

COMUNITÀ EBRAICA DI MILANO

RESIDENZA ANZIANI ARZAGA

(già Guastalla-Battino)

Via Arzaga, 1 – 20146 Milano – Tel. 02.91981111 – Fax 02.91981011

infoarzaga@com-ebraicamilano.it

P.IVA 03547690150

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI

- 1. CARTA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI**
- 2. RETTE IN VIGORE : QUOTA REGIONALE E QUOTA A CARICO DEGLI OSPITI**
- 3. FACSIMILE CERTIFICAZIONE RETTE PAGATE E LORO COMPOSIZIONE AI FINI FISCALI**
- 4. MENU TIPO E SCHEMA ESEMPLIFICATIVO DIETA**
- 5. ORARIO MEDICI E REPERIBILITA'**
- 6. PROGRAMMA ANNUALE ANIMAZIONE**
- 7. INFORMATIVA AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO**
- 8. MODULO PER SUGGERIMENTI E/O RECLAMI**
- 9. QUESTIONARIO SODDISFAZIONE OSPITI - PARENTI-OPERATORI**
- 10. CODICE ETICO**
- 11. CAMERA MORTUARIA**
- 12. MODULO PER RICHIESTA CARTELLA CLINICA**

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA (allegato alla Dgr n. 7435 del 14 dicembre 2001)

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 una 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'articolo 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 Ata (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 di diritti e di 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.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

La persona ha il diritto:	La società e le istituzioni hanno il dovere:
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	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 conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	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 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 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 conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere

	<p>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</p>
<p>Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa</p>	<p>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</p>
<p>Di vivere con chi desidera</p>	<p>Di favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione</p>
<p>Di avere una vita di relazione</p>	<p>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</p>
<p>Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività</p>	<p>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</p>
<p>Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale</p>	<p>Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani</p>
<p>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 e autosufficienza</p>	<p>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.</p>

È 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 constatazione 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 Regione Lombardia.

COMUNITÀ EBRAICA DI MILANO
RESIDENZA ANZIANI ARZAGA
 (già Guastalla-Battino)
 Via Arzaga, 1 – 21046 Milano – Tel. 02.91981111 – Fax 02.91981011
 infoarzaga@com-ebraicamilano.it
 P.IVA 03547690150

TARIFFE A PARTIRE DA GENNAIO 2018	<i>Retta Lorda</i>	<i>Contrib. Regionale**</i>	<i>Dovuto dall'ospite.</i>
CAMERA SINGOLA (A 1 letto)			
RETTA AL GIORNO :			
Classe 1	€ 179,00	€ 49,00	130
Classe 2	€ 179,00	€ 49,00	130
Classe 3	€ 169,00	€ 39,00	130
Classe 4	€ 169,00	€ 39,00	130
Classe 5	€ 169,00	€ 39,00	130
Classe 6	€ 169,00	€ 39,00	130
Classe 7	€ 159,00	€ 29,00	130
Classe 8	€ 159,00	€ 29,00	130
CAMERA DOPPIA (a 2 letti)			
RETTA AL GIORNO :			
Classe 1	€ 143,00	€ 49,00	94
Classe 2	€ 143,00	€ 49,00	94
Classe 3	€ 133,00	€ 39,00	94
Classe 4	€ 133,00	€ 39,00	94
Classe 5	€ 133,00	€ 39,00	94
Classe 6	€ 133,00	€ 39,00	94
Classe 7	€ 123,00	€ 29,00	94
Classe 8	€ 123,00	€ 29,00	94

COMUNITÀ EBRAICA DI MILANO
RESIDENZA ANZIANI ARZAGA

(già Guastalla-Battino)
Via Arzaga, 1 – 21046 Milano – Tel. 02.91981111 – Fax 02.91981011
infoarzaga@com-ebraicamilano.it
P.IVA 03547690150

In conformità alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia 25.02.2019 n. XI/1298 “Determinazioni in ordine alla certificazione dei costi di ricovero in unità di offerta socio-sanitaria”, che ha modificato e sostituisce la deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia 21.03.1997 n. 26316 “Criteri per la determinazione dei costi nelle strutture diurne e residenziali per anziani e handicappati in attuazione alle linee guida del Ministero della Sanità n. 1 del 31/3/1994” e per i fini previsti dalla legge,

SI DICHIARA

che nell’anno _____, il Sig. ROSSI CARLO- C.F. XXXXXXXXXXXXX ha verso a titolo di retta per il suo soggiorno presso questa struttura la somma complessiva di euro XXXXX di cui euro _XXXXXX_¹ per prestazioni sanitarie relative a n. 365 giornate di ricovero.

COMPOSIZIONE DELLA RETTA GIORNALIERA			
In conformità alle disposizioni emanate dalla Agenzia delle Entrate n.7 del 4/4/2017			
	Col A Costi Sanitari	Col B Costi non Sanitari	Col C Totale
1) Costo del servizio	87,81	50,19	138,00
2) Contributo SSN	49,00		49,00
3) Costi a carico dell’ospite	38,81	50,19	89,00

In fede

Milano, 31.03.201_

Comunità Ebraica di Milano

¹ Somma che si ottiene moltiplicando l’importo della riga 3 colonna A, della tabella relativa alla composizione della retta, per il numero di giornate di ricovero.

MENU

sodexo

Questa settimana abbiamo il piacere di offrirvi

SETTIMANA 1	PRANZO	CENA
Domenica	Risotto con zucca Cosce di pollo agli aromi Broccoletti all'olio Frutta fresca	Farfalle con pomodorini e piselli Frittata agli spinaci Barbabietole Macedonia di frutta fresca
Lunedì	Pasta alla carrettiera Cotoletta di tacchino impanata al sesamo Patate fritte Frutta fresca	Crema di piselli con crostini Frittata agli spinaci Polenta pasticciata Coste all'olio
Martedì	Pasta con fagioli borlotti Sogliole al forno Carote al prezzemolo Frutta fresca	Gnocchi alla romana Insalata caprese Erbette Budino bicolore
Mercoledì	Penne all'arrabiata Wurstel alla piastra con crauti Frutta fresca	Risotto alla parmigiana Zucchine ripiene Spinaci trifolati Frutta fresca
Giovedì	Crêpes al salmone Quiche ai porri Insalata mista Frutta fresca	Gnocchi alla romana Pomodori ripieni al tonno Zucchine Frutta fresca
Venerdì	Tagliolini in brodo Baccalà alla vicentina con polenta Frutta fresca	Mezze maniche al forno Bocconcini al curry Spinaci all'olio Torta all'arancia
Sabato	Lasagne al forno Pastina in brodo Gulasch Caponata Frutta fresca	Passato di verdure Pastina in brodo Sformato di patate Fagiolini Formaggio Frutta fresca

MENU

sodexo^{*}

Questa settimana abbiamo il piacere di offrirvi

SETTIMANA 2	PRANZO	CENA
Domenica	Risotto alla bolognese Cosce di pollo arrosto Broccoletti Frutta fresca	Crema di pomodoro con crostini Omelette Tris di verdure Frutta fresca
Lunedì	Tagliatelle alla papalina Cotolette impanate Patate fritte Frutta fresca	Minestra di riso con patate Finocchi alla parmigiana Mozzarella Budino bicolore
Martedì	Penne all'arrabbiata Sogliole alla mugnaia Carote al prezzemolo Frutta fresca	Cous cous Polpette brasate Purè di patate Frutta fresca
Mercoledì	Risotto allo zafferano Bollito misto con salsa verde Caviale di melanzane Frutta fresca	Minestra di verdure Uova al piatto gratinate Asparagi Frutta fresca
Giovedì	Spaghetti al pomodoro Pollo alla cacciatora Purè di patate Frutta fresca	Ravioli al burro e salvia Zucca al forno Ricotta fresca Frutta fresca
Venerdì	Risotto alla trevisana Filetti di pesce alla livornese Carote al prezzemolo Frutta fresca	Pasticcio di pasta Bocconcini al curry Finocchi all'olio Torta di mele
Sabato	Lasagne al forno Pastina in brodo Arrotolato di tacchino Caponata Frutta fresca	Passato di verdure Pastina in brodo Sformato di patate Fagiolini al pomodoro Frutta fresca

Dieta da kcal 1000

Composizione bromatologica

	Protidi	Lipidi	Glucidi
<u>Apporto calorico</u>	22.69%	23.25%	54.05%
Grammi	58.57	26.66	148.78

Dieta tipo

Latte scremato ml. 150
 Carne (manzo) gr. 90

Fagiolini gr. 200
 Olio extravergine d'oliva gr. 10
 Pane gr. 50
 Mela gr. 200
 Riso in brodo gr. 40

Platessa gr. 110
 Zucchine gr. 200
 Olio extravergine d'oliva gr. 10
 Pane gr. 25
 Pera gr. 200

Sostituzioni

gr. 150 yogurt magro
 gr. 90 di carne consentita
 gr. 110 di pesce consentito
 gr. 40 dei formaggi consentiti
 gr. 60 di ricotta
 gr. 40 pastrami
 2 uova bianche 1 volta alla settimana
 gr. 200 tutta la verdura consentita

gr. 30 grissini, crackers, fette biscottate
 gr. 200 tutta la frutta consentita
 gr. 40 di passati o minestre con pasta o riso, semolino

vedere le sostituzioni del pranzo
 vedere le sostituzioni del pranzo

vedere le sostituzioni del pranzo

Dieta Kcal 1800

Composizione bromatologica

	Protidi	Lipidi	Glucidi
<u>Apporto calorico</u>	18.68%	29.02%	52.29%
Grammi	84.46	58.31	252.14

Dieta tipo		Sostituzioni
Alimenti	Quantità	
Latte scremato/parzialmente scremato	ml. 200	gr. 200 yogurt magro
Pane comune o integrale	gr. 25	gr. 15 grissini o fette biscottate
Pasta	gr. 90	gr. 90 riso
Olio extravergine d'oliva	gr. 10	
Carne (manzo)	gr. 120	gr. 120 di carne consentita gr. 140 di pesce consentito gr. 60 di formaggi magri gr. 80 di ricotta gr. 60 pastrami 2 uova bianche (1 volta alla settimana)
Olio extravergine d'oliva	gr. 10	
Fagiolini	gr. 200	gr. 200 di la verdura consentita escluso patate e legumi
Olio extravergine d'oliva	gr. 10	
Pane comune o integrale	gr. 50	
Mela	gr. 200	gr. 200 di frutta consentita
Riso in brodo	gr. 30	gr. 30 di pasta con passati o minestra o semolino
Platessa	gr. 140	Sostituzioni uguali a quelle del pranzo
Olio extravergine d'oliva	gr. 10	
Zucchine	gr. 200	Sostituzioni uguali a quelle del pranzo
Olio extravergine d'oliva	gr. 10	
Pane comune o integrale	gr. 50	
Pera	gr. 200	Sostituzioni uguali a quelle del pranzo

Dieta Kcal 1200 (paziente diabetico)

Composizione bromatologica

	Protidi	Lipidi	Glucidi
<u>Apporto calorico</u>	20.17%	29.12%	50.70%
Grammi	61.07	39.18	163.73

Dieta tipo		Sostituzioni
Alimenti	Quantità	
Latte scremato/parzialmente scremato	ml. 150	gr. 150 yogurt magro
Pane comune o integrale	gr. 25	gr. 15 grissini o fette biscottate
Pasta	gr. 60	gr. 60 riso
Olio extravergine d'oliva	gr. 5	
Carne (manzo)	gr. 90	gr. 90 di carne consentita gr. 100 di pesce consentito gr. 40 di formaggi magri gr. 60 di ricotta gr. 40 pastrami 2 uova bianche (1 volta alla settimana)
Olio extravergine d'oliva	gr. 5	
Fagiolini	gr. 200	gr. 200 di verdura consentita escluso patate e legumi
Olio extravergine d'oliva	gr. 10	
Pane comune o integrale	gr. 25	
Mela	gr. 200	gr. 200 frutta consentita
Platessa	gr. 100	Sostituzioni uguali a quelle del pranzo
Olio extravergine d'oliva	gr. 5	
Zucchine	gr. 200	Sostituzioni uguali a quelle del pranzo
Olio extravergine d'oliva	gr. 10	
Pane comune o integrale	gr. 25	
Pera	gr. 200	Sostituzioni uguali a quelle del pranzo

Dieta Kcal 2000 (paziente diabetico)

Composizione bromatologica

	Protidi	Lipidi	Glucidi
<u>Apporto calorico</u>	20%	30%	50%
Grammi	100	66	250

Dieta tipo

Alimenti	Quantità
Latte scremato/parzialmente scremato	ml. 200
Pane comune o integrale	gr. 50
Pasta	gr. 100
Olio extravergine d'oliva	gr. 10
Carne (manzo)	gr. 150

Sostituzioni

Olio extravergine d'oliva	gr. 10	gr. 200 yogurt magro
Fagiolini	gr. 200	gr. 40 grissini o fette biscottate
Olio extravergine d'oliva	gr. 5	gr. 100 riso
Pane comune o integrale	gr. 50	gr. 150 di carne consentita
Mela	gr. 200	gr. 200 di pesce consentito
Riso in brodo	gr. 30	gr. 100 di formaggi magri
Platessa	gr. 200	gr. 120 di ricotta
Olio extravergine d'oliva	gr. 10	gr. 80 pastrami
Zucchine	gr. 200	2 uova bianche (1 volta alla settimana)
Olio extravergine d'oliva	gr. 5	gr. 200 tutta la verdura consentita
Pane	gr. 50	gr. 200 tutta la frutta consentita
Pera	gr. 200	gr. 30 di pasta con passati o minestra o semolino
		vedere le sostituzioni del pranzo
		vedere le sostituzioni del pranzo
		vedere le sostituzioni del pranzo

COMUNITÀ EBRAICA DI MILANO

RESIDENZA ANZIANI ARZAGA

(già Guastalla-Battino)

Via Arzaga, 1 – 21046 Milano – Tel. 02.91981111 – Fax 02.91981011

infoarzaga@com-ebraicamilano.it

P.IVA 03547690150

Orario Medici Ricevimento parenti anno 2019 (VARIABILE IN BASE AI TURNI MENSILI)

Dott. Rizzo Antonio (Direttore Sanitario)

RICEVE I PARENTI DEGLI OSPITI DEL 4° PIANO

MARTEDI DALLE ORE 10.00 ALLE ORE 12.00
GIOVEDI DALLE ORE 14.00 ALLE ORE 16.00

Dott. Coen Massimo

RICEVE I PARENTI DEGLI OSPITI DEL 3° PIANO (301 – 305)

LUNEDI DALLE ORE 17.00 ALLE ORE 18.00
MERCOLEDI DALLE ORE 17.00 ALLE ORE 18.00

Dr.ssa Piva Ilaria

RICEVE I PARENTI DEGLI OSPITI DEL 2° E 3° PIANO (306– 310)

MERCOLEDI DALLE ORE 11.00 ALLE ORE 12.00

Dott. Kelemen Cristian

RICEVE I PARENTI DEGLI OSPITI DEL 5°

MARTEDI DALLE ORE 15.30 ALLE ORE 16.30

Dott. Rocchi Gabriele

RICEVE I PARENTI DEGLI OSPITI DEL 6° E 7° PIANO

VENERDI DALLE ORE 11.00 ALLE ORE 14.00

Reperibilità Sab-Dom: secondo turni esposti in Segreteria e in Direzione Sanitaria con 3 ore minimo di presenza effettiva sia al sabato che alla domenica
Reperibilità Notturna (20.00-08.00) : convenzione con Dr. Tanieli/Pronto Medico

PROGRAMMA ANIMAZIONE 2019

MATTINO	ORARIO	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA
SALONE	10:00	YOGA	GINNASTICA DI GRUPPO	GINNASTICA DI GRUPPO	GINNASTICA DI GRUPPO	GINNASTICA DI GRUPPO	TEMPIO	
	10:30	VIDEO MUSICALI	VIDEO MUSICALI	VIDEO MUSICALI	VIDEO MUSICALI	APERITIVO		
LABORATORIO	10:30	ARTETERAPIA	LABORATORIO DI CUCINA	LABORATORIO DI PITTURA		GIARDINAGGIO ASSISTITO		
NUCLEO	10:30		ATTIVITA' AL 2	ATTIVITA' al 3				
SPAZIO DIURNO	10:30	PAROLIAMO	PAROLIAMO	LETTURE	PAROLIAMO	PAROLIAMO	PAROLIAMO	TOMBOLA
POMERIGGIO								
SALONE		FILM	CONCERTO/RAV CAPO	CONCERTO/TOMBOLA	CONCERTO	TEMPIO	LETTURE CURIOSE	CONCERTO/FESTA
LABORATORIO		16:30	PET THERAPY					
NUCLEO	17.30	SINDROME DEL TRAMONTO		SINDROME DEL TRAMONTO		SINDROME DEL TRAMONTO		

29/03/2019

Ule Jf

COMUNITÀ EBRAICA DI MILANO

RESIDENZA ANZIANI ARZAGA

(già Guastalla-Battino)
Via Arzaga, 1 – 20146 Milano – Tel. 02.91981111 – Fax 02.91981011
infoarzaga@com-ebraicamilano.it
P.IVA 03547690150

Amministrazione di sostegno

COSA E'

L'amministrazione di sostegno è un istituto introdotto per la tutela di soggetti che, a causa di menomazioni o infermità, non sono parzialmente o totalmente in grado di badare ai propri interessi, in via temporanea o permanente. Questo istituto è stato introdotto nel nostro ordinamento con la legge n. 6 del 2004 (che ha modificato il titolo XII - capo I del codice civile) con la finalità "di assicurare la migliore tutela, con la minore limitazione possibile della capacità di agire delle persone in tutto o in parte prive di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente" (art. 1).

L'istituto dell'amministrazione di sostegno si affianca agli istituti di tutela dell'interdizione e dell'inabilitazione. Rispetto a questi ultimi, l'amministrazione di sostegno si pone come **misura personalizzata di tutela** che mira a conservare, per quanto possibile, la capacità di agire della persona, prevedendo una forma di supporto esclusivamente per le funzioni che la persona non può compiere autonomamente.

Il soggetto beneficiario, pertanto, conserva la capacità di agire con le precisazioni e le eccezioni indicate nel decreto del giudice tutelare.

È pertanto un istituto che mira a proteggere le persone che, per infermità o menomazioni fisiche o psichiche, anche parziali o temporanee, hanno una ridotta autonomia nella loro vita quotidiana, consentendo una protezione del soggetto debole, senza mai giungere ad una totale esclusione della sua capacità di agire.

L'amministratore di sostegno è nominato dal Giudice Tutelare ed è scelto preferibilmente nello stesso ambito familiare dell'assistito, secondo requisiti d'idoneità ritenuti validi dallo stesso Giudice.

Può essere nominato amministratore di sostegno: il coniuge (o la persona stabilmente convivente), il figlio, il fratello o la sorella ed i parenti entro il quarto grado. Sono questi, infatti, i soggetti legittimati ad agire, oppure (comunque) quelli che devono essere informati della pendenza del ricorso presentato dinanzi al Giudice. Qualora tale scelta non sia possibile, per motivi di opportunità o altro, l'amministratore è nominato tenuto conto dell'esclusivo interesse del beneficiario.

Atti per i quali occorre sempre l'autorizzazione del Giudice:

- acquistare beni, tranne i mobili necessari per l'economia domestica e per l'amministrazione del patrimonio;
- riscuotere capitali, consentire alla cancellazione di ipoteche o allo svincolo di pegni, assumere obbligazioni;
- accettare eredità o rinunciarvi, accettare donazioni o legati;
- fare contratti di locazione d'immobili di durata superiore ai nove anni;
- promuovere giudizi, salvo che si tratti di denunce di nuova opera o di danno temuto, di azioni possessorie o di sfratto e di azioni per riscuotere frutti o per ottenere provvedimenti conservativi.

E' richiesta l'autorizzazione del Tribunale, su parere del Giudice Tutelare per:

- alienare beni, eccettuati frutti e mobili soggetti a facile deterioramento;
- Quando nel dare l'autorizzazione il Tribunale non ha stabilito il modo di erogazione o di reimpiego del prezzo, lo stabilisce il giudice tutelare.
- costituire pegni o ipoteche;
- procedere a divisione o promuovere i relativi giudizi;
- fare compromessi e transazioni o accettare concordati.

Amministrazione di sostegno e consenso informato alle operazioni per anziani o disabili:

Se si tratta di un intervento urgente ed indifferibile (perché se non si interviene tempestivamente la lesione o la menomazione dell'integrità psicofisica del soggetto incapace potrebbe diventare irreversibile o addirittura provocare il decesso; es: rottura del femore) i sanitari sono tenuti a intervenire immediatamente anche se il soggetto bisognoso di cure non è in condizione di prestare consenso informato.

Se invece l'intervento chirurgico è differibile, sarà opportuno chiedere la nomina, anche temporanea, di un Amministratore di Sostegno; l'amministratore potrà, effettuato ogni opportuno controllo e ogni altra valutazione, provvedere a prestare il consenso nell'interesse del beneficiario.

Gli atti compiuti senza osservare le norme dei precedenti articoli possono essere annullati su istanza dell' AdS o tutore.

L'amministratore di sostegno deve redigere entro un anno dalla nomina, e per i successivi anni in cui è incaricato, un rendiconto attestante l'attività economica del beneficiario. L'amministratore deve sottoscrivere il rendiconto annuale e gli allegati, e depositarlo entro l'anno, dalla data del giuramento, all'Ufficio URP-Ufficio relazioni con il Pubblico-sito all'ingresso del Palazzo di Giustizia, ingresso Corso di Porta Vittoria, sportello, 12. Il deposito di questa documentazione è obbligo specifico, la cui mancanza può dare origine a responsabilità personale, ed a rimozione immediata dall'ufficio di amministratore di sostegno.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge n. 6 del 9/01/2004; Artt. 404 e ss. c.c.

CHI PUO' RICHIEDERLO

La domanda può essere presentata dallo stesso beneficiario (anche se interdetto o inabilitato), dal coniuge (o dalla persona stabilmente convivente), dai parenti entro il 4° grado, dagli affini entro il 2° grado, dal tutore o curatore e dal Pubblico Ministero.

I responsabili dei servizi socio-sanitari, che abbiano conoscenza di fatti tali da rendere necessario il procedimento di amministrazione di sostegno, sono tenuti a presentare autonomamente la richiesta.

ASSISTENZA DI UN DIFENSORE

L'assistenza di un difensore è facoltativa.

COME SI RICHIEDE e DOCUMENTI NECESSARI

La domanda, esente da contributo unificato, va presentata al Giudice Tutelare del luogo di residenza o di stabile domicilio del beneficiario, corredata con una marca da bollo da € 27,00 per diritti forfettizzati di notifica. Con la domanda si richiede l'apertura dell'amministrazione di sostegno e contestualmente si suggerisce la persona che il ricorrente ritiene puo' idonea per tale incarico.

La domanda deve essere corredata dei seguenti allegati:

- copia integrale dell'atto di nascita;
- fotocopia del codice fiscale della persona per la quale si chiede l'amministrazione di sostegno - certificato del medico curante attestante la condizione psicofisica del soggetto con riferimento dettagliato alla sua incapacita' parziale o totale di badare a se stesso - eventuale certificato medico che attesti l'assoluta impossibilita' del beneficiario di raggiungere il Palazzo di Giustizia, neppure in ambulanza;
- si raccomanda, ove possibile, di allegare le dichiarazioni di assenso dei familiari e/o parenti;
- è opportuno indicare il nominativo della persona idonea prescelta quale amministratore di sostegno da parte dei parenti stretti;
- inventario del patrimonio e dei redditi del beneficiario;
- documenti attestanti l'eventuale opposizione alla domanda di amministrazione di sostegno da parte di parenti stretti;
- documenti di identità del richiedente e del beneficiario. Nel caso che il richiedente non provveda al deposito della richiesta personalmente, occorre una sua delega, con allegato il suo documento di identità e quello della persona da lui delegata al deposito;

Dopo la presentazione del ricorso in cancelleria verrà designato un giudice tutelare per la trattazione dell'istanza.

Nel corso dell'udienza il giudice esaminerà il beneficiario (che deve quindi essere presente in udienza, salvo casi di comprovata intrasportabilità) e i suoi congiunti entro il quarto grado, nonché tutta la documentazione medica allegata all'istanza. Il giudice al contempo verificherà la disponibilità e l'idoneità di eventuali parenti a rivestire l'incarico di amministratore di sostegno.

Successivamente all'acquisizione di parere favorevole da parte del Pubblico Ministero, il giudice emetterà il decreto di nomina e stabilirà i poteri dell'amministratore di sostegno in relazione alle esigenze del beneficiario. In casi urgenti il Giudice Tutelare emette nel più breve tempo possibile il decreto senza sentire il beneficiario, che sarà esaminato in un momento successivo.

DOVE SI RICHIEDE

Tribunale - Sezione IX Tutela - 1° piano lato San Barnaba- stanza 261

Orario: da lunedì a venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00

- **atti urgenti** (orario di erogazione dei numeri dalle ore 8,45 alle ore 12,30)

Il Giudice competente è quello del luogo dove stabilmente vive il beneficiario, in quanto deve provvedere all'esame dell'ammalato.

QUANTO COSTA

- Marca da bollo da € 27,00

TEMPI

Alcuni mesi per l'istruttoria completa della procedura, compreso l'esame del beneficiario, anche con eventuale accesso in struttura esterna al Tribunale (in ipotesi di assoluta intrasportabilità).

POSSIBILITA' DI IMPUGNAZIONE

Il decreto del Giudice Tutelare è soggetto a reclamo alla Corte d'Appello.

NOTE

L'amministrazione di sostegno comporta una vigilanza a tempo indeterminato del Giudice sulla gestione patrimoniale e sulla assistenza personale del beneficiario, con i conseguenti oneri di rendiconto puntuale e limitazioni nella libera gestione dei beni.

Per i cittadini stranieri si applica la normativa del paese di origine. Si richiede al ricorrente di rivolgersi ai propri organismi consolari o all'ambasciata per procurarsi la normativa vigente in materia di incapacità delle persone.

DATA:

NOME OSPITE:.....

FIRMA PER RICEVUTA E PRESA VISIONE (PARENTE/ GARANTE)

.....

FIRMA PER RICEVUTA E PRESA VISIONE (OSPITE)

.....

**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI / FAMILIARI
NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI**

ETA' DELL'OSPITEanni			
SESSO	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina		
VIVE NELLA RESIDENZA DA:	<input type="checkbox"/> meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 2 anni	<input type="checkbox"/> più di 4 anni
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> ospite	<input type="checkbox"/> familiare	Specificare: <input type="checkbox"/> coniuge <input type="checkbox"/> figlio/figlia <input type="checkbox"/> nipote <input type="checkbox"/> altro	
1. E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
2. E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI IN RESIDENZA?				
◇ ambienti comuni: aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ camera personale: comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
3. E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA AMBIENTI?				
◇ cura dedicata all'igiene personale	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

4. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?				
◊ qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ varietà nel menu	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ possibilità di modificare i cibi in presenza di disturbi di masticazione, di deglutizione o per i suoi problemi di salute	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
5. E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?				
	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
6. E' SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?				
◊ orari apertura alle visite	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ orari pasti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ orari sonno/veglia	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
7. E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
◊ personale ausiliario	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ infermieri	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ personale medico	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ fisioterapisti	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◊ animatori	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)?				
	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
9. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE?				
	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
10. E' SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA?				
	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
11. E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?				
	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco

12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA?	<input type="checkbox"/> serena	<input type="checkbox"/> malinconica		
◇ è soddisfatto del rapporto umano con gli altri ospiti/familiari?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ è soddisfatto del rapporto umano con il personale che si occupa di lei?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco
◇ percepisce cortesia, disponibilità ed umanità da parte del personale nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no		

NOTE: le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al presente questionario (per esempio "troppo lungo", "superficiale", "non è stato indagato questo aspetto", ecc.).

COMUNITA' EBRAICA DI MILANO-RESIDENZA ANZIANI ARZAGA

Via Arzaga, 1- 20146 Milano – Tel 02 91981 – Fax 02 91981011

**QUESTIONARIO OPERATORI
SODDISFAZIONE E QUALITÀ DEL LAVORO 2018**

ETA'		<input type="checkbox"/> 18-30	<input type="checkbox"/> 30-50	<input type="checkbox"/> più di	
SESSO		<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina		
ANZIANITA' DI SERVIZIO		<input type="checkbox"/> meno di 1 anno	<input type="checkbox"/> 1-4 anni	<input type="checkbox"/> più di 4 anni	
PROFESSIONE	<input type="checkbox"/> Serv. Ristorazione (Sodexo)	<input type="checkbox"/> Serv. Socio assistenziali e integrati (asa/oss + coordinatrice e pulizie)	<input type="checkbox"/> Serv. tecnico e generale e altro (manutenzione, reception, guardaroba, supervione Kasherut)	<input type="checkbox"/> Servizio sanitario (medici, fisioterapisti, infermieri + coordinatrice)	<input type="checkbox"/> Serv. relazione utenza (direzione, amministrazione, educatrici, psicologa)
1. E' SODDISFATTO DELL' ACCURATEZZA E TEMPISTICA DELLE INFORMAZIONI CHE LE GIUNGONO?					
	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco	
◊ informazioni in merito agli aspetti organizzativi	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto	
◊ informazioni in merito agli aspetti assistenziali	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco	
2. E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO CON I SUOI COLLEGHI?					
	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco	
◊ percepisce rispetto del suo ruolo, sostegno e comprensione dai suoi colleghi?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco	
◊ in base al carico di lavoro ed alla complessità delle persone che deve assistere riesce a dedicare spazio al lavoro/discussione d'equipe?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco	
◊ è soddisfatto del clima relazionale e del coinvolgimento in equipe con i suoi colleghi?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco	

◇ è soddisfatto dal grado di coordinamento tra il suo lavoro e quello dei suoi colleghi?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco	
3. E' SODDISFATTO DELLA GESTIONE DEI CONFLITTI CHE INSORGONO ALL'INTERNO DEL GRUPPO DI LAVORO?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco	
◇ è soddisfatto della gestione dei conflitti che insorgono tra il personale e i referenti?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco	
4. LE E' CHIARO QUALI SONO LE PERSONE RESPONSABILI/DI RIFERIMENTO PER LO SVOLGIMENTO DEL SUO LAVORO?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no			
◇ si ritiene soddisfatto del rapporto di collaborazione con i suoi superiori?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco	
5. E' SODDISFATTO DEL GRADO DI COINVOLGIMENTO NEI PROCESSI DECISIONALI CHE RIGUARDANO IL SUO LAVORO?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco	
6. NELLO SVOLGIMENTO DEL SUO LAVORO HA ANCHE LA POSSIBILITA' DI RELAZIONARSI CON GLI OSPITI?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no			
◇ se ha risposto positivamente alla domanda precedente, come valuta in percentuale la quantità di tempo che riesce a dedicare alla relazione con l'ospite?	<input type="checkbox"/> meno del 50%	<input type="checkbox"/> più del 50%	<input type="checkbox"/> 100%		
◇ vive serenamente la relazione con i residenti?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no			
◇ pensa di riuscire a soddisfare le richieste dei residenti?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no	Se ha risposto no, per quali motivi?		
7. RIESCE AD INSTAURARE CON I FAMILIARI DEI RESIDENTI UN RAPPORTO DI COLLABORAZIONE?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no			
◇ pensa di dedicare il tempo necessario al soddisfacimento delle richieste di familiari?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no			
◇ si sente trattato con rispetto dai residenti e dai loro famigliari?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no			
8. E' SODDISFATTO DEL SUO AMBIENTE FISICO DI LAVORO?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco	
◇ ritiene sufficienti gli spazi e gli strumenti messi a disposizione per lo svolgimento del suo lavoro?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no			
9. E' SODDISFATTO DEI SUOI ORARI DI LAVORO?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco	

◇ è soddisfatto della flessibilità dei suoi orari di lavoro?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco	
◇ è soddisfatto del rapporto tra numero di operatori per reparto, servizio/numero di ospiti (carico di lavoro)?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco	
◇ le capita di sentire stanchezza o dolore fisico?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no	Se sì, specificare:.....		
◇ ritiene che i nuovi strumenti informatici abbiano migliorato la sua gestione del tempo lavorativo?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco	
10. RITIENE NECESSARI CORSI DI AGGIORNAMENTO?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no	argomento.....		
◇ rispetto alle richieste che le vengono poste, ritiene di svolgere bene il suo lavoro?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco	
11. COMPLESSIVAMENTE SI RITIENE SODDISFATTO E GRATIFICATO DAL SUO LAVORO?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco	per quale motivo?
◇ è soddisfatto della disponibilità dell'Ente gestore o Cooperativa o altro ente per cui lavora verso le esigenze personali sue o dei suoi colleghi?	<input type="checkbox"/> molto	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> molto poco	
12. CONSIGLIEREBBE AD UN SUO AMICO DI LAVORARE IN QUESTA R.S.A.?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no	Per quali motivi?		
13. IN RIFERIMENTO ALLA QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI, SE UN SUO PARENTE/AMICO AVESSE BISOGNO DI ESSERE OSPITATO, CONSIGLIEREBBE QUESTA RSA?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no	Per quali motivi?		

<i>Le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti , critiche, osservazioni</i>

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!



COMUNITA' EBRAICA DI MILANO

CODICE ETICO

INDICE

0 GENERALITA'	
1 PRINCIPI GENERALI	
1.1 Rispetto dei principi e delle norme vigenti	
1.2 Onestà e correttezza	
1.3 Imparzialità e pari opportunità	
1.4 Riservatezza	
1.5 Prevenzione Conflitti di Interesse	
1.6 Tutela della salute, sicurezza e dell'Ambiente	
1.7 Gestione risorse finanziarie e trasparenza contabile	
2 RAPPORTI CON I FRUITORI DEL SERVIZIO (utenza della RSA e CDI, studenti, iscritti alla Comunità, etc)	
2.1 Trasparenza e sistema di controllo interno	
2.2 Trasparenza e completezza dell'informazione	
2.3 Diritti dei Fruttori dei servizi della Comunità	
3 RELAZIONI ISTITUZIONALI E PUBBLICHE	
3.1 Responsabilità e rappresentanza verso i terzi	
3.2 Elicità e trasparenza nella redazione dei documenti verso l'esterno	
3.3 Comunicazioni all'esterno	
3.4 Rapporti con i Comitati Ospiti e Parenti	
4 RAPPORTI CON I FORNITORI	
4.1 Approvigionamenti	
4.2 Kasherut	
5 RAPPORTI CON I DIPENDENTI	
5.1 Tutela della dignità del lavoratore	
5.2 Ambiente di lavoro	
5.3 Selezione e valorizzazione del Personale	
5.4 Doveri dei dipendenti / Collaboratori	
5.5 Conflitto di interessi	
5.6 Regali, omaggi e benefici	
6 EFFETTIVITA' DEL CODICE ETICO	
6.1 Risccontro di irregolarità	
6.2 Comitato Etico	
7 LINEE DI COINDOTTA DA SEGUIRE NEL PROCESSIVATTIVITA' SENSIBILI	
7.1 Principi generali di comportamento e di attuazione del processo decisionale nelle aree di attività a rischio reato contro la PA	
7.2 Principi generali di comportamento e di attuazione del processo decisionale nelle aree di attività a rischio di altri reati	
8 OBIETTIVI E QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	
8.1 Normativa di riferimento	
8.1.1 Principi Costituzionali	
8.2 Normativa regionale	
9 VIGILANZA SULL'APPLICAZIONE DEL CODICE ETICO E CONSEGUENZE DELLA SUA VIOLAZIONE	
9.1 Organismo di Vigilanza /controllo	
9.2 Obblighi di informazione	
9.3 Violazioni	

CODICE ETICO

Ex Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n.231
e successive modificazioni

(rev.0 del 18.12.2012; rev 1 del 03.12.13 per inserimento CDI e
nuovi reati introdotti co la legge anticorruzione del novembre
2012)

COMUNITA' EBRAICA DI MILANO

Sede: Via Sally Mayer 2, 20146 Milano
RSA e CDI: Via Arzaga 1, 20146 Milano

0. GENERALITÀ'

La Comunità Ebraica di Milano si è dotata di un modello organizzativo atto a prevenire i rischi di Commissione dei reati previsti dal D.lgs. 231/2001 e successive modifiche e a limitarne eventuali impatti nel caso in cui venissero compiuti atti illeciti eludendo fraudolentemente lo stesso.

Il presente Codice Etico è parte integrante del Modello Organizzativo e viene adottato al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei principi ai quali la stessa si ispira per raggiungere i propri fini istituzionali, adottando procedure e comportamenti atti a prevenire attività illecite o illegittime, migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'attività svolta dalla RSA, dal CDI, dalla Scuola e dall'Ufficio Rabbinnico, per garantire il soddisfacimento dei bisogni dei destinatari dell'attività svolta.

Il Codice Etico rappresenta l'insieme dei valori e dei principi che orientano, regolano e guidano il comportamento e l'agire professionale di tutti i soggetti anche al fine della prevenzione dei reati ex D. Lgs. 231/2001 e contieni, nello specifico, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità della Comunità ebraica di Milano nei confronti dei "portatori d'interesse": dipendenti, collaboratori, fruitori del servizio (Utenti, parenti, alunni, docenti), iscritti alla comunità, etc), fornitori, Pubblica Amministrazione, ecc..

Le regole in esso contenute integrano il comportamento che i Destinatari sono tenuti ad osservare in virtù di leggi vigenti, civili e penali, e degli obblighi contrattuali.

Il Codice ha come destinatari tutti coloro che operano per e nella Comunità in forza di elezioni politiche (membri della Giunta e del Consiglio della Comunità) o di rapporti di lavoro o comunque di collaborazione e deve essere applicato anche a tutti coloro che con la Comunità intrattengono rapporti professionali e commerciali.

La Comunità Ebraica di Milano, Ente Morale No profit, si ispira e rispetta nello specifico anche lo Statuto della Unione delle Comunità Ebraiche Italiane.

La Comunità Ebraica di Milano si Impegna a divulgare il Codice Etico presso i destinatari mediante apposite attività di comunicazione, in particolare si impegna a:

- Distribuire il Codice a tutti i collaboratori promuovendo anche incontri informativi
- Allegare il Codice alla Carta dei Servizi
- Trasmetterlo ad Enti pubblici e privati con i quali la Comunità intrattiene rapporti continuativi e significativi
- Pubblicare il codice etico sul sito Internet www.mosaiccsm.it.

Valore contrattuale del Codice Etico

L'osservanza delle norme del Codice, deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti della Comunità Ebraica di Milano ai sensi e per gli effetti delle disposizioni di cui all'art. 2104 e seguenti del Codice Civile.

La violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con Comunità Ebraica di Milano e sarà sanzionata in modo proporzionato alla gravità dell'infrazione commessa, in conformità con quanto previsto dal sistema disciplinare definito dal Modello Organizzativo, di cui il Codice Etico è parte integrante; fermo restando per i dipendenti il rispetto delle procedure del CCNL AGLIDAE e dello Statuto dei Lavoratori (legge 300/1970).

3

Le violazioni commesse da soggetti terzi saranno sanzionate secondo i criteri previsti nelle specifiche clausole (risolutive espresse e/o applicative di penali) introdotte nei contratti con i terzi, affinché questi operino nel rispetto del presente Codice Etico.

1. PRINCIPI GENERALI

1.1 Rispetto dei principi e delle norme vigenti

La Comunità Ebraica e la sua Residenza Anziani intendono soddisfare, nello svolgimento delle proprie attività, le legittime attese sociali e ambientali dei vari portatori di Interesse Interni ed esterni.

La Comunità e la Residenza perseguono tale scopo nel rispetto dei principi della Costituzione Italiana e recepiti dalla normativa nazionale e fanno propri i principi etici riconosciuti anche in sede internazionale che presidiano all'attività degli Enti Morali senza scopo di lucro e degli enti che operano nel campo socio-sanitario.

In nessun modo comportamenti posti in violazione di leggi regolamenti e del presente Codice Etico possono essere considerati a porre in essere un vantaggio per la Comunità / Residenza e pertanto nessuno può considerarsi autorizzato a porre in essere tali comportamenti con il pretesto di voler favorire l'Ente Gestore e/o la sua Residenza Anziani.

La Residenza Anziani Arzaga nella sua qualità di R.S.A. e CDI autorizzati ed accreditati dalla Regione Lombardia si attiene nello svolgimento della sua missione aziendale alle Linee Guida Regionali sia per quanto attiene gli standards quantitativi e qualitativi sia per quanto attiene gli indirizzi della politica sociale lombarda verso gli anziani. La Residenza e CDI rispettano la Carta dei Diritti degli Anziani e si preoccupano di una presa in carico globale dell'anziano, nel rispetto di tutte le sue esigenze (bio-psico-sociali).

I componenti il Consiglio e la Giunta della Comunità Ebraica nel fissare gli obiettivi e nelle loro azioni si ispirano e rispettano i principi contenuti nel Codice.

Compete in primo luogo ai quadri dirigenziali dare concretezza quotidiana ai valori e ai principi contenuti nel Codice, facendosi carico delle responsabilità verso l'interno e verso l'esterno e rafforzando la fiducia, la coesione e lo spirito di gruppo.

Tutti i dipendenti adegueranno le proprie azioni ed i propri comportamenti ai principi, agli obiettivi e agli impegni previsti dal Codice.

1.2 Onestà e correttezza

Tutti coloro che operano per conto della Comunità uniformano la loro attività ai principi del presente Codice Etico e a quanto stabilito da regolamenti e procedure interne che ne danno attuazione, impegnandosi a comportarsi secondo lealtà e correttezza e non pongono in essere alcun atto che, seppur formalmente legittimo, possa porsi in contrasto con i principi stabiliti dal Codice Etico.

1.3 Imparzialità e pari opportunità

La Comunità e la Residenza rifiutano ogni tipo di illegittima discriminazione basata sull'età, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulle credenze religiose, opinioni politiche e stili di vita diversi e si impegnano affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi dipendenti e collaboratori a qualsiasi livello nelle relazioni con gli Utenti.

La Residenza, nel rispetto di quanto sopra enunciato, si attiene ai codici deontologici delle sue professioni e rifiuta ogni comportamento che si ponga in contrasto con norme di ordine pubblico riconosciute dallo Stato e che infuiscano sulla integrità psico-fisica delle persone per finalità non connesse al trattamento sanitario.

1.4 Riservatezza

La Comunità e la Residenza incluso il CDI assicurano la riservatezza e la sicurezza delle informazioni in proprio possesso e l'osservanza della normativa in materia di dati personali.

4

La Comunità e la Residenza, incluso il CDI garantiscono la riservatezza nel trattamento dei dati, dotandosi di misure organizzative che consentano il rispetto della dignità della generalità degli Utenti / Iscritti alla Comunità e di coloro che a qualsiasi titolo si rapportano con le stesse. Tutti coloro che operano per conto della Comunità e della Residenza, incluso il CDI, sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per finalità non connesse all'esercizio della propria attività istituzionale, attenendosi nei rapporti con i pazienti/ospiti alle norme stabilite dai codici deontologici delle professioni operanti al suo interno.

1.5. Prevenzione conflitti di interesse

L'attività, a qualunque titolo esercitata dai destinatari nello svolgimento delle funzioni a cui essi sono preposti, deve essere espletata nell'esclusivo interesse della Comunità Ebraica di Milano. I destinatari devono evitare che la loro condotta possa essere fonte di situazione, anche solo potenziale, di conflitto con gli interessi della Comunità e del fruitori del servizio (utenti, studenti, clienti, etc), intendendosi per tale la situazione nella quale il destinatario persegue, per scopi personali o di altri, obiettivi diversi rispetto a quelli che è tenuto a realizzare in base agli incarichi ricevuti ed agli obiettivi concordati.

1.6. Tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente

La Comunità Ebraica di Milano tutela la salute dei propri collaboratori nel rispetto e nella piena applicazione del D.Lgs. 81/08 e successive modifiche e/o integrazioni. La Comunità considera essenziali gli obiettivi della sicurezza e della tutela della salute del proprio personale e considera, altresì, che il rispetto degli standard di sicurezza e tutela della salute costituisca la condizione minima ma irrinunciabile di legittimità dell'esercizio della propria attività.

A tal fine, in collaborazione con il servizio di prevenzione e protezione, è stato elaborato un documento contenente la relazione sulla valutazione dei rischi, le misure di prevenzione e protezione adottate ed il programma di attuazione di tali misure.

E' stato, inoltre, elaborato, ai sensi del comma 3 dell'art.26 del D.Lgs. 81/08 un Documento Unico di valutazione dei rischi (DUVR) interferenti con le attività esercitate presso la RSA/ CDI dove vi sono delle attività in appalto.

La Comunità Ebraica si impegna costantemente a diffondere fra i suoi collaboratori la cultura della sicurezza: è stato distribuito ed è sempre a disposizione di tutti il "Piano di Emergenza e Misure di prevenzione e protezione antincendio ai sensi dell'art.46 D.Lgs. 81/08".

Periodicamente vengono svolte prove di evacuazione al fine di verificare gli standard di sicurezza antincendio presso le varie strutture della Comunità.

La Comunità svolge la propria attività nel rispetto dell'ambiente prestando la massima attenzione affinché venga evitato ogni scarico illecito di materiali nocivi o rifiuti speciali, trattando i rifiuti in conformità alle norme vigenti.

A tutti i dipendenti e collaboratori è fatto obbligo di osservare quanto previsto in tutti i documenti riguardanti la sicurezza a salvaguardia non solo della propria salute e sicurezza, ma anche della salute e sicurezza di ospiti e terzi.

1.7. Gestione risorse finanziarie e trasparenza contabile

Consapevole dell'importanza della trasparenza, accuratezza e completezza delle informazioni contabili, la Comunità si adopera per mantenere il proprio sistema amministrativo-contabile affidabile nei rapporti rappresentando correttamente i fatti di gestione.

2. RAPPORTI CON I FRUITORI DEL SERVIZIO (utenza della RSA, CDI, studenti, iscritti alla Comunità, etc)

Tutti coloro che operano all'interno della Comunità e della sue strutture (RSA, CDI, scuola, Ufficio Rabbinnico, etc..) si rapportano con gli Utenti con disponibilità, rispetto e cortesia, e richiedono altrettanto agli stessi.

L'approccio è quello di un rapporto di positiva accoglienza, collaborazione umana e mantenimento di elevata professionalità sia tecnico-operativa che socio-psicologica.

La Comunità si impegna a dare sempre riscontro ai reclami e segnalazioni presentati dagli Utenti il più tempestivamente possibile, compatibilmente con i tempi tecnici necessari.

2.1 Trasparenza e sistema di controllo interno

I dirigenti e i dipendenti, nonché tutti coloro, anche con cariche politiche o il ruolo di volontari, che intrattengono rapporti con e nella Comunità e nelle sue strutture (Residenza, CDI, scuola etc.) sono tenuti alla rigorosa osservanza delle procedure che regolamentano lo svolgimento di ogni operazione/trasazione, anche sotto il profilo dell'utilizzo delle risorse finanziarie.

Ogni operazione deve essere supportata da adeguata, chiara e completa documentazione da conservare agli atti, in modo da consentire, in ogni momento, il controllo sulle motivazioni, le caratteristiche dell'operazione e i soggetti coinvolti.

La documentazione dei fatti elementari, da riportare in contabilità, a supporto della registrazione, deve essere completa, chiara, veritiera e accurata. La connessa registrazione contabile deve riflettere, in maniera completa, chiara, veritiera e accurata, ciò che è descritto nella documentazione di supporto.

Nel caso di elementi economico- patrimoniali fondati su valutazioni, la connessa registrazione deve essere compiuta nel rispetto dei criteri di ragionevolezza e prudenza.

2.2 Trasparenza e completezza dell'informazione

Tutti coloro che operano per conto della Comunità sono tenuti a dare informazioni complete, comprensibili all'utenza, agli studenti, agli iscritti alla Comunità, in applicazione delle normative vigenti e, nel caso di trattamenti sanitari agli Utenti della RSA e CDI, nel rispetto del diritto di autodeterminazione del paziente, acquisendo - ove possibile - un consenso informato.

2.3 Diritti dei FRUITORI dei servizi della Comunità

La Comunità si impegna a dare massima diffusione al Codice Etico, agevolandone la conoscenza da parte degli Utenti e la comunicazione e il confronto sui temi che ne sono oggetto.

Gli utenti potranno segnalare eventuali violazioni agli uffici della Comunità e/o della Residenza così come attivare l'organismo di vigilanza (vedi oltre).

La Comunità e la Residenza perseguono l'obiettivo di soddisfare i propri utenti fornendo loro servizi competitivi e di qualità a condizioni e prezzi congrui.

La Residenza e il CDI svolgono annualmente il monitoraggio della qualità attraverso indagini di customer satisfaction rivolte ai propri ospiti, ai parenti degli stessi e a tutti coloro che prestano la loro attività professionale nella R.S.A. e nel CDI

Nella Comunità è presente un Ufficio Tecnico che si occupa di assicurare la conformità legislativa in tema di sicurezza ottemperando al Dlgvo 81/08 e in materia di norme igienico alimentari dotandosi di opportuno il Manuale di Autocontrollo HACCP ove occorre.

3. RELAZIONI ISTITUZIONALI E PUBBLICHE

3.1 Responsabilità e rappresentanza verso i terzi (Inclusa la Pubblica Amministrazione e il territorio - Comune e Zona - in cui operano)

L'assunzione di impegni verso la Pubblica Amministrazione e le Istituzioni Pubbliche è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte ed autorizzate, nel rispetto della più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge e regolamenti.

E' fatto divieto ai dipendenti o rappresentanti della Comunità ricevere, promettere od offrire a pubblici ufficiali o, in genere, a dipendenti della Pubblica Amministrazione, denaro o beni al fine di promuovere e favorire i propri interessi o gli interessi della Comunità.

Atti di cortesia commerciale, quali omaggi o forme di ospitalità sono consentiti se di modico valore e tali da non compromettere l'integrità e la reputazione delle parti e da non poter essere interpretati come atti destinati ad ottenere vantaggi.

Ogni dipendente e/o collaboratore deve rispondere, durante i controlli della Pubblica Amministrazione, con la massima trasparenza ed accuratezza e si impegna a non distruggere, alterare o nascondere documenti sia nella fase preparatoria all'ispezione sia nel corso della stessa.

3.2 Eticità e trasparenza nella redazione dei documenti verso l'esterno
La Comunità e la Residenza, consapevoli del valore e dell'uso a fine sanitario-sociale dei dati in loro possesso, si adoperano affinché la redazione di tutti i documenti destinati all'esterno rispetti il principio di correttezza, completezza e responsabilità rispetto alle informazioni diffuse.

3.3 Comunicazioni all'esterno
Le comunicazioni verso l'opinione pubblica sono improntate al rispetto del diritto all'informazione; in nessun caso è permesso divulgare notizie con commenti falsi o tendenziosi.

3.4 Rapporti con i Comitati Ospiti e Parenti
La Residenza ritiene che il dialogo con gli Ospiti e con i Rappresentanti dei parenti (Comitato Parenti) sia di fondamentale importanza, riconoscendo ad essi il diritto ad essere informati, a porre suggerimenti e a rappresentare il proprio punto di vista.

4. RAPPORTI CON I FORNITORI, PROFESSIONISTI, COLLABORATORI

4.1 Approvvigionamenti
La Comunità procede all'individuazione ed alla selezione dei collaboratori e dei professionisti con assoluta imparzialità, autonomia e indipendenza di giudizio, ma in base all'analisi del curriculum e alle figure professionali ricercate.

Le condizioni di acquisto saranno valutate secondo i criteri della qualità dei beni preposti, del loro prezzo e della capacità del fornitore di garantire un servizio continuo, tempestivo e di livello adeguato. Comportamenti contrari ai principi espressi nel Codice Etico possono essere, dalla Comunità, considerati grave inadempimento ai doveri di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, motivo di lesione del rapporto fiduciario e giusta causa di risoluzione dei rapporti contrattuali.

Collaboratori e professionisti che intrattengano rapporti con la Comunità sono tenuti ad evitare qualunque situazione di conflitto di interessi con la stessa, obbligandosi, in caso di conflitto a segnalarlo immediatamente all'azienda.

La Comunità non intrattiene rapporti commerciali con soggetti che notoriamente svolgano la loro attività in disprezzo dei principi etici da essa riconosciuti.

4.2 KASHERUT

La Comunità e le sue strutture in quanto Enti che tutelano i diritti all'osservanza religiosa dei cittadini di religione ebraica si atengono nei propri acquisti di prodotti alimentari e similari alla regole della osservanza religiosa ebraica (kasherut).

5. RAPPORTI CON I DIPENDENTI

La Comunità attribuisce la massima importanza ai suoi dipendenti in quanto è proprio attraverso le risorse umane che la Comunità è in grado di fornire, sviluppare, migliorare, garantire i propri servizi e dunque dare valore ai propri utenti.

5.1 Tutela della dignità del lavoratore
La Comunità rispetta la dignità e l'integrità morale di ogni dipendente o collaboratore; non tollera richieste o minacce atte ad indurre le persone ad agire contro la legge, né atti di violenza psicologica e/o comportamenti discriminatori o lesivi.

5.2 Ambiente di lavoro
Vengono garantiti ambienti di lavoro sicuri e salubri e favorita una cultura della sicurezza dei luoghi di lavoro, sia in tema safety che security.

5.3 Selezione e valorizzazione del Personale
La valutazione del personale da assumere è effettuata sulla base della corrispondenza dei profili dei candidati alle esigenze aziendali nel rispetto delle norme vigenti.

La Comunità e la Residenza, si propongono di valorizzare il proprio personale senza pregiudizio o favoritismi, impegnandosi nella formazione dello stesso. Viene favorita la flessibilità nell'organizzazione del lavoro per tenere conto dello stato del lavoratore.

Le politiche del personale sono rese disponibili attraverso gli strumenti di comunicazione aziendali anche mediante lo sportello interno di collocamento "Job".

5.4 Doveri dei dipendenti / Collaboratori
La Comunità richiede che il proprio personale conosca ed osservi le prescrizioni del Codice Etico.

Il personale è tenuto a segnalare all'Organismo di Vigilanza di cui al successivo punto 9 ogni violazione del Codice Etico da parte di colleghi, collaboratori e professionisti di cui vengono a conoscenza. La Comunità predispone anche degli eventuali rapporti disciplinari a qualunque segnalazione infondata effettuata in mala fede al fine di arrecare danno volontario a colleghi e/o collaboratori o segnalazioni fondate omesse.

5.5 Conflitto di interessi

Tutti i soggetti che operano in nome e nell'interesse della Comunità e della Residenza che si trovano ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto con quello della Comunità o della Residenza devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto al diretto superiore o ad altra funzione aziendale, affinché compiano le opportune valutazioni.

5.6 Regali, omaggi e benefici

Coloro che operano per la Comunità/Residenza si astengono dall'accettare regali, omaggi e benefici salvo che non rientrino nelle normali pratiche di cortesia e si tratti comunque di beni di modico valore. Sono ammesse liberalità esclusivamente a favore della Comunità o della Residenza sempre che non siano volte ad ottenere trattamenti non conformi al principio di imparzialità, onestà e correttezza e nel rispetto della procedura donazioni.

6. EFFETTIVITA' DEL CODICE ETICO

6.1 Riscontro di irregolarità

Il presente Codice Etico e i suoi futuri aggiornamenti, approvati dal Consiglio della Comunità Ebraica di Milano, sono resi noti a tutti i componenti il Consiglio e la Giunta della Comunità stessa e a dirigenti e dipendenti mediante esposizione nelle bacheca.

La violazione dei principi fissati nel Codice Etico compromette il rapporto fiduciario tra la Comunità e i propri dirigenti e dipendenti, consulenti, collaboratori a vario titolo, clienti, fornitori, partners commerciali e finanziari.

La Comunità garantisce che nessuno possa subire ritorsioni, illeciti condizionamenti, disagi e discriminazioni di qualunque tipo per aver segnalato la violazione del presente codice etico o delle procedure interne.

A seguito della segnalazione di irregolarità la Comunità è tenuta ad eseguire tempestivamente le opportune verifiche e ad adottare i provvedimenti disciplinari, anche di tipo pecuniario, e nei casi di rilevanza penale presenta denuncia all'autorità competente.

7. LINEE DI CONDOTTA DA SEGUIRE NEI PROCESSI/ATTIVITA' SENSIBILI

Analizzando ogni reato previsto dal D.Lgs 231/2001 in riferimento alle attività della Comunità è emerso che gli illeciti potenzialmente realizzabili sono i seguenti:

- reati contro la PA (allegato A del MOC)
- delitti informatici e trattamento illecito dei dati (allegato B del MOC)
- reati societari (allegato C del MOC)
- reati in materia di sicurezza sul lavoro (allegato D del MOC)
- reati in materia di ricettazione (allegato E del MOC)
- delitti in materia di violazione di autore (allegato F del MOC)
- delitti contro l'industria e il commercio (allegato G del MOC)
- reati contro la fede pubblica (allegato H del MOC)
- delitti di criminalità organizzata (allegato I del MOC)
- reati ambientali (allegato L del MOC)
- impiego di cittadini di paesi terzi il cui permesso di soggiorno è irregolare (allegato M del MOC).

I reati sopra indicati hanno evidenziato le seguenti aree a rischio:

- ✓ Gestione dei rapporti con le autorità di vigilanza (Garante della Privacy, ASL, Vigili del fuoco, NAS, Ispettorato del lavoro, Equipe di Vigilanza etc)
- ✓ Gestione degli adempimenti fiscali e rapporti con gli uffici tributari (Agenzia delle Entrate, Guardia di Finanza)
- ✓ Gestione degli adempimenti in materia di risorse umane
- ✓ Gestione dei rapporti legali
- ✓ Gestione dei finanziamenti (contributi agevolati erogati dallo Stato, Regione o Comunità Europea)

9

✓ *Predisposizione del progetto di bilancio d'esercizio*

✓ *Gestione della contabilità*

✓ *Approvvigionamento*

✓ *Gestione sicurezza sul lavoro*

✓ *Gestione sistemi informatici*

✓ *Erogazione del servizio*

✓ *Gestione Ambientale*

✓ *Gestione Risorse*

Le aree a rischio reato sopra identificate hanno costituito il punto di riferimento nella definizione di alcune procedure di controllo.

7.1 Principi generali di comportamento e di attuazione del processo decisionale nelle aree di attività a rischio di reati contro la PA

Tutti i rapporti intercorrenti con soggetti qualificabili come pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio devono essere condotti nel pieno rispetto delle leggi e delle norme vigenti, oltre che del Modello e del presente Codice Etico, al fine di assicurare l'assoluta legittimità dell'operato della Comunità Ebraica di Milano.

I reati che potrebbero essere commessi sono:

- Corruzione e concussione
- Reati in tema di erogazioni pubbliche
- Truffa ai danni dello Stato
- Frode Informatica.

Comunità Ebraica di Milano impone l'espresso divieto a carico di tutti i dipendenti, in via diretta, e a carico dei collaboratori esterni, tramite apposite clausole contrattuali di:

- di porre in essere condotte tali da integrare le fattispecie di reato previste dagli artt. 24 e 25 del D.Lgs. 231/2001;
- di porre in essere qualsiasi comportamento che, pur non integrando in concreto alcuna delle ipotesi criminose sopra delineate, possa in astratto diventarlo;
- di porre in essere o agevolare operazioni in conflitto d'interesse - effettivo o potenziale - con la Comunità, nonché attività che possano interferire con la capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse della Comunità e nel pieno rispetto delle norme del Codice Etico;
- di elargire o promettere denaro a pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio, ivi inclusi Ispettori dell'ASL, Equipe di Vigilanza, etc;
- di distribuire o promettere omaggi e regali che non siano di modico valore, in violazione di quanto previsto dal Codice Etico e dalla prassi della Comunità;
- di accordare o promettere altri vantaggi di qualsiasi natura essi siano, in favore di pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio, così da determinare le conseguenze di cui al punto precedente;
- di riconoscere compensi in favore dei collaboratori esterni che non trovino adeguata giustificazione in relazione al tipo di incarico da svolgere ed alle prassi vigenti in ambito locale;

10

- di presentare dichiarazioni e/o documenti e/o dati e/o informazioni non rispondenti al vero o incompiuti ad organismi pubblici nazionali, comunitari o esteri, tanto meno al fine di conseguire erogazioni pubbliche, contributi o finanziamenti agevolati;
- di destinare somme ricevute da organismi pubblici nazionali o comunitari a titolo di erogazioni, contributi o finanziamenti, per scopi differenti da quelli cui erano destinati originariamente.
- di fornire alla PA dati relativi alle presenze degli ospiti accreditati non verificati
- di ostacolare la PA nelle verifiche periodiche di adeguatezza dei requisiti di accreditamento
- di attribuire classe SOSIA non corretta rispetto allo "stato" dell'Utente.

Per poter attuare i comportamenti sopra descritti vengono poste alcune regole:

- le funzioni incaricate di supportare eventuali controlli esterni da parte di Uffici Tributarî, Autorità di Vigilanza, NAS, Equipe di Vigilanza ecc. devono offrire la massima disponibilità e trasparenza durante tali controlli;
- gli incarichi conferiti a Collaboratori esterni devono essere redatti per iscritto con l'indicazione del compenso pattuito, inserendo apposite clausole di riferimento al rispetto delle regole previste nel Codice Etico e devono essere sottoscritti da entrambe le parti;
- nessun tipo di pagamento può essere effettuato in contanti secondo quanto previsto nella procedura "Gestione dei Pagamenti";
- le dichiarazioni rese agli Enti preposti ai fini dell'ottenimento di erogazioni, contributi o finanziamenti devono contenere solo elementi assolutamente veritieri; in caso di ottenimento degli stessi, deve essere rilasciato apposito rendiconto;
- ai dipendenti o consulenti che materialmente intrattengono rapporti con la PA, per conto della Comunità Ebraica di Milano deve essere conferito potere in tal senso dalla Comunità stessa (ad es. incarico scritto)
- rispetto della procedura gestione rapporti con la PA.

7.2 Principi generali di comportamento e di attuazione del processo decisionale nelle aree di attività a rischio di altri reati

I reati che potrebbero essere commessi sono:

- delitti informatici e trattamento illecito dei dati
- reati societari
- reati in materia di sicurezza sul lavoro
- reati in materia di ricettazione
- delitti in materia di violazione di autore
- delitti contro l'industria e il commercio
- reati contro la fede pubblica
- delitti di criminalità organizzata
- reati ambientali
- impiego di cittadini di paesi terzi il cui permesso di soggiorno è irregolare

Al fine di non incorrere in queste fattispecie di reati, è fatto espresso obbligo di:

- non ostacolare la vigilanza da parte del Collegio Sindacale
- non installare software privi di licenza e senza approvazione dell'Area Informatica;
- attenersi alle regole interne sulla gestione e utilizzo del sistema informatico, in particolare relativamente a:
 - utilizzo del personal computer;
 - utilizzo della rete;

- gestione delle password;
- utilizzo dei supporti magnetici;
- uso della posta elettronica;
- uso della rete Internet e dei relativi servizi; privacy;
- garantire la sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro in materia del Dlgo 81/08
- tutelare l'integrità morale dei dipendenti e collaboratori, garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona e nel pieno rispetto della normativa sul lavoro, sulla sicurezza e sulla privacy;
- sviluppare rapporti fornitori affidabili sotto il profilo della correttezza morale e commerciale, e del rispetto delle norme contenute nel D. Lgs 231/01.
- Non influenziare in nessun modo le persone chiamate a deporre in atti giudiziari.
- Non promettere denaro, beni o omaggi a persone chiamate a deporre in atti giudiziari.
- Non usufruire servizi esterni da Fornitori che non diano garanzia che il personale sia in regola.
- Non accettare denaro contante, e ove non possibile assicurarsi della validità prima della sua remissione in circolo.
- Acquistare beni/ servizi a costi nettamente inferiori rispetto al mercato e non giustificabili.
- Acquistare beni/ servizi da Fornitori inaffidabili.
- Attenersi alle procedure aziendali in materia di gestione farmaci.
- Non sottrarre sostanze psicotrope e/o stupefacenti.
- Non rimettere in circolo banconote falsificate ricevute in buona fede.
- Acquistare valori bollati presso Rivenditori autorizzati.
- Non incassare denaro contante contravvenendo al decreto legge 19/2011.
- Non mischiare rifiuti sanitari ai di fuori dell'area appositamente definita.
- Informare le autorità in caso di emergenze.
- Vendere prodotti non conformi a quanto dichiarato (certificazione Kashet).
- Dichiarare un prodotto Kashet senza la verifica della correttezza del procedimento.
- Utilizzare personale extracomunitario solo con il permesso di soggiorno in regola
- Non accettare beni o altre utilità per favorire l'ingresso in RSA o in CD.

Per poter attuare i comportamenti sopra descritti vengono poste alcune regole:

- tenere un comportamento corretto e trasparente, nel rispetto delle norme di legge e regolamentari vigenti, nell'esecuzione di tutte le attività finalizzate alla formazione del bilancio e delle altre comunicazioni sociali, al fine di fornire ai terzi un'informazione veritiera e corretta sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria della COMUNITA'.
- avvisare immediatamente i componenti del ODV, nel caso in cui una donazione abbia caratteristiche che possano indurre a sospettare una provenienza illecita del denaro;
- rispettare le direttive organizzative della sicurezza definite nel modello organizzativo;
- formare ed informare il personale in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro;
- svolgere un'attenta ed approfondita attività di valutazione dei rischi e di predisposizione delle misure di prevenzione e protezione conseguenti, tenendo costantemente aggiornati i relativi documenti;
- tenere sotto controllo le attività di natura organizzativa, quali emergenze, primo soccorso, riunioni periodiche di sicurezza, consultazioni dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- non accettare mezzi di pagamento diversi da quelli che transitano sui normali canali bancari;
- non accettare pagamenti, anche se effettuati tramite i normali canali bancari, provenienti da soggetti diversi dall'utente (se non autorizzati) che usufruisce del servizio;
- rispettare le normative vigenti in materia di trasporto alimenti;

- Effettuare opportune registrazioni di avvenuta certificazione kasher degli alimenti dichiarati come tali da parte del Rabbinato di Milano;
- effettuare tutti gli opportuni controlli sugli alimenti consegnati prima di effettuare una rivendita;
- attenersi alla procedura di gestione del servizio medico;
- attenersi alle modalità di ingresso e gestione lista di attesa della RSA e CDI descritte nella Carta dei Servizi.
- segnalare all'ODV eventuali anomalie in qualsiasi ambito ritenuto sensibile di compimento reato ai fini del Dlg.vo 231/2001.

8 OBIETTIVI E QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

8.1 Normativa di riferimento

8.1.1 Principi Costituzionali, Statuto della Comunità, Carta dei Servizi della Residenza e del CDI

I principi ispiratori dell'attività della Comunità e sono quelli enunciati dall' art. 2 e dall'art. 97 della Costituzione Italiana, ovvero l'imparzialità e il buon andamento.

Inoltre la Comunità Ebraica di Milano si ispira nella sua attività al proprio Statuto e la Residenza Anziani e CDI alla propria Carta dei Servizi.

Nei rispetto del principio di imparzialità la Comunità è tenuta a ponderare tutti gli interessi meritevoli di tutela che siano coinvolti dalle proprie decisioni. Le politiche di indirizzo si uniformano a questi principi, che vengono fatti propri dal Codice Etico.

Per buon andamento si intende la garanzia la garanzia di trasparenza per ogni membro della Comunità e per ogni utente della Residenza/ CDI di ogni azione della Comunità e/o della Residenza/ CDI, oltre al fatto che le stesse si impegnano a svolgere la propria attività nel rispetto delle proprie missioni, con efficacia e pubblicità.

8.2 Normativa regionale

DCR n. VIII/17864 dell'1 giugno 2004, con la quale la Regione Lombardia ha dato avvio alla sperimentazione del Codice Etico Comportamentale, definendo anche quali aree di interesse dovessero essere analizzate nel corso della sperimentazione e le modalità di svolgimento.

DCR n. VIII/3776 del 13 dicembre 2006 con la quale la Regione Lombardia è intervenuta, fra l'altro, in materia di Codici Etici comportamentali dettando le Linee Guida Regionali per l'adozione del Codice Etico e del Modelli Organizzazione secondo il Dlgvo 231/2001.

DCR n. 91937 del 1/12/2010 art. 4 paragrafo o (obblighi di carattere generale : dotarsi di un codice etico).

9 VIGILANZA SULL'APPLICAZIONE DEL CODICE ETICO E CONSEGUENZE DELLA SUA VIOLAZIONE

9.1 Organismo di Vigilanza/ Controllo

L'ODV viene nominato dal Consiglio e si attiene a quanto previsto nel regolamento dell'Organismo di Vigilanza.

9.2 Obblighi di informazione

Qualora i Soggetti vengano a conoscenza, anche per tramite di terze persone, di situazioni illegali o eticamente scorrette o potenzialmente illegali o scorrette, devono informare tempestivamente l'ODV; le segnalazioni potranno essere effettuate in forma scritta, orale, in via informatica, e dovranno essere raccolte ed archiviate a cura dell'Organismo di Vigilanza.

L'ODV agirà in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione, assicurando altresì la riservatezza dell'identità degli stessi, fatti salvi gli eventuali obblighi di legge e la tutela dei diritti delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede.

Tutte le segnalazioni saranno prontamente verificate dallo stesso ODV che, nei casi di accertata violazione del Codice Etico, ne darà notizia al Segretario Generale e al Consiglio.

La mancata osservanza del dovere di informazione in esame è sanzionabile da parte dello stesso ODV.

9.3 Violazioni

In caso di violazioni del Codice Etico, la Comunità Ebraica di Milano adotta nei confronti del Responsabile delle violazioni stesse - laddove ritenuto necessario per la tutela degli interessi della Comunità e compatibilmente a quanto previsto nel quadro normativo vigente e dal sistema sanzionatorio previsto dal modello 231- provvedimenti disciplinari, che possono giungere sino all'allontanamento dalla Comunità degli stessi responsabili.

Le infrazioni commesse da parte di soggetti terzi saranno sanzionate secondo i criteri indicati nella specifiche clausole contrattuali previste.

La Comunità Ebraica di Milano, nei casi verificati di infrazione ai principi del Codice Etico che presentino altresì estremi di reato, si riserva di procedere giuridicamente nei confronti dei soggetti coinvolti.

ALLEGATO A

DICHIARAZIONE DI PRESA D'ATTO

Il sottoscritto

Nato il a....., in qualità di

Della COMUNITA' EBRAICA DI MILANO dichiara di aver ricevuto copia del

Codice Etico Rev.1

di aver preso atto delle disposizioni in esso contenute e di rispettare le regole in esso contenute.

Data, luogo

.....

(firma)

COMUNITÀ EBRAICA DI MILANO
RESIDENZA ANZIANI ARZAGA

(già Guastalla-Battino)

Via Arzaga, 1 – 20146 Milano – Tel. 02.91981111 – Fax 02.91981011

infoarzaga@com-ebraicamilano.it

P.IVA 03547690150

CAMERA MORTUARIA

La Residenza Anziani Arzaga è dotata di regolare Camera Mortuaria con annesso locale per i congiunti.

In caso di morte di un ospite, la famiglia / i referenti vengono immediatamente avvertiti.

Il personale infermieristico è responsabile del trasporto del feretro nella Camera Mortuaria dopo aver sentito i parenti.

Spetta alla famiglia/referenti dare disposizioni sulla tipologia di esequie desiderate (secondo il credo del defunto).

La Residenza Anziani Arzaga ha un protocollo per i casi di decesso (a disposizione su richiesta).

MODULO PER LA RICHIESTA DELLA CARTELLA CLINICA

**Alla cortese attenzione della Direzione Gestionale e Sanitaria
della RSA Arzaga – via Arzaga, 1 – 20146 MILANO**

MILANO li, _____

Io sottoscritto/a: _____

in qualita' di:

Ospite

Parente di riferimento

Amministratore di sostegno

CHIEDO

copia della cartella clinica del sig/sig.ra _____

Ricoverato/a presso questa RSA dal _____ **al** _____

Firma del richiedente: _____

Note:

- 1) copia della cartella clinica può essere richiesta a partire dal giorno stesso della dimissione**
- 2) la Direzione si riserva di fornire tale documento entro 2 settimane dalla richiesta**
- 3) per tale servizio è gradita una offerta minima di € 15,00**