I nostri operatori, sono motivati ad individuare modalità e metodologie operative mirate ad arricchire la propria professionalità, e la politica attiva della nostra équipe è quella di attribuire un ruolo rilevante all'orientamento e alla formazione di tutti i soggetti impegnati nei servizi.

La R.S.A. San Francesco d'Assisi, con l'apporto di tutte le funzioni aziendali mette in atto tutte le risorse necessarie affinché il personale operativo consegua la competenza nelle attività in cui è impegnato e promuove e sviluppa frequenti corsi di formazione o di aggiornamento, con lo scopo di raggiungere l'obiettivo primario del servizio: soddisfazione dell'utenza, efficienza ed efficacia.

Le figure professionali verso le quali è maggiormente orientata la formazione sono quelle direttamente impegnate nelle prestazioni sanitarie e socio assistenziali.

Inoltre, il decreto legislativo 30/12/1992, n. 502, come integrato legislativo 19 giugno, n. 229 ha voluto istituzionalizzare anche nel nostro Paese la E.C.M. è diretta a fornire a tutti gli operatori sanitari gli elementi di conoscenza necessari per mantenersi professionalmente aggiornati e competenti. Il programma italiano di E.C.M. è pertanto ormai una realtà per tutti gli operatori sanitari. Ogni operatore della Sanità dovrà obbligatoriamente raccogliere annualmente un numero minimo di crediti formativi E.C.M. così come stabilito dalla Commissione nazionale per la formazione continua. I Crediti formativi E.C.M. vengono attribuiti dalla Commissione nazionale per la formazione continua, e sono una misura dell'impegno e del tempo che ogni operatore della Sanità ha dedicato annualmente all'aggiornamento ed al miglioramento del livello qualitativo della propria professionalità.

La R.S.A. San Francesco d'Assisi organizza corsi di formazione per i nuovi, dipendenti e collaboratori in genere, allo scopo di introdurli con la necessaria competenza all'attività isitutzionale, oltre naturalmente a prevedere un adeguato periodo di affiancamento ad un operatore esperto che possa indurre una significativa esperienza e conoscenza delle specifiche metodologie operative.

La direzione aziendale a sua volta si mantiene costantemente aggiornata su tutti gli aspetti normativi e pratici che concernono la sicurezza, la salvaguardia dell'ambiente e della salute nell'ambito aziendale, partecipando a corsi e seminari organizzati da associazione di categoria ed enti specializzati.

L'inserimento degli operatori per l'erogazione del servizio è selezionato secondo criteri di assenza d'incompatibilità, esperienza lavorativa e disponibilità di spostamento sul territorio.

Al primo accesso a domicilio viene consegnata all'operatore la seguente documentazione che dovrà essere compilata e aggiornata:

- Diario attività
- Foglio firma
- Linee guida e protocolli in base al servizio richiesto

Il personale sanitario e socio assistenziale è fornito in appalto dalla ***Azzurra Coop.Sociale Onlus***

### ***Il trattamento dei dati personali***

---

L'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia, alla propria condizione economica ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.

I dati sono trattati nel pieno rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 relativo alla tutela della privacy della persona.

### ***La sicurezza e la tutela ambientale***

---

La R.S.A. San Francesco d'Assisi è particolarmente sensibile al rispetto delle misure di prevenzione e di sicurezza a norma del D. Lgs. 81/08 e successive modificazioni ed integrazioni e pertanto forma i propri operatori:

- Per la valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza;
- Per l'eliminazione dei rischi e, ove non è possibile, la loro riduzione al minimo;
- Per la riduzione dei rischi alla fonte;
- Alla programmazione della prevenzione in modo coerente fra le tecniche produttive ed organizzative e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro;
- Alla sostituzione di ciò che è pericoloso con ciò che non lo è oppure lo è meno;
- Al rispetto dei principi d'uso delle attrezzature e dei metodi di lavoro;

## ASSOCIAZIONE VILLA SAN FERMO ONLUS – R.S.A. SAN FRANCESCO D'ASSISI CARTA DEI SERVIZI

---

- Alla priorità delle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- Alla limitazione al minimo delle condizioni di esposizione al rischio;
- All' utilizzo limitato degli agenti chimici, fisici e biologici, sui luoghi di lavoro;
- Alla corretta igiene;
- Alla perfetta conoscenza delle misure d'emergenza da attuare in caso di pronto soccorso, di lotta antincendio, d'evacuazione degli Utenti e dei lavoratori e di pericolo grave ed immediato;
- Alla regolare manutenzione d'ambienti, attrezzature, macchine ed impianti, con particolare riguardo ai dispositivi di sicurezza in conformità all' indicazione dei fabbricanti e delle disposizioni di legge;

### ***Customer satisfaction Utenti***

---

La RSA San Francesco d'Assisi misura ed analizza costantemente la soddisfazione degli Utenti mediante la distribuzione di questionari di customer satisfaction.

I dati vengono raccolti ed elaborati con cadenza annuale e servono all' equipe per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia dei servizi offerti.

La valutazione viene effettuata mediante dati numerici e rappresentazione grafica dei risultati, entro il mese di dicembre di ogni anno.

### ***Ufficio Reclami***

---

L'Ufficio Segreteria si occupa di registrare e gestire segnalazioni, proposte e reclami, scritti o verbali, provenienti dagli utenti o dai loro familiari.

Nel caso di reclami verbali e scritti l'ufficio attiva una procedura molto articolata, che prende il nome di Rapporto di Segnalazione, certifica il percorso di ogni rimostranza:

- registrazione del reclamo e suo accertamento;
- verifica delle risoluzioni adottate e notifica all'utente;
- archiviazione.

Per quanto riguarda i reclami scritti vanno segnalati compilando il modulo allegato e consegnati all'ufficio Segreteria. Entro 15 giorni la Direzione provvederà a rispondere.

## ***CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA***

### ***Introduzione***

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

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

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

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

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, *mass media*;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in un classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'art. 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

### ***La persona anziana al centro dei diritti e doveri***

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.



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

di sviluppare e di conservare la propria individualità

di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali,  
le proprie credenze, le proprie opinioni e i propri sentimenti

di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui,  
anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza

di conservare la libertà di scegliere dove vivere

di essere accudita e curata nell'ambiente che  
meglio garantisce il recupero della funzione lesa

di vivere con chi desidera

di avere una vita di relazione

di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali,  
la propria originalità e creatività

di essere salvaguardata da ogni forma di violenza  
fisica e/o morale

di essere messa in condizione di godere e di conservare  
la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale  
o totale della propria autonomia ed autosufficienza

### ***La società e le istituzioni hanno il dovere***

di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati,  
con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica

di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o  
in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione

di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di  
"correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita  
della comunità

di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno  
necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni  
aspetti dell'ambiente di vita abbandonato

di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il  
mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta  
comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo  
necessario per la cura e la riabilitazione

di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi  
ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione

di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le  
fasce di età presenti nella popolazione

di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di  
esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo

di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani

di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni  
persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità  
umana.

### ***La tutela dei diritti riconosciuti***

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È considerazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regionale Lombardia.

*A conclusione di questa parte, esprimiamo la nostra adesione alla "Carta dei Diritti dei più anziani" inserita nella Delibera della Giunta della Regione Lombardia del 14 dicembre 2001 n. 7/7435 che riproduciamo integralmente, facendola nostra.*

### ***Codice Etico***

Con delibera della Assemblea ordinaria dei Soci del 04 dicembre 2012 l'Associazione Villa San Fermo Onlus ha adottato il modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 in cui è contenuto anche il Codice Etico.

La R.S.A. San Francesco d'Assisi riconosce nel Codice Etico i valori fondanti la propria opera rivolta al soddisfacimento delle aspettative e delle necessità di ogni utente, familiare ed operatore.

Il corretto e trasparente svolgimento delle attività, unitamente alla dovuta diligenza tecnico – professionale, rappresentano il fondamento su cui ogni Operatore basa il proprio lavoro quotidiano.

Il Codice Etico della Associazione Villa San Fermo Onlus ne rappresenta un documento ufficiale.

Esso si fonda sull'esigenza di formalizzare il complesso di principi e regole di valore etico, la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità vigenti nella R.S.A., nei confronti dei "portatori di interesse e dei Destinatari (dipendenti, fornitori, utenti, terzi in genere...) dettando comportamenti cui deve attenersi ogni soggetto che vive ed agisce nella Comunità, ivi compresi i terzi che hanno relazioni con la Associazione.

Esso, inoltre, viene in essere insieme al Modello di organizzazione gestione e controllo di cui al D. Lgs. 231/2001, in quanto ha il fine di prescrivere ai soggetti preposti ad aree di particolare rilevanza, comportamenti ed atteggiamenti atti a prevenire e ridurre i rischi dei reati presupposti in capo alla Associazione Villa San Fermo Onlus.

La redazione del Codice è avvenuta da parte di un Gruppo di lavoro formato dalla Direzione della R.S.A. e da un professionista, attraverso un processo che ha visto coinvolte le aree societarie interessate.

L'implementazione del Codice etico è avvenuta assumendo a modello le **Linee Guide della Regione Lombardia, compresa la delibera IX/3540 del 30.05.2012, adattate alla fattispecie della Associazione Villa San Fermo Onlus e il modello del Codice Etico Uneba per quanto compatibili.**