







SEDE LEGALE: Via di S. Biagio, 6 - 00049 Velletri (RM)  
SEDE OPERATIVA: Via di S. Biagio, 6 - 00049 Velletri (RM)  
tel. 06 9640993 fax 06 96154186 - P.IVA 05873841000  
www.girotondoonlus.com - info@girotondoonlus.com  
direzione@pec.girotondoonlus.com  
Iscrizione Albo Società Coop. a Mutualità Prevalente N. A136294



## **CARTA DEL SERVIZIO - STRUTTURE DI ACCOGLIENZA**

### **CARATTERISTICHE GENERALI**

#### ***Progetto Globale di struttura***

La struttura fonda il suo intervento sulla convinzione che la famiglia è il luogo naturale nel quale la vita nasce e si sviluppa. Non vuole pertanto sostituirsi al ruolo prioritario della famiglia stessa ma essere una struttura di passaggio, attraverso la quale sia possibile dimensionare il progetto migliore per l'utente oggetto dell'intervento. Al centro dell'azione educativa viene posto l'utente e la tutela dei suoi diritti. Obiettivo degli operatori è di creare un ambiente accogliente, sereno, affettivo, in grado di favorire il superamento della fase acuta del problema e la progettazione di un intervento partecipato e condiviso. Fornire all'utente figure di riferimento, contribuisce a favorire uno sviluppo sano ed una crescita armonica.

Al centro del progetto della struttura viene posto l'utente, il rispetto per la sua storia e per il suo carico emozionale, la sua religione, la sua etnia, la sua cultura di appartenenza.

#### ***Progetto Educativo Individuale (P.E.I.)***

Per ciascun utente, nel pieno rispetto delle sue caratteristiche e dei suoi tempi, viene formulato un piano educativo individuale. Il primo periodo successivo all'inserimento viene dedicato all'osservazione; grazie ai dati raccolti e confrontati in sede di riunione di equipe, viene pertanto predisposto il PEI, condividendolo nelle sue linee programmatiche con il Servizio Competente dell'ente inviante e, ove possibile, con l'utente stesso.

Tutta l'equipe educativa collabora alla realizzazione del PEI, che viene periodicamente verificato ed eventualmente ricalibrato.

#### ***Modalità di ammissione, dimissione e funzionamento***

La struttura è operativa 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno. Per le situazioni di emergenza è costantemente disponibile un call center telefonico al nr. 329/4231674.

Le ammissioni vengono concordate tra l'ente inviante ed il coordinatore della struttura previa verifica della disponibilità del posto.

Il periodo di permanenza è conforme alle necessità dell'utente e deve essere esplicitato nel PEI con possibilità di variazione in sede di verifica, ma deve comunque rispettare il limite massimo imposto dal progetto che prevede una permanenza temporanea, ovvero tale da consentire la individuazione delle soluzioni più idonee per la gestione del singolo caso.

Le dimissioni vengono concordate tra l'ente inviante ed il coordinatore della struttura.

La conferma dell'accoglienza avviene entro il trentesimo giorno a decorrere dalla data di inserimento a seguito di osservazione e valutazione del caso da parte dell'equipe educativa. In caso di esito sfavorevole del periodo di osservazione, l'utente, a semplice comunicazione scritta inviata al servizio sociale di riferimento (e agli altri attori cointeressati al caso: tutore, curatore speciale), si ritiene dimesso con decorrenza immediata e deve essere individuata, con urgenza, a cura del servizio inviante, nuova collocazione.

L'utente si intende altresì dimesso nei casi in cui manifesti agiti aggressivi e/o lesivi nei confronti di persone o cose. Anche in tale caso la dimissione è immediata ed irrevocabile.

#### ***Costi***

L'ente inviante è tenuto al pagamento di una retta giornaliera relativa alla copertura dei seguenti costi: vitto ed alloggio, attività culturali e ricreative, abbigliamento, spese mediche ordinarie, spese di istruzione (tasse scolastiche, mensa, trasporto, materiale di consumo) ad eccezione dei libri di testo.

La **retta giornaliera, in vigore dal 01.02.2025, individuale di base** è di € 120,00 oltre iva di legge.

- 1 Qualora l'ente sia interessato ad una **retta maggiorata** dei servizi esclusi (ad esempio: psicoterapia, logopedia, ecc.) la retta giornaliera individuale è aumentata di € 10,00 oltre iva di legge, per ciascun servizio aggiuntivo richiesto.
- 2 Qualora l'ente sia interessato ad una retta omnicomprensiva, senza ulteriori oneri a carico (ad eccezione dei ricoveri ospedalieri) la retta giornaliera individuale è aumentata a € 160,00 oltre iva di legge.
- 3 Per i minori con certificazione ai sensi della L. 104/92 o per i **minori con esigenze particolari, ad elevato livello assistenziale**, la retta giornaliera è di € 160,00 oltre iva di legge.
- 4 Nel caso in cui l'ente scelga la retta base, per eventuali **spese straordinarie**, (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: spese mediche per visite specialistiche, accertamenti sanitari non rimborsati dal servizio sanitario regionale, psicoterapia, logopedia, psicomotricità, occhiali da vista, cure odontoiatriche, viaggi, e per tutto quanto non esplicitamente incluso), sarà inviato un preventivo di spesa per la relativa approvazione, e le spese saranno sostenute solo previa delibera di accettazione da parte dell'ente stesso.
- 5 Inoltre **non sono incluse** nella retta base le seguenti spese: libri di testo, materiale scolastico diverso dalla cancelleria, viaggi d'istruzione, rette scolastiche di istituti privati, istituti di formazione e corsi professionalizzanti.
- 6 In caso di **assistenza e/o accompagnamento ad personam** (a mero titolo esemplificativo, e non esaustivo: ricoveri ospedalieri, visite specialistiche **fuori distretto sanitario della struttura**, audizioni protette, etc.), l'ente è tenuto al pagamento del costo orario unitario pari ad € 23,00, oltre IVA di legge, dell'operatore, o degli operatori, impiegati nell'attività da svolgere, oltre al rimborso a piè di lista, dei chilometri percorsi (0,50 €/km), parcheggi, pedaggi autostradali, ecc. che saranno computati a consuntivo.
- 7 In caso di **eventi improvvisi**, come ricoveri ospedalieri o altra attività non programmata, l'ente è comunque tenuto al rimborso dei costi di cui al punto 5.
- 8 In presenza di fratrie con più di tre minori, la retta giornaliera è ridotta del 5%.

Nella retta giornaliera è incluso l'utilizzo dello spazio neutro (sito presso la sede operativa di Velletri, Via S. Biagio n. 6), per un'ora a settimana. Per ogni ora aggiuntiva è previsto il costo forfettario di € 50,00 oltre iva di legge.

Le strutture sono coperte dai rischi da infortuni o danni subiti o provocati dagli utenti e dal personale mediante idonea polizza assicurativa stipulata con primaria compagnia.

### **Elenco dei documenti**

Da fornire preliminarmente all'accoglienza e comunque entro 10 giorni dall'ammissione, qualora questa sia avvenuta in maniera "non programmata":

- relazione sul caso contenente: anamnesi familiare, profilo psico-socio-pedagogico, eventuale profilo scolastico, stato di salute, copia eventuali decreti del Tribunale per i Minorenni, copia eventuali decreti del Tribunale Civile in caso di separazione dei genitori, libretto sanitario delle vaccinazioni o certificato sostitutivo, nome e recapito del medico curante, riferimenti della eventuale scuola frequentata, codice fiscale, documento d'identità
- dati ente inviante completi di: nome assistente sociale di riferimento, recapito telefonico e mail;
- dati del referente amministrativo dell'ente inviante completi di recapito telefonico e mail;
- dati e recapito dell'eventuale tutore (se nominato)
- disposizioni dell'ente inviante in merito alla regolamentazione dei rapporti con la famiglia di origine ed eventuali limitazioni;
- nulla osta di trasferimento presso la scuola del territorio preventivamente concordata con la struttura o formale impegno a richiederlo nel più breve tempo possibile;
- altre informazioni ritenute utili ai fini della gestione del caso.

Cooperativa Sociale Girotondo Onlus  
Il Legale Rappresentante  
Dott.ssa Paola Virgili  




SEDE LEGALE: Via di S. Biagio, 6 - 00049 Velletri (RM)  
SEDE OPERATIVA: Via di S. Biagio, 6 - 00049 Velletri (RM)  
tel. 06 9640993 fax 06 96154186 - P.IVA 05873841000  
www.girotondoonlus.com - info@girotondoonlus.com  
direzione@pec.girotondoonlus.com  
Iscrizione Albo Società Coop. a Mutualità Prevalente N. A136294



## **CASA MARIELLA – Via Acqua Lucia n. 4 – 00049 Velletri (Rm)**

### ***Destinatari***

Sono destinatari della struttura minori di età compresa tra gli 11 e i 17 anni, conformemente al disposto della L.R. 41/03, Regolamento regionale n. 2/2005, DRG 1305/04, modificata dalla DRG 126/2015, art. I.B.3., inviati da Enti territoriali (Servizi Sociali, Asl, Tribunale per i Minorenni, Servizi di emergenza sociale, ecc.)

### ***Personale***

Il personale educativo impegnato è in possesso dei titoli previsti dalla DGR 1305 del 29.01.2005 e s.m.i. DRG 126 del 24/03/2015. L'organigramma della struttura è composto da:

- n. 01 Responsabile con qualifica di Assistente Sociale
- n. 01 Vice responsabile con qualifica di Assistente Sociale Specialista
- n. 01 Coordinatrice con qualifica di Sociologa

Personale operativo: n.02 Educatori Professionali – n. 01 Laureata in Psicologia - n. 01 Laureato in Scienze e Tecniche psicologiche – n. 01 Sociologo - n. 01 aiuto educatore – n. 03 Operatori Socio Sanitari - n.01 Addetta alle pulizie e servizi generali

Consulenti esterni:

- n. 01 psicologa-psicoterapeuta supervisore dell'équipe

L'organigramma nominativo del personale è affisso in bacheca in luogo accessibile.

Gli operatori addetti seguono una turnazione regolare, compatibile al monte orario assegnato a ciascuno, che prevede gli orari di servizio di seguito indicati:

- Mattina : dalle 07.00 alle 15.00
- Pomeriggio 1: dalle 13.00 alle 20.00
- Pomeriggio 2: dalle 15.00 alle 22.00
- Notte: dalle 22.00 alle 07.00
- Personale ausiliario dalle 8.30 alle 12.30

Il coordinatore è presente tutti i giorni feriali, alternando turni antimeridiani e pomeridiani. Non è presente in struttura nei giorni festivi, ma è costantemente reperibile su numero mobile dedicato, in alternativa via e-mail all'indirizzo [mariella@girotondoonlus.com](mailto:mariella@girotondoonlus.com). La responsabile è presente in struttura due volte a settimana ed è costantemente reperibile su utenza mobile (329/4231674) ed e-mail [direzione@girotondoonlus.com](mailto:direzione@girotondoonlus.com).

L'équipe operativa si incontra per due ore a settimane alterne, per la riunione di équipe e di supervisione, della quale è incaricata una psicologa-psicoterapeuta esterna

La struttura adotta il codice etico approvato dall'assemblea dei soci in data 28/04/2016.

La struttura è in possesso della certificazione di qualità.

La responsabile e il coordinatore ricevono i familiari dei minori accolti previo appuntamento da richiedere in struttura.

La struttura è completamente accessibile.

### **Visite ed incontri parentali:**

**In struttura:** in giorni ed orari concordati all'atto dell'inserimento, in relazione alle indicazioni del Servizio Sociale inviante, del Tribunale per i Minorenni e del Tutore, se nominato. La struttura è raggiungibile con servizio Cotral (Roma-Velletri) Fermata Colle Ionci, proseguendo per circa 400 mt a piedi). Dalla stazione FS sempre con stesso servizio Cotral o navetta.

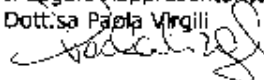
### **In spazio neutro:**

- presso la sede della Cooperativa sita in Velletri, Via San Biagio n. 4/f. Raggiungibile dalla stazione FS e Cotral, con servizio navetta, Linea 100, fermata via San Biagio, partenze ogni 30 minuti. A piedi, distanza 1,5 km.

### **Telefonate**

Le telefonate avvengono mediante l'utenza mobile della struttura 340/4507099, in modalità viva-voce alla presenza di un operatore (salvo diversa indicazione dell'ente inviante, del Tutore e/o del Tribunale per i Minorenni)

Cooperativa Sociale Girotondo Onlus  
Il Legale Rappresentante  
Dott.ssa Paola Virgili



Rev. 01/2025



## 1 TIPOLOGIA E FINALITÀ DELLA STRUTTURA:

---

1. Nella nostra Comunità alloggio vengono garantiti i seguenti servizi:
2. Alberghieri, Ristorazione, pulizia e lavanderia.
3. Assistenziali, assistenza tutelare, attività ricreative, culturali e di animazione, sostegno psicologico
4. Sanitari, assistenza infermieristica, riabilitativa, farmaceutica e medicina generale
5. Amministrativi, segretariato sociale, URP.
6. La Casa di Ricovero/Soggiorno Anziani può ospitare Ospiti in medio alta, media, medio bassa, bassa intensità assistenziale e autosufficienti.

## 2 DIRITTI INVOLABILI DEI NOSTRI OSPITI:

---

LA STRUTTURA SI ADOPERA AL FINE DI PERSEGUIRE, TUTELARE E GARANTIRE I DIRITTI INVOLABILI DELLA PERSONA IN ESSA OSPITATA, QUALI:

---

- a. Diritto alla vita – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
  - b. Diritto di cura ed assistenza – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
  - c. Diritto di prevenzione – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
  - d. Diritto di protezione – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da soccellazioni e raggriti;
  - e. Diritto di parola e di ascolto – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
  - f. Diritto di informazione – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
  - g. Diritto di partecipazione – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
  - h. Diritto di espressione – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
  - i. Diritto di critica – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
  - j. Diritto al rispetto ed al pudore – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
  - k. Diritto di riservatezza – ogni persona ha il diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
  - l. Diritto di pensiero e di religione – ogni persona deve poter esprimere le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.
- La "Demetra s.r.l." si impegna ad operare nei confronti dei suoi pazienti e familiari e/o amministratori, legali/tutori nel rispetto dei doveri morali e giuridici di **CORRETTEZZA, TRASPARENZA ed IMPARZIALITÀ** nella gestione.

- A. Per disdetta dell'Ospite, che deve essere comunicata con almeno 15 gg di preavviso, mediante lettera scritta alla direzione;
- B. Per disdetta scritta dalla direzione, inviata all'Ospite con almeno 15 gg di preavviso;
- C. In ambo i casi di cui ai precedenti paragrafi, la camera deve essere tassativamente lasciata libera alla data indicata alla lettera di disdetta.
- D. Per decesso dell'Ospite, ed il corrispettivo della retta è dovuto sino alla data in cui la camera è resa effettivamente libera, il corrispettivo va versato interamente se il decesso avviene dopo il 15 del mese corrente.
- E. se il decesso avviene prima del 15 del mese, il conteggio della quota da restituire è ridotto del 50% e sarà cura del delegato/Amministratore di Sostegno/Tutore dell'Ospite nell'esecuzione delle necessarie pratiche e mettere la direzione nelle condizioni di poter consegnare al più presto gli effetti personali e quant'altro agli aventi diritto.
- F. La Direzione può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria o che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole in precedenza e successivamente esposte.
- G. In caso di morosità, dopo il 10° giorno del mese, viene inviata lettera di diffida ad adempiere alle proprie obbligazioni entro i successivi 15 giorni, se la morosità persiste, l'Ospite verrà dimissionato immediatamente ai sensi dell'Art. 1564 del Codice Civile, ed accompagnato presso l'indirizzo del Delegato/Amministratore di Sostegno/Tutore, il quale dovrà adoperarsi per garantire ogni forma di assistenza all'Ospite.

#### 3.4 Decesso:

Il decesso viene constatato dalla Guardia medica o dal medico di base avente cura il paziente. Spetta ai familiari scegliere le onoranze funebri cui affidare le esequie.

Il ritiro degli affetti personali deve avvenire entro sette giorni dalla morte, decorsi i quali non ne sarà garantita la custodia.

#### RAPPORTI TRA OSPITI E STRUTTURA OSPITANTE:

1. La retta o corrispettivo degli Ospite è indicizzata all'aumento Istat.
2. La retta o corrispettivo può essere aumentata, nel caso in cui la Direzione lo ritenga opportuno e comunque sempre previo accordo con gli interessati o chi per essi.
3. La retta o corrispettivo viene sottoscritta al momento della firma e accettazione del presente regolamento, eventuali variazioni della retta verranno comunque comunicate con anticipo dalla Direzione della struttura.
4. La Direzione fornirà mensilmente relativa fattura della retta/corrispettivo pagato.
5. L'acquisizione della residenza avviene solo a richiesta dell'Ospite o chi per esso.

6. Per eventuali visite od esami esterni è cura dei familiari il trasporto presso il luogo dove vengono effettuate.
6. bis.) Nel caso che i familiari non possano provvedere al trasporto, sarà cura della Direzione a provvedere dietro pagamento da concordare di volta in volta.

## **5. PRESTAZIONI DI NATURA ALBERGHIERA:**

---

### **5.1 Ristorazione:**

La gestione del servizio di ristorazione, che prevede la preparazione della colazione, del pranzo e della cena, è affidata al servizio di cucina interna.

I menù, sono validati dal competente servizio della ASL nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti degli Ospiti e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti sia in regime alimentare che dietetico.

I menù giornalieri, vengono comunicati giorno per giorno dal responsabile della cucina, che si consulta con gli operatori per eventuali variazioni a richiesta degli Ospiti, o se ci sono particolari regimi dietetici da osservare.

### **5.2 Servizio di Parrucchiere/Barbiere e Manicure/Pedicure:**

Il servizio è attivo in struttura secondo le modalità dettate dalla direzione o a richiesta dell'Ospite per quanto riguarda il Barbiere/Parrucchiere e soltanto a richiesta riguardo Manicure/Pedicure.

La sua erogazione è prevista una volta al mese, comprensivo di Taglio e piega, servizi ulteriori NON sono inclusi nella retta.

### **5.3 Pulizia, gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:**

La pulizia e sanificazione giornaliera, compiuta una o più volte al giorno con frequenza diversificata a seconda delle aree di degenza, viene svolta cercando di creare il minimo disagio agli Ospiti.

## **6. PRESTAZIONI NON INCLUSE NELLA RETTA:**

- Tutti i farmaci non mutuabili e i ticket.
- Tutte le visite specialistiche se non prenotate tramite CUP o CAD.
- I prelev. di sangue eseguiti in struttura esclusi i prelevi effettuati direttamente da CAD.

## 8. ACCESSO A FAMILIARI O VISITATORI

1. I familiari e gli amici rappresentano per l'Ospite una risorsa fondamentale per il loro benessere e per l'accettazione della vita in comunità, e pertanto la loro presenza è incoraggiata e stimolata.
2. I familiari ed i visitatori sono tenuti al rispetto della privacy, specie al buon senso e in assenza di disturbo agli Ospiti della struttura.
3. Si fa divieto assoluto, riguardo all'introduzione di cibi e bevande senza previa autorizzazione della Direzione, a tutela della salute dell'ospite.
4. Si fa divieto di ingresso nella struttura di animali, fatte salve deroghe eccezionali.
5. Durante l'orario di visita si invitano gli amici e i familiari a sostare nelle aree comuni della struttura.
6. Non è consentito accedere alla struttura degli orari notturni 20.00-08.00.

Si riportano di seguito gli orari in cui è consentita la visita ai pazienti della struttura, previo appuntamento con la dirigenza, per finalità organizzative e gestionali.  
Sono fatte salve deroghe.

ORARI VISITE	
Mattina	09.00-12.00
Pomeriggio	14.00-18.30

## 9. MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLA RETTA:

1. Per le prestazioni ricevute, l'Ospite o chi per esso è tenuto a versare il corrispettivo pattuito per la retta di soggiorno in modalità anticipata relativa al mese entrante, ed entro i primi 10 giorni del mese successivo, trascorso detto termine sulle somme ancora da pagare verranno applicati gli interessi di mora pari all'8% della retta ai sensi del d.lgs. 231/2022.
2. Entro lo stesso termine, l'Ospite è tenuto al pagamento dello scosto extra corrispettivo sostenute precedentemente, le tipologie dello scosto extra e relative tariffe saranno comunicati dalla Direzione.
3. In caso di ricovero Ospedatario o di assenze prolungate, il corrispettivo non può essere sospeso, in quanto la camera è sempre nella disponibilità dell'Ospite.
4. È a discrezione della Direzione per assenze superiori a giorni 10, la rivalutazione del corrispettivo, quale comunque non potrà subire variazioni superiori al 10% di riduzione per i giorni di assenza dello stesso.
5. I posti non usufruiti per l'assenza non saranno oggetto di detrazione in alcun caso.
6. Per assenze superiori a 30 giorni, se non si sono comunicati con i mezzi da parte dell'Ospite o chi per esso, la Direzione non garantisce il mantenimento del posto letto.

Il Sig./sig.ra \_\_\_\_\_

nato/a \_\_\_\_\_ - il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ - in Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

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

❖ in qualità di:

- Tutore
- Curatore
- Amministratore di sostegno
- ALTRO \_\_\_\_\_

Per l'ospite: \_\_\_\_\_

(da cancellare solo se firmato diretto da ospite)

Per presa visione ed accettazione  
del presente regolamento:

Il/La sottoscritto/a, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. n. 196/2003, e consapevole, in particolare, che il trattamento riguarderà i dati "sensibili" di cui all'art. 4 comma 1 lett. d), nonché art. 26 del D.lgs. 196/2003, vale a dire i dati "idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale": presta il suo consenso per il trattamento dei dati necessari allo svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa.

.....

(firma dell'Ospite o chi per esso)

Luogo e data,.....

**"DEMETRA S.R.L"**

(L'Amministratore)

.....



**Città di Velletri**  
Piazza Cesare Ottaviano Augusto  
Velletri  
06961581  
protocollo@pec.comune.velletri.rm.it  
www.comune.velletrim.it

## DATI DEL PROTOCOLLO GENERALE



c\_I719 - - 1 - 2025-06-27 - 0039213

### VELLETRI

Codice Amministrazione: **c\_I719**  
Numero di Protocollo: **0039213**  
Data del Protocollo: **venerdì 27 giugno 2025**  
Classificazione: **Non specificata.**  
Fascicolo:

Oggetto: **POSTA CERTIFICATA: DOMANDA ACCREDITAMENTO VILLA CLAUDIA 4**

### MITTENTE:

SOCIETÀ COL.NAV.SRL

Note:

## Struttura Residenziale Socio Assistenziale

## "VILLA CLAUDIA"

Via Giuseppe Garibaldi 299 – 00076 Lariano (Roma)

[www.col.nav.srl.it](http://www.col.nav.srl.it)

## CARTA DEI

**SERVIZI**

D.P.C.M. 19 Maggio 1995  
DCA 6 Ottobre 2014 n. U00311  
Edizione: 2018

Amministratore Unico:  
Dr. Adriano COLINI

Responsabile Attività Sanitarie:  
Dr.ssa Serafina Mastroianni

**Indice**

▶ Finalità della carta dei servizi	pag. 2
▶ Mission aziendale	pag. 3
▶ Diritti dell'Utente	pag. 4
▶ Standard di qualità	pag. 6
▶ Accesso	pag. 7
▶ Ricovero	pag. 8
▶ Organizzazione del processo aziendale	pag. 10
▶ Gestione delle emergenze	pag. 12

## FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gentili Ospiti,

la Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute, che consente al Cittadino – Utente di esercitare un controllo sul funzionamento e sulla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie.

Con essa la Struttura Residenziale Socio Assistenziale "**Villa Claudia**" intende fornire informazioni sull'intera struttura sanitaria, i servizi offerti, gli obiettivi che si intendono raggiungere e gli strumenti di controllo attivati per garantire, al presente ed in futuro, la migliore qualità assistenziale.

La Carta dei Servizi nasce dalla collaborazione e dal coinvolgimento di tutti i professionisti ed operatori sanitari, i Cittadini – Utenti ed i loro rappresentanti e il suo utilizzo costituisce la premessa per il controllo e la verifica della corrispondenza tra obiettivi e risultati.

Questa Carta dei Servizi contiene informazioni che vogliono essere utili affinché il Cittadino possa effettuare una libera scelta del luogo di cura, del medico e delle modalità assistenziali che sono più corrispondenti alla sua personalità, cultura, lavoro ed abitudini di vita, e, non per ultimo, al suo stato di salute.

Responsabile Attività Sanitarie

## **Mission aziendale**

La Struttura Residenziale Socio Assistenziale "VILLA CLAUDIA" è una struttura privata attiva dal 1999. La sua finalità è quella di soddisfare i bisogni sanitari sempre più complessi e articolati degli utenti afferenti ai servizi psichiatrici, avvalendosi di un bagaglio professionale e tecnico sempre aggiornato.

L'interesse primario della Struttura Residenziale Socio Assistenziale è, infatti, quello di garantire a tutti i degenti la migliore qualità possibile delle prestazioni erogate, sia mediante la massima professionalità degli operatori sanitari, che dei mezzi tecnici messi a disposizione degli stessi.

Un'attenzione particolare è rivolta al rispetto della dignità umana, senza distinzione di sesso, cultura, stato sociale, età, lingua e nel rispetto delle idee e della fede religiosa.

La S.R.S.A. "VILLA CLAUDIA" indirizza tutto il personale al rispetto dei seguenti principi:

- **Umanizzazione** della relazione con il paziente, che si esprime nell'attenzione, oltre che ai bisogni primari di cura e a quelli di comfort alberghiero, ai bisogni relazionali e psicologici e alla partecipazione attiva dell'Utente al processo di riabilitazione, come verificato dal feedback dei questionari di soddisfazione;
- **Diritto alla tempestività** nell'accesso alle prestazioni e nella risposta alle esigenze dell'Utente, perseguito attraverso la massima efficienza nell'organizzazione delle attività diagnostico-terapeutiche e attraverso l'integrazione del lavoro delle diverse figure coinvolte nel processo di cura e nella continuità assistenziale;
- **Uguaglianza ed Imparzialità**. Ogni Utente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione ed opinione politiche. I comportamenti degli operatori verso gli Utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **Globalità**. La strategia assistenziale richiede un approccio che considera la persona nella sua visione complessiva, evitando di focalizzarsi soltanto sulla patologia prevalente. Ciò comporta la necessità di una presa in carico multidisciplinare che vede coinvolti professionisti con specialità differenti (psichiatri, medici di base, infermieri, psicologi, educatori, tecnici della riabilitazione e operatori socio sanitari) e poggia su meccanismi di gestione delle informazioni che permettono la condivisione e la completezza del dato clinico;
- **Personalizzazione**. Ogni individuo differisce dall'altro. La strategia assistenziale personalizzata, esplicitata mediante l'integrazione del Piano Terapeutico Individuale (PTI) proposto dai servizi psichiatrici col Piano Terapeutico Riabilitativo Personale (PTRP) formulato dall'equipe della struttura, permette di tenere conto delle specificità cliniche, psicologiche e relazionali, considerando come ricchezza la variabilità soggettiva;
- **Informazione al paziente e ai suoi familiari**, ritenuta necessaria e fondamentale ai fini di una migliore consapevolezza e coinvolgimento dell'Utente nel processo, indispensabili per garantire l'alleanza terapeutica, l'evitamento di fenomeni di ambiguità e confusione e l'accelerazione del processo di recupero;
- **Attenzione al confort alberghiero**. Per garantire agli assistiti un ambiente gradevole e la migliore integrazione all'interno della struttura;

- **Comunicazione coi servizi e le istituzioni sanitarie**, che si estrinseca non soltanto negli opportuni contatti con il Dipartimento di Salute Mentale e con i Servizi Sociali, ma anche nell'adesione a progetti di informatizzazione e condivisione delle valutazioni e degli esiti (es. Sistema Informativo Psichiatria di Comunità, SIPC).

## **Diritti dell'utente**

La tutela del diritto alla salute è l'obiettivo primario dell'attività assistenziale della Struttura Residenziale Socio Assistenziale "VILLA CLAUDIA" e presuppone, attraverso i principi enunciati, il riconoscimento e la difesa dei seguenti diritti degli Utenti:

- **Diritto all'accesso**  
Ogni Utente ha diritto di accedere con tempestività alle cure necessarie che il suo stato di salute richiede;
- **Diritto all'informazione**  
Ogni Utente ha il diritto di ricevere tutte le informazioni sul suo stato di salute e sui servizi sanitari che verranno utilizzati. Inoltre, perché sia garantita all'Utente e ai suoi familiari una consapevole adesione al progetto di cura, essi hanno la possibilità di rivolgersi anche ad associazioni di categoria, che svolgono funzioni di divulgazione e/o di tutela dei diritti nel campo della salute mentale<sup>(1)</sup>;
- **Diritto al consenso e alla libera scelta**  
Ogni Utente ha il diritto di ricevere tutte le informazioni che gli permettano di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute, scegliendo liberamente tra differenti procedure e trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni;
- **Diritto alla Privacy e alla confidenzialità**  
Ogni Utente ha diritto alla riservatezza delle informazioni di carattere personale, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante il ricovero;
- **Diritto al rispetto degli standard di qualità**  
Ogni Utente ha il diritto di accedere a servizi sanitari di qualità che rispettino, e vengano periodicamente verificati, precisi standard;
- **Diritto alla sicurezza**  
La Struttura Residenziale Socio Riabilitativa assicura elevati standard di sicurezza, attraverso il monitoraggio continuo dei fattori di rischio, la formazione specifica degli operatori ed il controllo dei dispositivi sanitari;
- **Diritto ad evitare le sofferenze ed il dolore non necessario**  
Ogni Utente ha il diritto di evitare la sofferenza ed il dolore non necessario in ogni fase della malattia, evitando ogni accanimento terapeutico;
- **Diritto ad un trattamento personalizzato**  
Ogni Utente ha diritto a ricevere trattamenti personalizzati, sia diagnostici che terapeutici, adatti alle sue personali esigenze;

- **Diritto al reclamo**

Ogni Utente ha diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno ed ha il diritto di ricevere risposta.

La Struttura assicura la possibilità di prestare, presso la Direzione, reclami verbali o scritti, su aspetti criticabili dell'assistenza e di ricevere risposte adeguate.

<sup>(1)</sup> Le associazioni di categoria, locali e regionali, alle quali si raccomanda di rivolgersi sono:

- Associazione per la Riforma dell' Assistenza Psichiatrica (A.R.A.P.), sita in Roma, Via Nomentana 91, tel. 06 8553804, sito web [www.arap.it](http://www.arap.it)
- Associazione Regionale per la Salute Mentale (A.Re.Sa.M.), sita in Roma, Via Tor di Nona 43, tel. 06 6877925, sito web [www.aresam.it](http://www.aresam.it)
- Federazione Nazionale Strutture Comunitarie Psicoterapeutiche (Fe.Na.S.Co.P.), con sede legale a Torino, Corso Re Umberto 8, tel. 388 4957548, sito web [www.fenascop.it](http://www.fenascop.it)

**Standard di qualità**

	<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE</b>
EFFICACIA DEL PROCESSO ASSISTENZIALE	<i>Esplicitazione degli obiettivi del percorso socio-riabilitativo e delle figure coinvolte</i>	<i>Piano Terapeutico-Riabilitativo Personale (PTRP) standardizzato, riformulato con frequenza semestrale e firmato da operatori e Utente</i>
	<i>Somministrazione di scale di valutazione standardizzate che misurano le prestazioni cognitive (Mini Mental State Examination, MMSE), lo status psicopatologico (Brief Psychiatric Rating Scale, BPRS) e il funzionamento globale (Asse V di Kennedy) dell'Utente</i>	<i>Confronto tra punteggi di entrata, durante il corso del processo (valutazione semestrale) e di uscita</i>
	<i>Somministrazione di questionari di soddisfazione</i>	<i>Valutazione semestrale dei risultati</i>
RISPETTO DELLA DIGNITÀ E DEL COMFORT	<i>Frequenza della pulizia delle stanze e dei servizi igienici</i>	<i>Quotidiana</i>
	<i>Frequenza della pulizia degli spazi comuni</i>	<i>Quotidiana</i>
	<i>Assistenza nelle attività connesse all'igiene personale</i>	<i>Disponibile secondo le esigenze individuali</i>
INFORMAZIONE CORRETTA	<i>Informazione chiara ed esauriente circa le regole di vita quotidiana nella struttura</i>	<i>Presenza di un regolamento scritto, che viene illustrato e fatto firmare all'Utente in fase di ammissione</i>
	<i>Informazione chiara circa le attività della vita quotidiana</i>	<i>Affissione in bacheca comune, accessibile a tutti, di giorni e orari per attività riabilitative e permessi di uscita</i>
	<i>Tempi di risposta chiari ad eventuali reclami</i>	<i>Entro 7 giorni lavorativi</i>
GARANZIA DI PROFESSIONALITÀ	<i>Dotazione di personale medico e tecnico-infermieristico</i>	<i>Conformità ai requisiti di legge</i>
	<i>Selezione, formazione e aggiornamento del personale</i>	<i>Programmazione annuale di corsi di aggiornamento</i>

## **Accesso**

### **Ubicazione**

La Struttura Residenziale Socio Assistenziale "VILLA CLAUDIA" si trova nel Comune di Lariano (Roma) in Via Giuseppe Garibaldi 299, all'interno del territorio di riferimento della ASL RM6.

### **Come raggiungerci**

La Struttura Residenziale Socio Assistenziale "VILLA CLAUDIA" è sita in Via Giuseppe Garibaldi 299, Lariano, a sud del quadrante Grande Raccordo Anulare Roma,

#### In automobile

La Struttura Residenziale Socio Assistenziale "VILLA CLAUDIA" è raggiungibile attraverso la via Appia o la via Tuscolana, dista circa quindici chilometri dal casello autostradale di Valmontone (Roma-Napoli).

#### Attraverso i mezzi pubblici

La Struttura è raggiungibile con autobus del COTRAL da Roma fermata metro A Anagnina oppure col treno regionale Roma – Velletri, quindi autobus COTRAL direzione Lariano.

### **Numeri telefonici**

06 9647204 - 06 9656690  
338 8691116

### **Sito web – indirizzo E-mail**

[www.colnavsrl.it](http://www.colnavsrl.it)  
[info@colnavsrl.it](mailto:info@colnavsrl.it)

### **Orari**

Direzione	Dal Lunedì al Venerdì 10.00 – 13.00
Servizio accettazione	Dal Lunedì al Venerdì 10.00 – 13.00
Servizio di Psicologia	Lunedì – Martedì – Venerdì
Servizio di Riabilitazione Psichiatrica	Dal Lunedì al Venerdì
Servizio Sociale	Lunedì – Martedì – Giovedì – Venerdì
Visita parenti	Tutti i giorni dalle 9.00 alle 18.00

## **Ricovero**

L'obiettivo perseguito dalla Struttura Residenziale Socio Assistenziale "VILLA CLAUDIA" è l'assistenza clinica, psicologica, riabilitativa e di reinserimento sociale per tutti gli utenti affetti da patologie neuropsichiatriche.

Il ricovero viene concordato con i servizi territoriali (Centro di Salute Mentale competente – Servizi Sociale Comune di Residenza) nel rispetto delle liste di attesa, e di norma è preceduto da uno o più colloqui di valutazione, a seconda delle situazioni. Gli utenti possono avere accesso sia per trasferimento da un'altra struttura residenziale sia dal proprio domicilio privato.

Al momento del ricovero è necessario presentare tutti i documenti opportuni, prendere visione della sistemazione alberghiera e di tutte le informazioni circa le regole della struttura riportate nelle informative "Scheda Accettazione Trattamento Clinico" e "Tariffe relative a particolari comfort alberghieri aggiuntivi".

### **Documenti necessari per il ricovero**

Al momento del ricovero il paziente accede alla Struttura presentando:

- Richiesta del CSM del territorio di riferimento e parere dell'U.V.M. (Unità Valutativa Multidisciplinare) del territorio di riferimento;
- Richiesta da parte dei Servizi Sociali del Comune inviante;
- Richiesta da parte della famiglia e/o del Amministratore di Sostegno;
- Scheda di Prescrizione Farmaceutica compilata e rilasciata dal medico Psichiatra del CSM di appartenenza;
- ECG ed esami ematochimici recenti, e qualunque altra documentazione relativa a patologie mediche rilevanti e/o terapie farmacologiche non psichiatriche;
- Libretto sanitario;
- Documento d'Identità;
- Tessera Sanitaria;
- Eventuali documentazioni legali inerenti il ricovero.

### **Accoglienza**

La Direzione, dopo l'espletamento delle pratiche amministrative e di apertura della cartella clinica, farà accompagnare l'utente nella stanza di degenza dal personale di assistenza.

Al momento del ricovero vengono consegnati all'Utente una Guida ai Servizi, l'estratto del Regolamento interno, l'informativa al trattamento dei dati sensibili (come previsto dall'art. 13 D.L. vo 196/03) ed un opuscolo informativo sulle attività proposte.

La Direzione è preposta a rilasciare su richiesta degli interessati una certificazione di ricovero e/o di dimissione per necessità lavorative, previdenziali e/o assicurative.

### **Cosa portare al momento del ricovero**

Al momento del ricovero è necessario dotarsi degli effetti utili all'igiene personale (spazzolino da denti, dentifricio, saponi liquidi con dosatore, set da barba, asciugamani, biancheria personale e pantofole).

È utile prevedere diversi cambi di biancheria per permettere al personale di assistenza di garantire una costante igiene dell'Utente.

La Struttura Residenziale Socio Assistenziale "VILLA CLAUDIA" fornisce la biancheria da letto sostituendola con periodicità stabilita e secondo necessità.

È proibito portare all'interno della Struttura:

- ▶ Bevande alcoliche;
- ▶ Farmaci non autorizzati;
- ▶ Alimenti non autorizzati;
- ▶ Asciugacapelli, televisioni, radio, frigo, ventilatori;
- ▶ Oggetti a forma tagliente o appuntite (lamette da barba, forbicine, coltelli).

***Ai fini della tutela della sicurezza e della privacy si pregano i pazienti ed i familiari di provvedere nelle fasi immediatamente precedenti il ricovero ad un controllo accurato nel rispetto di tali divieti.***

Presso la Direzione è disponibile un servizio di custodia. Si consiglia comunque di non portare con sé importanti somme di denaro, gioielli o altri oggetti non strettamente indispensabili.

La Struttura "VILLA CLAUDIA" declina ogni responsabilità per oggetti e denaro smarriti e/o sottratti.

## Comfort

Tutte le stanze della struttura sono a due letti e sono dotate di armadi e comodini personali per riporre i propri indumenti e oggetti, e di bagno interno riservato.

A richiesta è possibile usufruire del servizio Barbiere/Parrucchiere, rivolgendosi al personale presente in struttura.

## Pasti

I pasti vengono preparati e forniti dalla Struttura "VILLA CLAUDIA" e serviti a tavola, non sono ammessi, salvo casi particolari valutabili con il medico, cibi provenienti dall'esterno.

Nel rispetto del credo religioso dell'Utente potranno essere richiesti pasti con caratteristiche diverse da quelle del menù.

La distribuzione del vitto avviene nei seguenti orari:

- Colazione        8.00
- Pranzo            12.30
- Merenda         16.00
- Cena              19.30

## **Organizzazione del processo aziendale**

L'attività assistenziale è svolta da una équipe formata da: Responsabile Attività Sanitarie, Medico Psichiatra, Psicologo Psicoterapeuta, Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica, Educatore Professionale, Tecnico dei Servizi Sociali, Infermiere, Operatori Socio Sanitari.

Il lavoro assistenziale è integrato e multidisciplinare. Il responsabile del caso organizza il lavoro dell'équipe secondo un piano di trattamento e di valutazione dell'evoluzione clinica redatto in base alle aree di fragilità e ai punti di forza dell'Utente.

Il responsabile del caso si occupa inoltre di mantenere i contatti con i familiari, di rivalutare periodicamente il piano riabilitativo insieme ai servizi territoriali competenti, e di relazionare l'Utente circa gli obiettivi da raggiungere/raggiunti nel corso del processo. Si occupa altresì di programmare per tempo la dimissione, concordandone tutte le operazioni preparatorie e predisponendo l'opportuno materiale per il post-ricovero.

Il responsabile del caso è individuato nella quasi totalità dei casi nel Medico Psichiatra, coadiuvato nella sua opera dal Responsabile delle Attività Sanitarie, Direttore Responsabile della struttura. Le decisioni sono comunque prese collegialmente, nel rispetto dei pareri di tutta l'équipe curante.

### **Organigramma Aziendale**

- RESPONSABILE LEGALE
- RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE
- RESPONSABILE ATTIVITA' SANITARIE
- MEDICO PSICHIATRA
- DIRETTORE RESPONSABILE
- MEDICO DI MEDICINA GENERALE

### **Organizzazione delle attività assistenziali e sanitarie**

Le necessità sanitarie e assistenziali dell'Utente sono garantite dall'attività congiunta del Medico Psichiatra, che ha il compito di definire l'inquadramento diagnostico e gli obiettivi terapeutici principali dell'Utente, definendo il tipo di intervento psicofarmacologico e psicoterapeutico opportuni, e dal Responsabile Attività Sanitarie, che prende in carico l'Utente provvedendo a tutte le necessità cliniche e amministrative non di pertinenza dello specialista psichiatra.

Le indicazioni sanitarie e assistenziali del Medico Psichiatra e del Responsabile delle Attività Sanitarie vengono recepite e portate avanti mediante l'azione integrata delle seguenti figure:

- Infermiere  
E' presente durante il giorno, esclusi festivi, ed è a disposizione per problemi di tipo organizzativo e sanitario. Assicura tutte le prestazioni assistenziali di natura tecnica (somministrazione terapia, medicazioni, rilevazione parametri vitali), relazionale ed educativa

- Operatori Socio Sanitari  
Sono presenti 24H e sono a disposizione per tutte le esigenze assistenziali, assicurano il servizio domestico-alberghiero e supportano l'infermiere nello svolgimento di alcune attività assistenziali
- Psicologo Clinico – Psicoterapeuta – Terapista della Riabilitazione  
L'attività svolta dallo Psicologo nel servizio consiste principalmente in una valutazione delle problematiche psicologiche e nel conseguente intervento mirato, da effettuarsi mediante diversi possibili strumenti:
  - Incontri di valutazione individuali e/o di gruppo, somministrazione di test
  - Progettazione degli interventi riabilitativi, sociali, educativi, di concerto con: Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica, Educatore Professionale, Tecnico dei Servizi Sociali
  - Interventi psico-educazionali per la gestione delle crisi e la prevenzione delle ricadute
  - Colloqui di sostegno coi pazienti e, a richiesta, coi loro familiari
  - Psicoterapia individuale, di gruppo, e/o, se richiesta, familiare
  - Progettazione di interventi al di fuori della Struttura

NB: Il personale sanitario può fornire le informazioni su dati sensibili e personali solo all'Utente, al suo Tutore Legale o a persone esplicitamente indicate dall'Utente stesso. Il personale non può fornire informazioni telefoniche sulle condizioni di salute dagli Utenti ricoverati.

### **Organizzazione delle attività amministrative, educative e sociali**

Le necessità amministrative dell'Utente (gestione del denaro/sigarette/cellulare, organizzazione delle attività esterne, questioni previdenziali), insieme ai progetti di reinserimento sociale ed eventuale inserimento lavorativo, sono prese in carico dal Direttore Responsabile della struttura, di concerto con il Tecnico dei Servizi Sociali e in continuità con gli obiettivi assistenziali e riabilitativi individuati dall'équipe sanitaria.

Il Direttore Responsabile autorizza gli eventuali permessi straordinari di uscita, finalizzati ad attività sociali o lavorative, su proposta dell'équipe e in accordo col Direttore Sanitario.

Egli si occupa, inoltre, insieme al Tecnico dei Servizi Sociali, di:

- Accogliere/valutare/rispondere alle domande poste dall'Utente in merito alle questioni che lo riguardano nella quotidianità, indirizzandolo opportunamente;
- Trovare soluzioni ai problemi che si evidenziano o nascono durante il ricovero;
- Saggiare e migliorare le risorse disponibili per l'Utente sia nella struttura sia nel territorio, mantenendo i contatti con i Servizi Sociali del Comune di residenza e del Centro di Salute Mentale competente, oltre che con l'eventuali Tutore Legale o Amministratore di Sostegno;
- Affidare all'Utente compiti interni alla struttura per favorire l'acquisizione di autonomie e l'assunzione graduale di responsabilità individuali;
- Individuare, ove ritenuto opportuno, le possibilità di inserimento lavorativo sul territorio, mantenendo i contatti con gli eventuali datori di lavoro per sostenere l'Utente nel suo percorso;
- Partecipare, insieme all'équipe di riferimento del Centro di Salute Mentale, alla ricerca di strutture adeguate per il prosieguo del lavoro riabilitativo dopo la dimissione (Strutture Riabilitative, Case Famiglia, Gruppi Appartamento, Comunità Alloggio, Centri Diurni, etc)

## Gestione delle emergenze

La Struttura è dotata di procedure esplicite e condivise da tutti gli operatori per la gestione delle emergenze cliniche. Queste, come da norma di legge, sono riportate per esteso nel manuale interno delle procedure della struttura.

### Norme Generali di Comportamento in Caso di Emergenza Incendio

IN TUTTI I CASI DI EMERGENZA

mantenere la calma

rivolgersi al personale e seguire attentamente le sue Istruzioni.

IN CASO DI INCENDIO O PRESENZA DI FUMO NELLA STRUTTURA

avvertire immediatamente il personale presente e attenersi alle sue istruzioni.

IN CASO DI INCENDIO NELLA PROPRIA STANZA

se il paziente è in grado di muoversi, deve uscire senza perdere tempo dalla stanza, richiudendo alle proprie spalle la porta della camera.

se il paziente non è in condizioni di spostarsi deve allertare immediatamente il personale con il pulsante di chiamata.

evitare ogni condizione di panico ed attenersi alle direttive del personale in servizio.

IN CASO DI RAPIDO ABBANDONO DELLA STRUTTURA

non perdere tempo a recuperare oggetti personali.

non ritornare nella propria stanza, ma indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza adeguatamente segnalata.

**I pazienti in grado di muoversi** dovranno lasciare la Struttura autonomamente seguendo i cartelli indicatori e le istruzioni impartite dal personale.

**I pazienti non in grado di muoversi** dovranno attendere con calma i soccorsi predisposti dal personale che giungeranno in tempi brevi.

# DESCRIZIONE MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

**COL.NAV.Srl**

Struttura Residenziale Socio Assistenziale  
"VILLA CLAUDIA"

come da DGR 126/2015 Regione Lazio

## **PREMESSA**

La COL.NAV.Srl nasce nel 2008 occupandosi di "riabilitazione psichiatrica". L'idea principale è quella di permettere alle persone con problematiche Psichiatriche/Psicosociali di vivere in un contesto che faciliti e migliori la propria qualità di vita, prima di tutto e in parallelo migliorare le proprie autonomie per un futuro *REINSERIMENTO SOCIALE*.

Da questi presupposti deriva la decisione di dare vita ad una Struttura dove accogliere persone con disabilità sociali in un contesto familiare farle sperimentare/vivere in un tessuto sociale.

Gli ospiti sono organizzati in gruppi, ognuno formato da nove persone con caratteristiche abbastanza omogenee e bisogni compatibili, al fine di favorire l'azione di sostegno reciproco finalizzata all'inserimento o al reinserimento sociale.

Il personale opera nel rispetto di specifici principi ideologici e metodologici al fine di garantire, nelrispetto dell'altro, attraverso un intervento psico-educativo qualificato e condotto secondo le teorie cognitivo-comportamentali.

La COL.NAV.Srl si impegna, inoltre, a garantire assistenza continuativa e senza interruzioni offrendo prestazioni che rispondono a criteri di efficienza ed efficacia in accordo all'attuale Legislazione Regionale e Nazionale in essere per questo tipo di Strutture.

Indice:

**FINALITA'**

- ▶ METODOLOGIA OPERATIVA E GESTIONALE
- ▶ ORGANIZZAZIONE OPERATIVA E GESTIONALE
- ▶ STRUTTURA
- ▶ TIPO DI PRESTAZIONI OFFERTE
- ▶ ATTIVITA'
- ▶ COORDINAMENTO CON LA RETE DI SERVIZI TERRITORIALI
- ▶ DESTINATARI

## **FINALITA'**

Il progetto della Struttura "VILLA CLAUDIA", nasce dall'esigenza di creare una struttura con caratteristiche di civile abitazione come richiesto dalla legislazione attuale vigente della Regione Lazio, atta a risponder alle esigenze di nuclei familiari che si trovano nella difficoltà di dover gestire ogni giorno situazioni a volte complicate e di non facile risoluzione.

Il luogo di vita che accoglie persone con difficoltà deve essere organizzato con modalità adeguate alle caratteristiche del disturbo e con l'obiettivo principale di dare non solo una "salute fisica" ma anche una "salute morale" e una buona qualità di vita.

Per cui deve prevedere attività numerose e diversificate, una buona struttura della giornata, una modalità chiara e visualizzata di comunicazione, un rapporto costante tra adulto di riferimento e utente, ma soprattutto deve essere realmente un luogo che dia risposte specifiche alle esigenze di ogni persona assistita e alla sua famiglia. Si deve porre particolare attenzione ai bisogni individuali di ogni utente, nel rispetto della sua autonomia e dignità personale, creando le condizioni che gli permettano di vivere in un ambiente sereno e confortevole e nel contempo ricco di stimoli per una oggettiva crescita personale. Le finalità da raggiungere riguardo lo sviluppo, attraverso attività interne ed esterne alla casa, dei livelli di autonomia individuale, di socializzazione e di gruppo. I servizi offerti che si ispirano ai principi contenuti nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, sulla base di un piano personalizzato, sono finalizzati al reinserimento sociale o alla preparazione all'inserimento della persona in difficoltà e offrono una risposta ai bisogni temporanei di accoglienza, di assistenza e di supporto nel percorso di acquisizione dell'autonomia e delle capacità residue di autogestione.

## **METODOLOGIA OPERATIVA E GESTIONALE**

La metodologia operativa è caratterizzata dalla costante partecipazione dei servizi territoriali e operatori della Struttura, attraverso la condivisione della progettazione e dell'organizzazione degli interventi, con il coinvolgimento diretto degli utenti.

All'interno della struttura sarà fornito un reale ambiente di supporto, e l'intervento rispetterà tutte le indicazioni a favore delle persone con disabilità psichica e fisica. L'adeguatezza dell'intervento sarà garantita da:

- 1) **Formazione** specifica degli operatori da effettuarsi all'ingresso di ogni operatore secondo le "buone prassi" di intervento riconosciute a livello internazionale;
- 2) **Formazione e aggiornamento** continuo di tutto il personale;
- 3) Totale **individualizzazione** delle modalità di intervento e costante verifica dei cambiamenti.

Sarà curato in particolare l'aspetto comunicativo e relazionale. Il benessere individuale e l'indipendenza, sia nelle attività, che nelle scelte personali, dovrà essere il principale obiettivo di ogni intervento. Ogni attività dovrà essere adeguatamente anticipata e chiarita agli ospiti. Dovranno essere previste attività sia interne che esterne alla struttura. Ci sarà il titolare rispetto della privacy della persona inserita. Saranno previsti momenti di lavoro individuale in cui la persona sarà impegnata in attività strutturate con materiale specifico per il mantenimento delle abilità cognitive e motorie. Si organizzeranno numerosi momenti ludici ed attività esterne, in cui gli ospiti avranno la possibilità di sviluppare abilità sociali e di interazione con l'ambiente circostante, in tutte le sue sfumature. L'intervento sarà accuratamente monitorato attraverso riunioni periodiche del personale con il responsabile.

## **ORGANIZZAZIONE OPERATIVA E GESTIONALE**

La struttura è in gestione della COL.NAV.SRL soggetto responsabile della Comunità Alloggio per n° 18 persone con problematiche psico-sociali.

La COL.NAV.SRL definisce il progetto globale della struttura ed è soggetta alla vigilanza e controllo della Regione Lazio dei Servizi Sociali del Comune di Lariano (Rm) e della ASL RM6.

La COLN.NAV.SRL gestisce il personale della Struttura "VILLA CLAUDIA" secondo quanto stabilito dalla normativa vigente:

- a) Il Responsabile e gli operatori della struttura, non devono essere stati condannati con sentenza di condanna passata in giudicato, ovvero avere procedimenti penali in corso per reati di cui al titolo IX (dei delitti contro la moralità pubblica e il buon costume), al capo IV del titolo XI (dei delitti contro la famiglia) e al capo I e alle sezioni I, II e III del titolo XII (dei delitti contro la famiglia) del Libro secondo del codice penale.
- b) Gli operatori possiedono idoneità psicofisica per le mansioni da svolgere, attestata da idonea certificazione sanitaria.
- c) L'ente titolare e gestore della Struttura garantisce la stipula di un'assicurazione per la responsabilità civile degli ospiti degli operatori dei volontari verso terzi per qualsiasi evento dannoso da essi causati durante la permanenza all'interno della Struttura.

Il gruppo di Lavoro è così composto:

### **Responsabile**

Ha la responsabilità sia della Struttura che del servizio prestato.

In particolare, è il responsabile della programmazione, dell'organizzazione e della gestione di tutte le attività che si svolgono all'interno della Struttura, nonché del loro coordinamento con i servizi territoriali, della gestione del personale, ed effettua le verifiche ed i controlli sui programmi attuati, nel rispetto degli indirizzi fissati da leggi, regolamenti e delibere, regionali e comunali.

Assicura la presenza per un tempo adeguato alle necessità della Comunità e garantisce la reperibilità anche nelle ore notturne e nei giorni festivi.

## **MANSIONE EDUCATORE**

Figura professionale, che dà concreta attuazione alla realizzazione degli obiettivi previsti nel piano personalizzato di assistenza. In particolare, nell'ambito della programmazione generale, progetta e mette in atto le attività finalizzate al mantenimento e al miglioramento delle abilità e capacità fisiche, cognitive e relazionali degli ospiti, nonché all'integrazione sociale, in stretto rapporto con l'assistente sociale. Svolge una funzione di supplenza dell'organizzazione familiare e promuove momenti di interazione con l'ambiente di riferimento, familiare e di relazione dell'utente, nonché con la rete dei servizi del territorio.

## **ASSISTENTE SOCIALE/ TECNICO DEI SERVIZI SOCIALI**

Figura professionale, formata ai servizi della vigente normativa, che assiste gli ospiti con interventi di natura socio-assistenziale, volti anche alla soluzione di problemi che si evidenziano o nascono in concomitanza con l'ingresso nella struttura e favorisce il migliore utilizzo delle risorse presenti nella struttura e sul territorio;  
cura in particolare i rapporti con la famiglia d'origine e con l'ambiente di provenienza al fine di prevenire l'emarginazione del disabile, collabora e promuove l'attività sociale degli ospiti in relazione ai singoli piani personalizzati di assistenza.  
Avrà una presenza programmata e finalizzata al raggiungimento degli obiettivi contenuti nel piano personalizzato di assistenza.

Durante le ore notturne è sufficiente la presenza di un operatore. In caso di presenza di persone con disabilità grave e/o con patologie complesse, in aggiunta al personale previsto è assicurata la presenza di ulteriore operatore personale sulla base delle esigenze assistenziali definite dal piano individuale.

## **STRUTTURA**

La struttura rispetta le caratteristiche di civile abitazioni come richiesto dalla legislazione attualmente vigente dalla Regione Lazio, si trova nel Comune di LARIANO in via Giuseppe Garibaldi 299. La collocazione offre la possibilità di raggiungere rapidamente il centro abitato, negozi,

supermercati, bar, farmacia. La Stazione Ferroviaria tratta Velletri/Roma dista circa 6 km come la stazione dei Pulman Regionali COTRAL.

La Struttura è situata all'interno di un lotto di terreno di 2.500 mc, con un grande giardino antistante dove è possibile fare attività motoria, andare in bicicletta, fare giardinaggio e raccolta Olive, organizzare attività ludiche e possibilità di mangiare all'aperto nei mesi estivi.

#### Ambienti interni ed esterni

- 2 ampie sala da pranzo fruibile anche come luoghi di incontro con possibilità ricreative (televisione, giochi da tavolo, stereo, etc.)

- cucina
- 1 camera doppia con bagno
- 8 camere doppie
- 5 bagni (di cui 2 disabili)
- 1 bagno operatori
- Stanza Operatori
- Ripostiglio, dispensa
- Giardino

Tutti gli impianti elettrici, igienici, di riscaldamento etc., sono previsti in sicurezza a norma di legge.

La Struttura, sul piano strutturale, prevede la distinzione tra gli spazi destinati ad attività collettive e di socializzazione e gli spazi destinati alle camera da letto. L'organizzazione degli spazi garantisce l'autonomia, la fruibilità e la privacy, anche in considerazione delle esigenze dell'utenza.

### **TIPO DI PRESTAZIONI OFFERTE**

La Struttura "VILLA CLAUDIA" eroga in favore dei suoi ospiti le seguenti prestazioni e attività comprese nel costo della retta:

- accoglienza;
- assistenza diurna e notturna;
- attività di sostegno psico-sociale;
- attività legate alle autonomie personali;
- attività legate alle autonomie sociali;
- socializzazione, attività ricreative, ludiche e culturali;
- servizio Infermieristico;
- servizio Psichiatrico;
- servizio Sociale;

- laboratori di autonomia (programmazione annuale);
- attivazione di prestazioni sanitarie generiche e specialistiche, concordate e programmate con i servizi territoriali, in relazione alle specifiche esigenze degli utenti;
- pulizia ambientale;
- mensa;
- fornitura farmaci;
- trasporto per le attività programmate.

**SE NECESSARIO SI PREVEDE A:**

- curare la somministrazione dei medicinali prescritti dal medico ed il loro approvvigionamento in caso di impossibilità dell'ospite;
- stimolare gli ospiti a seguire la dieta prescritta dal medico;
- garantire la fruizione di prestazioni sanitarie esterne;
- organizzare, su prescrizione del medico, l'eventuale trasporto in Ospedale dell'ospite, mantenendo costanti rapporti durante il periodo di degenza;
- tutte le prestazioni assistenziali, socio-sanitarie e sanitarie e gli interventi attuati saranno registrati nella cartella personale dell'ospite.

Le prestazioni sanitarie necessarie in relazione alle specifiche esigenze degli ospiti saranno garantite dalle ASL nelle forme dell'assistenza domiciliare.

**PRESTAZIONE NON CONTENUTE IN RETTA:**

- ▶ Lavanderia (Servizio Esterno);
- ▶ Assistenza in caso di ricovero Ospedaliero.

**ATTIVITA'**

Le attività che vengono organizzate nelle giornate sono le seguenti:

- Attività di terapia occupazionale;
- Attività tutelare ed assistenziale
- Attività di sostegno psico-sociale;
- Attività legate alle autonomie personali;
- Attività autonomie sociali;

- Attività ricreative, ludico e culturali;
- Attività motoria/ginnastica dolce.

## ATTIVITA' ESTERNE

- Partecipazione ad eventi, spettacoli, mostre;
- Frequentazione di spazi pubblici e partecipazione ad iniziative territoriali organizzate da associazioni del tempo libero, di volontariato e parrocchiale, di tipo ricreativo, conviviale e di integrazione
  - SOGGIORNI ESTIVI nel periodo estivo viene proposto un soggiorno per gli ospiti (non contenuto in RETTA)
  - Le attività di sostegno psicosociale, educative, tengono conto della specificità del percorso di inclusione sociale di ogni utente, così come previsto sulla base del suo piano personalizzato
  - Le attività tendenti a favorire l'autonomia personale, sono finalizzate ad acquisire il miglior adattamento possibile ai vari momenti funzionali della giornata in relazione all'organizzazione temporale-sequenziale della giornata stessa e quindi ai ritmi giornalieri, all'accompagnamento nell'alimentazione, nell'abbigliamento, nella cura dell'igiene, nell'orientamento spazio.temporale, nel rapporto con l'ambiente esterno, attraverso interventi specifici di sostegno e di sviluppo
  - Le attività di socializzazione, volte alla creazione ed al mantenimento di un rapporto significativo e continuativo con l'ambiente esterno nei vari aspetti sociali, culturali e dell'offerta territoriali in genere, per promuovere la frequenza ad attività formative, lavorative, sportive, artistiche, aggregative e ricreative per favorire lo scambio e la comunicazione.

## ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'

- un ambiente accogliente e stimolante;
- costante coinvolgimento del contesto sociale ed affettivo di riferimento nel percorso;
- educativo del disabile;
- l'integrazione funzionale ed operativa con gli altri servizi esistenti sul territorio;
- INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA.

## **CORDINAMENTO CON SERVIZI TERRITORIALI**

► Nell'ambito dei servizi da offrire ai propri ospiti "VILLA CLAUDIA" può attivare forme di collaborazione con le componenti socio-culturali presenti sul territorio (associazioni di volontariato, culturali, ricreative e sportive, ONLUS, Istituzioni, etc.) per programmare ed attuare iniziative di incontro e scambio tra la struttura ed il contesto sociale.

► "VILLA CLAUDIA", inoltre, collabora con il Servizio Sociale di riferimento dell'ospite per mantenere i contatti con il contesto di provenienza, facilitando e promuovendo i rapporti con i

familiari, parenti e amici, favorendo visite, incontri e, quando possibile, anche brevi rientri in famiglia. "VILLA CLAUDIA" si pone nel territorio come una ulteriore risorsa offerta alle famiglie ed ai Servizi Sociali per inserire ospiti con difficoltà non più gestibili in famiglia o nei centri diurni o attraverso il sostegno domiciliare.

La collaborazione tra Centri Diurni ed ospiti della Struttura con capacità cognitive idonee potrebbe costituire un valido supporto al lavoro svolto dalla Struttura stessa.

La finalità della Struttura all'interno del territorio è quella di utilizzare tutte le risorse possibili presenti (associazioni di volontariato, culturali, ricreative e sportive, ONLUS, Istituzioni, etc.) per migliorare ed integrare il proprio lavoro e quindi la qualità dei servizi e delle prestazioni offerte ai propri ospiti e di costituire allo stesso momento una risorsa per tutte quelle situazioni territoriali che potrebbero beneficiare del nostro lavoro.

## **DESTINATARI**

Secondo quanto disposto dall'articolo 1 comma 2 lettera d) della L.R. 41/2003, in accordo alla DGE Lazio n. 126 marzo 2015.

Hanno diritto ad usufruire delle Comunità Alloggio:

le persone adulte con problematiche psicosociali, così come definite dall'articolo 9 comma 1 lettere a), b), c), in particolare:

- a) Persone in condizione di disagio sociale, che necessitano di sostegno nel percorso di autonomia e di inserimento o reinserimento sociale;
- b) Ragazzi maggiorenni, già ospiti in strutture residenziali per minori o presso famiglie affidatarie, per il completamento del loro percorso di autonomia;
- c) Persone con patologie psichiatriche stabilizzate prive di adeguato supporto familiare, in carico per gli aspetti sanitari ai competenti servizi sanitari delle ASL, avviate a percorsi di acquisizione di autonomia e di reinserimento sociale.

L'accoglienza è determinata sulla base dei bisogni specifici originati dalla situazione di emergenza nella quale si trovano le persone, o i nuclei familiari, e valutati ove necessario all'interno delle Unità Valutative Multidisciplinari, a seguito della loro presa in carico.

La permanenza nelle strutture è finalizzata al raggiungimento degli obiettivi di assistenza temporanea e di inclusione sociale contenuti nel piano personalizzato.

Per favorire la creazione di rapporti di scambio e di sostegno reciproco tra gli ospiti, e potenziare l'efficacia degli interventi programmati allo scopo di superare le criticità, ogni struttura accoglie persone che abbiano bisogni omogenei o compatibili, e che siano in grado di interagire positivamente nel percorso di acquisizione dell'autonomia finalizzata al reinserimento sociale. Le persone saranno accolte senza distinzione di cultura, lingua, etnia e religione.



**DOCUMENTO GENERALE DI DEFINIZIONE E INDIRIZZO DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE SOCIO ASSISTENZIALE PER PERSONE CON PROBLEMATICHE PSICO-SOCIALI**

**PROGETTO GLOBALE DELLA STRUTTURA**

La **COL.NAV.SRL** è una Società che da anni si occupa di **"riabilitazione psichiatrica"** creando percorsi di **Recovery** personalizzati orientati al raggiungimento del massimo livello di benessere e autonomia della persona affetta da disagio mentale. Nasce per volontà di **Adriano Colini** e **Tiziana Navacci**, che provengono da un'esperienza ventennale nell'ambito della psichiatria privata, iniziata dagli anni ottanta dopo l'avvento della legge 180 (Basaglia), partecipando al processo di deistituzionalizzazione manicomiale avvenuta in quel periodo.

L'inizio dell'attività, avviene nel 1999 con l'apertura di una Casa Alloggio H24 per 06 posti letto, nel 2002 convertita in una Comunità di Convivenza autorizzata dalla Regione Lazio, nel 2013 con decreto DCA n. U00064 del 04.03.2013 diventa **S.R.S.R. "VILLA NOVA"** Presidio Sanitario, nel 2010 inizio della Struttura Residenziale Socio Assistenziale **"VILLA CLAUDIA"** per 12 posti letto, (la prima Struttura Socio Assistenziale nata nella ASL RM6ex RMH Distretto h5 Velletri/Lariano) nel 2021 dopo lavori di ampliamento strutturale viene autorizzata per 18 posti letto.

La **S.R.S.A. "VILLA CLAUDIA"** è una Comunità di tipo Struttura Residenziale Socio-Assistenziale servizi residenziali con assistenza continuativa nelle 24h, rivolta a persone maggiorenni con problematiche psico-sociali, non trattabili a domicilio, con limitata autonomia e non richiedenti interventi sanitari continuativi, a rischio di istituzionalizzazione impropria. La Struttura garantisce a livello di assistenza tutte le prestazioni alberghiere (pasti, lavanderia, pulizie, ecc...), che vengono realizzate agli utenti stessi con il supporto del personale e che entrano a pieno titolo all'interno della programmazione socio assistenziale.

I cardini socio assistenziali su cui si basano macroscopicamente tutte le attività svolte nella struttura sono:

- **Il concetto di relazione**: la relazione con gli ospiti viene utilizzata come strumento primario per la gestione e il buon esito dei percorsi socio assistenziali (riabilitativi). Impostando il lavoro su questo concetto gli ospiti inseriti nel contesto comunitario vengono orientati nel gestire e calibrare i comportamenti instaurando un rapporto empatico. Tale aspetto permette inoltre la creazione del riconoscimento dei ruoli degli operatori che lavorano all'interno della struttura e interazioni più sane tra gli ospiti stessi.
- **L'esternalizzazione degli obiettivi socio assistenziali (riabilitativi)**: la struttura socio assistenziale (riabilitativa) di tipo residenziale ha tra gli obiettivi centrali, la restituzione della persona al territorio con lo scopo di favorire l'inclusione sociale delle persone con disagio mentale e ridurre lo stigma, la **S.R.S.A. VILLA CLAUDIA** da anni si impegna nel creare una rete con il territorio, attraverso uscite in semi autonomia degli ospiti sul territorio di Lariano, soggiorni di tipo socio assistenziale e riabilitativo, gite ludico ricreative ed inoltre attraverso eventi pubblici come il

festival di cortometraggi, concorso fotografico, concorso letterario, favorendo la creazione di momenti di condivisione con il contesto esterno.

- **Cura ed Attenzione della persona**: affinché ciascun utente abbia spazi ed oggetti personalizzati, in un'ottica di rispetto per gli stili di vita e le scelte individuali; motivo per cui l'ospite viene incluso in attività di personalizzazione degli spazi abitativi, in particolare della propria stanza, per agevolare i processi di riacquisizione e consapevolezza di sé oltre che promuovere una permanenza piacevole dell'ospite in struttura.
- **L'ecologia dei trattamenti**: gli strumenti di gestione funzionale di ogni persona risultano efficaci quanto più questi possono essere generalizzati. Sulla base di questo concetto tutte le attività e gli interventi messi in atto in struttura assumono aspetti di vita reale (personalizzazione degli spazi personali, fare la spesa, gestire le pulizie della casa, dirigersi in biblioteca, parrucchiere ecc..) tenendo presenti le risorse e gli obiettivi di ogni utente.
- **L'equipe riabilitativa**: Un lavoro d'equipe condotto con costanza, attraverso strumenti diversi (riunioni settimanali, quaderno delle comunicazioni, supervisione, formazione, ecc..), che permettono aggiustamenti nelle scelte riabilitative, per garantire percorsi di *recovery* efficaci. Attraverso riunioni periodiche dell'equipe risulta possibile discutere di ogni paziente e stabilire dei percorsi riabilitativi mirati per ogni utente; oltre a incontri di supervisione che garantiscano invece livelli alti delle prestazioni dei professionisti favorendo il confronto tra i vari componenti dell'equipe e analizzando il lavoro svolto.
- **Il coinvolgimento del nucleo familiare**: tenendo in considerazione i più accreditati modelli di *recovery* la necessità di includere i familiari nel processo riabilitativo della persona nostra ospite risulta fondamentale per il buon esito del percorso stesso. Il familiare quindi viene costantemente informato circa il lavoro svolto in struttura. Vengono svolti degli incontri di counseling e di psico-educazione familiare per agevolare i processi di riavvicinamento. Vengono creati dei programmi di incontri settimanali e permessi mensili per gli incontri con il familiare in struttura e sul territorio di origine ove possibile, oltre al continuo scambio telefonico tra i case manager degli ospiti ed i familiari. Vengono inoltre creati dei momenti di aggregazione aperti a familiari e amici degli ospiti per promuovere un avvicinamento consapevole e sereno a quello che è l'ambiente vissuto dall'ospite durante la permanenza in struttura e ridurre lo stigma psichiatrico.

## **PRINCIPI ETICI**

I rapporti tra la Struttura e l'utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali.

- **Eguaglianza**: nell'erogazione dei servizi sanitari deve essere garantita l'uguaglianza di tutti gli utenti; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **Imparzialità**: il comportamento del soggetto erogatore di servizi sanitari deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità**: l'erogazione dei servizi sanitari deve essere continua, regolare e senza interruzioni, in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee, onde arrecare il minor danno possibile.
- **Diritto di scelta**: compatibile con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.
- **Privacy**: la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali: in attuazione delle disposizioni in materia di privacy (G.D.P.R. 2018 e legge 31.12.96, n. 675), per quanto riguarda i pazienti in cura presso le residenze, si garantisce che i dati personali vengono conservati per un periodo non superiore a quello necessario al proseguimento delle finalità di cura, verificandone semestralmente la stretta pertinenza dei dati trattati (Aut. N. 2/9).

## **DEFINIZIONE E INDIRIZZO CLINICO-FARMACOLOGICO**

Nella **S.R.S.A. "VILLA CLAUDIA"** l'equipe sanitaria provvede alla pianificazione, al monitoraggio, all'implementazione ed al miglioramento nel tempo delle cure offerte agli ospiti.

Sin dall'atto della presa in carico di ciascuno dei pazienti ospitati, il Medico Responsabile delle Attività – Psichiatra - coadiuvato dagli psicologi e dagli operatori della riabilitazione-assume le informazioni ricevute dai responsabili invianti e le integra con l'anamnesi e l'esame di stato mentale in prima visita.

Pur nel pieno rispetto delle indicazioni desumibili dalla documentazione che accompagna l'ospite, per good practice clinica, il Medico Responsabile delle Attività e lo Psichiatra di **"VILLA CLAUDIA"** se lo ritengono necessario, la ridiscussione delle diagnosi: la visita specialistica all'ingresso ha la finalità di definire un punto zero dello stato mentale dell'ospite.

Il Medico Responsabile delle Attività e lo Psichiatra della Struttura assumono, quindi, su di sé gli oneri della formulazione della diagnosi e della definizione del progetto terapeutico.

Le terapie farmacologiche vengono, sin dalle prime fasi, ridiscusse e revisionate: l'ospite della **S.R.S.A. "VILLA CLAUDIA"** ha, alle spalle, uno o più ricoveri in acuto e diverse esperienze di cura a carico del territorio e/o delle strutture convenzionate.

Nella convinzione che l'eccessiva sedazione degli ospiti rappresenti una pratica abbandonica colpevole, nel rispetto degli oneri deontologici professionali ed in un clima di critica condivisione delle proprie posizioni in materia con i colleghi responsabili delle strutture territoriali, l'equipe sanitaria regolarmente riconsidera lo stato mentale degli ospiti e la loro terapia farmacologica.

Le variazioni delle terapie vengono condivise con l'intera equipe di lavoro, e con i familiari degli ospiti: la medesima strategia viene utilizzata per ciò che attiene lo

svolgimento di attività riabilitative e risocializzanti occasionali (uscite, escursioni, ecc.).

L'equipe sanitaria provvede all'osservazione continua dei pazienti, delle loro condotte e delle condizioni della struttura, coadiuvata dal personale in servizio nelle 24 h.

Definisce, quindi, e revisiona i progetti di cura e riabilitazione, ed embricando le diverse professionalità, si fa carico della formazione di ciascuno dei membri del personale. La supervisione periodica condivisa garantisce la comunanza di intenti e l'organicità degli interventi varati, ed il coinvolgimento delle famiglie e dei tutori legali degli ospiti ha luogo con regolare cadenza mensile.

Il complesso della pianificazione viene, infine, rivalutato in ottica retrospettiva e prospettica attraverso audit estesi ai membri del personale della struttura che ha luogo con cadenza trimestrali.

## **MODALITÀ DI ACCESSO E PRESA IN CARICO**

L'accesso alla Struttura Residenziale Socio Assistenziale può avvenire tramite,

- Invio del DSM di Residenza;
- Invio da parte dei Servizi Sociali del Comune di Residenza;
- Invio da parte dei familiari.

Viene effettuato un incontro di valutazione preliminare presso l'abitazione, il presidio residenziale, ambulatoriale o ospedaliero da cui è stata inviata la richiesta per l'utente in questione. Durante l'incontro preliminare viene effettuata, da parte dello psicologo della struttura deputato, una raccolta dei dati anamnestici e viene svolta una valutazione clinica, funzionale e cognitiva dell'utente.

### **L'ingresso in struttura**

Il giorno dell'ingresso si consegna al paziente copia del Regolamento Interno, Carta dei Servizi, si informa il paziente e si raccoglie il consenso al trattamento dei dati sensibili e sanitari da parte di chi accoglie il paziente. Viene quindi effettuata la creazione della cartella personale del paziente. Se accompagnato dai familiari a questi viene presentata la stessa documentazione del paziente per garantire una completa diffusione delle informazioni. Vengono ritirati eventuali gli esami clinici, fotocopia documento identità tessera sanitaria e libretto sanitario. Si procede al deposito soldi del paziente e la divisione settimanale della distribuzione di quote e sigarette. Vengono stabilite le modalità dei contatti con i familiari.

Si procede a far visionare al paziente la modulistica relativa alla liberatoria in caso di uscita in autonomia dalla struttura o in caso di pernottamento esterno che dovrà compilare, secondo il caso, ogni qualvolta uscirà in autonomia dalla struttura.

la struttura si impegna a stabilire un rapporto di fiducia anche con i caregiver del paziente

## **Periodo di osservazione**

I 15 giorni che seguono la data d'ingresso dell'ospite vengono definiti come "periodo di osservazione", in cui l'ospite avrà la possibilità di ambientarsi e meglio familiarizzare con gli utenti, l'equipe e la routine giornaliera e settimanale. Durante suddetto periodo l'ospite non potrà uscire dalla struttura se non per particolari evenienze e comunque con la presenza di un operatore addetto.

## **INTERVENTI EROGATI**

Gli Interventi socio assistenziali (riabilitativi) sono individualizzati e articolati secondo le attività quotidiane attraverso:

**Interventi riabilitativi di primo livello:** svolti sia all'interno che all'esterno della Struttura (igiene personale, gestione degli spazi personali e comuni attraverso un mansionario con rotazione mensile, gestione del denaro, scansione dei tempi e delle azioni della giornata);

**Attività di svago e partecipazione:** (Concorso fotografico, Concorso Letterario, Cineforum), che costituiscono importantissimi momenti per la vita del gruppo e la coesione interna.

**Interventi di tipo farmacologico:** gli ospiti vengono seguiti da personale medico a livello farmacologico in concerto con il csm inviante con l'obiettivo ultimo di garantire livelli di terapia farmacologica adeguata al contenimento della sintomatologia psichiatrica e in relazione al progetto riabilitativo individuale.

## **ATTIVITA' SVOLTE**

L'ambito operativo in cui si impiantano le attività riabilitative si inserisce principalmente nella vita quotidiana e nell'ambiente di vita. Di seguito vengono elencati gli ambiti d'intervento:

**Attività per l'autonomia personale:** cura dell'igiene personale, personalizzazione delle proposte/richieste e dell'impiego del tempo e degli spazi, tenendo conto delle differenze, dei gusti e delle capacità di ognuno, nell'organizzazione dei ritmi di vita e di alcuni campi operativi (il rapporto con il proprio corpo, la cura per i propri spazi e le proprie cose, l'elaborazione di progetti individuali di recupero/acquisizione d'abilità funzionali).

**Attività per il potenziamento dell'autonomia nella gestione delle attività quotidiane:** sviluppo del senso d'appartenenza e di responsabilità, attraverso una concreta partecipazione alla gestione quotidiana (lavori domestici, momenti assembleari, spesa).

**Attività per lo sviluppo delle capacità relazionali:** possibilità di svolgere attività esterne, attraverso cui attuare un programma di integrazione, a partire dai rapporti e dalle opportunità che per gli utenti vengono a crearsi nel territorio dove risiedono e vivono.

**Attività d'interazione con il territorio:** uscite settimanali programmate sia di gruppo che individuali, uscite nei luoghi del paese (bar, biblioteca, parrocchia ecc.) per accrescere le abilità relazionali e di autonomia in relazione al contesto sociale.

**Attività riabilitative di gruppo:** gruppi di convivenza, attività di lettura, gruppo musicale, attività creativa, laboratorio artistico, gruppo di scrittura e disegno, training cognitivo.

**Soggiorni socio assistenziali (riabilitativi):** previo parere positivo dell'equipe clinica e dei familiari, gli ospiti vengono coinvolti in soggiorni socioriabilitativi della durata dai 2 ai 5 giorni sia nei periodi estivi che invernali con lo scopo di osservare i livelli di funzionamento maturati nel lavoro riabilitativo svolto in struttura e per concedere agli ospiti dei momenti di aggregazione e svago senza mai perdere la valenza riabilitativa.

**Attività ludico-ricreative:** volte a garantire agli ospiti una permanenza in struttura piacevole oltre alla stimolazione degli aspetti risocializzanti e la scansione temporale (celebrazione festività comandate, compleanni degli ospiti e feste a tema organizzate in struttura).

## **MODALITÀ OPERATIVA**

Le attività socio assistenziali (riabilitative) sopra citate si esplicano presso la struttura seguendo un calendario annuale con inizio nel mese di settembre e conclusione nel mese di agosto dell'anno successivo; definito come "Anno Socio (riabilitativo)".

Gli ospiti della Struttura vengono inseriti nelle specifiche attività in base al programma di valutazione iniziale del percorso comunitario.

L'equipe riabilitativa si riunisce con cadenza trimestrale per la revisione del lavoro svolto nell'anno socio assistenziale (riabilitativo) per discutere l'introduzione di altre attività riabilitative. Vengono prese in analisi sia gli aspetti di osservazione qualitativa (osservazione dell'ospite), sia attraverso materiali testologici che valutano aspetti specifici in base agli obiettivi prefissati per la singola attività svolta.

L'avvio di una attività richiede che questa risponda ai criteri di:

**Finalità:** l'attività deve porsi degli obiettivi che possano essere suddivisi per temporalità di raggiungimento a breve, medio e lungo termine.

**Misurabilità:** l'andamento dell'attività deve poter essere misurabile attraverso valutazioni testologiche e osservative.

**Temporalità:** l'attività deve avere una collocazione temporale sia nella giornata che nell'anno riabilitativo.

## **PROGRAMMAZIONE ATTIVITÀ**

Le attività seguono una programmazione di tipo annuale a cadenza settimanale. Le attività proposte ai nostri ospiti essendo soggette a revisione annuale possono variare di anno in anno. In sede di riunione di equipe nel mese di settembre viene stabilita una nuova programmazione delle attività annuali a seguito di un'analisi degli esiti dell'anno trascorso.

## **LA SCANSIONE DELLA GIORNATA PRESSO SRSA "VILLA CLAUDIA"**

La giornata si snoda secondo un cronoprogramma così definito:

7.30 sveglia

8.00 colazione

8.30 somministrazione terapia farmacologica

9.00 avvio mansioni mattutine di gestione degli spazi e cura igienica

10.30 attività riabilitativa/attività clinica

12.30 pranzo

14.00 somministrazione terapia farmacologica

14.30 relax

16.00 merenda

16.30 attività riabilitative di gruppo

19.30 cena

21.00 somministrazione terapia farmacologica serale.



**COL.NAV.SRL**

Società di Gestione

S.R.S.A. "VILLA CLAUDIA"

Via Giuseppe Garibaldi, 299  
00076 LARIANO (Roma)

## PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE

Progetto di residenzialità o semiresidenzialità formulato da UVM - UVG in data \_\_\_\_\_

### Percorso clinico - assistenziale

Del Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

Proveniente da:

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> domicilio      | <input type="checkbox"/> semiresidenzialità |
| <input type="checkbox"/> residenzialità | <input type="checkbox"/> casa di cura       |
| <input type="checkbox"/> ospedale       | <input type="checkbox"/> altro              |

Nel caso di progetto residenziale in Struttura per:

- un periodo temporaneo
  - Percorso di Continuità Assistenziale
  - Postacuzie
  - Altro (.....)
- un periodo definitivo

E' stato/a reso/a partecipe della decisione?  sì  no, perché \_\_\_\_\_

Disponibilità della rete parentale/amicale:

- ospitalità per brevi rientri a casa  
(specificare chi) \_\_\_\_\_
- accompagnamento a visite  
(specificare chi) \_\_\_\_\_
- accompagnamento ad attività ricreative o presenza in struttura  
(specificare chi) \_\_\_\_\_
- altro  
(specificare chi) \_\_\_\_\_

RISORSE ATTIVABILI

- amici (specificare) \_\_\_\_\_
- vicinato (specificare) \_\_\_\_\_
- volontariato (specificare) \_\_\_\_\_
- altro \_\_\_\_\_
- nessuna \_\_\_\_\_

Abitudini della persona (es. orari sonno veglia, pasti....)

---

---

Interessi/hobbies

---

---

Grado di istruzione

---

Attività lavorativa svolta

---

- Allergie  Sì  No  
Quali \_\_\_\_\_
- Intolleranze  Sì  No  
Quali \_\_\_\_\_
- Deficit sensoriali  Visivi  Uditivi

OSSERVAZIONE NEL PRIMO PERIODO  
DI PERMANZA NELLA RESIDENZA O SEMIRESIDENZA

- va d'accordo con la maggioranza delle persone  sì  no
- ha rapporti privilegiati con un altro ospite  sì  no
- ha rapporti privilegiati con un gruppo di ospiti  sì  no
- ha rapporti privilegiati con un operatore  sì  no
- non ha rapporti privilegiati  sì  no
- sta volentieri da solo/a  sì  no
- partecipa alle attività proposte  sì  no

Quali \_\_\_\_\_

Altro \_\_\_\_\_

Segnalare i problemi emersi e le cause ed i relativi interventi assistenziali attuati

Rischio di cadute per \_\_\_\_\_

Igiene personale \_\_\_\_\_

Difficoltà a vestirsi autonomamente a causa di \_\_\_\_\_

Assunzione dei cibi \_\_\_\_\_

Abitudini alimentari \_\_\_\_\_

Assunzione dei liquidi \_\_\_\_\_

Comunicazione \_\_\_\_\_

Disturbi del sonno \_\_\_\_\_

Disturbi comportamentali \_\_\_\_\_



<b><u>MOBILITÀ</u></b>	<u>Data</u> valutazione	Data di revisione	
	Situazione attuale	Obiettivo	Intervento
Autonomia totale	<input type="checkbox"/>		Figure prof.li coinvolte
Uso autonomo di ausilio o carrozzina	<input type="checkbox"/>		
Cammina con aiuto e/o sotto supervisione	<input type="checkbox"/>		
Obbligo letto e/o carrozzina	<input type="checkbox"/>		
Ausili di contenzione Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Quali?	<input type="checkbox"/>		

<b><u>ELIMINAZIONE</u></b>	<u>Data</u> valutazione	Data di revisione	
	Situazione attuale	Obiettivo	Intervento
Usa i servizi in completa autonomia*	<input type="checkbox"/>		Figure prof.li coinvolte
Necessita di aiuto nell'uso dei servizi igienici, ma recepisce correttamente gli stimoli*	<input type="checkbox"/>		
Incontinenza urinaria	<input type="checkbox"/>		
Incontinenza fecale	<input type="checkbox"/>		
Doppia incontinenza sfinterica ed uso costante di ausili	<input type="checkbox"/>		

\*Consentito uso saltuario di ausili per piccole perdite occasionali

<b>ALIMENTARSI</b>	Data valutazione		Data di revisione	
	Situazione attuale	Obiettivo	Intervento	Figure prof.li coinvolte
Senza aiuto	<input type="checkbox"/>			
Con supervisione	<input type="checkbox"/>			
Deve essere imboccato	<input type="checkbox"/>			
Nutrizione enterale e/o parenterale	<input type="checkbox"/>			
Necessita diete particolari	<input type="checkbox"/>			

**PESO CORPOREO** Kg.

<b>LAVARSI</b>	Data valutazione		Data di revisione	
	Situazione attuale	Obiettivo	Intervento	Figure prof.li coinvolte
Autonomo (ad eccezione del bagno)	<input type="checkbox"/>			
Si lava mani e viso autonomamente	<input type="checkbox"/>			
Supervisione costante nel lavarsi	<input type="checkbox"/>			
Non è in grado di lavarsi autonomamente	<input type="checkbox"/>			

<b><u>VESTIRSI</u></b>	Data valutazione		Intervento	Figure prof.li coinvolte	Data di revisione
	Situazione attuale	Obiettivo			
Autonomo	<input type="checkbox"/>				
Possibile solo con supervisione	<input type="checkbox"/>				
Incapace di vestirsi	<input type="checkbox"/>				

<b><u>COMUNICAZIONE</u></b>	Data valutazione		Intervento	Figure prof.li coinvolte	Data di revisione
	Situazione attuale	Obiettivo			
Sempre chiara , libera e comprensibile	<input type="checkbox"/>				
Riesce ad esprimere i propri bisogni e comprende ordini verbali semplici	<input type="checkbox"/>				
Riesce ad esprimere i propri bisogni, ma non comprende ordini verbali semplici	<input type="checkbox"/>				
Non riesce ad esprimere i propri bisogni, ma comprende ordini verbali semplici	<input type="checkbox"/>				
Non è in grado di comprendere informazioni verbali semplici e non può indicare i propri bisogni, conserva il minimo di capacità espressiva	<input type="checkbox"/>				
Non è in grado di comprendere informazioni verbali semplici e non può indicare i propri bisogni, non conserva il minimo di capacità espressiva	<input type="checkbox"/>				

<b>TONO DELL'UMORE</b>	Data valutazione		Data di revisione		
	Situazione attuale	Obiettivo	Intervento	Figure prof.ii coinvolte	
Normale	<input type="checkbox"/>				
Saltuariamente triste e malinconico	<input type="checkbox"/>				
Tono dell'umore stabilmente depresso: in modo moderato in modo grave presenza di idee conservative in terapia antidepressiva in carico al D.S.M. ipomaniacalità presenza di ipocondria	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				
Ansia : assente episodica frequente costante	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				

<b>AGITAZIONE PSICO-MOTORIA</b>	Data valutazione		Data di revisione	
	Situazione attuale	Obiettivo	Intervento	Figure prof.li coinvolte
Assente	<input type="checkbox"/>			
Episodica	<input type="checkbox"/>			
Presente di giorno e di notte	<input type="checkbox"/>			
Presente solo di giorno	<input type="checkbox"/>			
Presente solo di notte	<input type="checkbox"/>			
Momenti particolarmente critici (specificare quando, es. prima/dopo pranzo, il tramonto...)	<input type="checkbox"/>			
Con aggressività	<input type="checkbox"/>			

<b>COLLABORAZIONE</b>	Data valutazione		Data di revisione	
	Situazione attuale	Obiettivo	Intervento	Figure prof.li coinvolte
Collaborante	<input type="checkbox"/>			
Saltuariamente collaborante	<input type="checkbox"/>			
Collaborante con incoraggiamento	<input type="checkbox"/>			
Non collaborante	<input type="checkbox"/>			

<b><u>ORIENTAMENTO</u></b>	Data valutazione		Data di revisione	
	Situazione attuale	Obiettivo	Intervento	Figure prof.li coinvolte
Orientato nel tempo e nello spazio	<input type="checkbox"/>			
Saltuariamente non orientato	<input type="checkbox"/>			
Orientato in struttura	<input type="checkbox"/>			
Non orientato nel tempo	<input type="checkbox"/>			
Non orientato nello spazio	<input type="checkbox"/>			
Disorientato	<input type="checkbox"/>			
Non valutabile	<input type="checkbox"/>			

<b><u>MEMORIA</u></b>	Data valutazione		Data di revisione	
	Situazione attuale	Obiettivo	Intervento	Figure prof.li coinvolte
Buona, trattiene le informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>			
Perdita della memoria a breve tempo	<input type="checkbox"/>			
Perdita della memoria a breve e a lungo tempo	<input type="checkbox"/>			
Non ricorda e non riconosce i luoghi e/o le persone	<input type="checkbox"/>			

<b><u>STATO DELLA CUTE</u></b>	Data valutazione		Data di revisione	
	Situazione attuale	Obiettivo	Intervento	Figure prof.li coinvolte
Integro	<input type="checkbox"/>			
Presenza di ulcere cutanee	<input type="checkbox"/>			

<b><u>ALTRO</u></b> (specificare)	Data valutazione		Data di revisione	
	Situazione attuale	Obiettivo	Intervento	Figure prof.li coinvolte
	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>			

Note

---

---

---

---

---

---

---

---

Luogo e data:

Firma del Referente del Piano Assistenziale Individuale:

Firme delle figure coinvolte nella predisposizione del PAI



S.R.S.A. VILLA CLAUDIA

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI FAMILIARI

MOD 8.1 02

Rev. 00  
30/04/2018

Questo questionario è rivolto a tutti i familiari degli ospiti (o persone di riferimento significative) della S.R.S.A. VILLA CLAUDIA, che rispondendo alle seguenti domande possono aiutarci a migliorare il servizio e l'assistenza da noi offerta.

Segni semplicemente con una "X" il quadratino corrispondente alla risposta prescelta. Se desidera fornire ulteriori informazioni su aspetti particolarmente negativi o positivi dell'assistenza erogata può utilizzare lo spazio libero per "note e suggerimenti".

Familiare dell'ospite Sig. \_\_\_\_\_

Nome e Cognome \_\_\_\_\_.

Tipo di parentela:    Genitore          
                              Coniuge          
                              Figlio           
                              Fratello        
                              Altro \_\_\_\_\_

### CHE COSA PENSA RIGUARDO A:

ACCOGLIENZA	Molto insoddisfatto	Un pò insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Il modo in cui lei (e il suo familiare) siete stati accolti dal personale all'arrivo in struttura.				
Le informazioni che avete ricevuto all'arrivo in Struttura.				

SERVIZI SANITARI E SOCIALI	Molto insoddisfatto	Un pò insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Le cure psichiatriche-psicologiche che riceve il suo familiare				
Le cure medico-infermieristiche che riceve il suo familiare				
La gestione delle risorse economiche personali				
Il servizio sociale a disposizione del suo familiare				

OSPITALITÀ	Molto insoddisfatto	Un pò insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Il servizio di assistenza che riceve il suo familiare (igiene personale, cura di sé)				
I servizi e le prestazioni per la cura della persona che riceve il suo familiare				



S.R.S.A. VILLA CLAUDIA

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI FAMILIARI

MOD 8.1 02

Rev. 00  
30/04/2018

ATTIVITÀ SOCIO ASSISTENZIALI DI ANIMAZIONE	Molto insoddisfatto	Un pò insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Modalità e gestione delle attività				
Programma di attività terapeutico-riabilitative proposte al suo familiare				
Le attività ricreative che vengono organizzate per il suo familiare				

TRATTAMENTO ALBERGHIERO	Molto insoddisfatto	Un pò insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
La pulizia e l'igiene dei locali				
La pulizia e il decoro della biancheria e degli abiti				
L'aspetto e l'arredamento della camera da letto				
La qualità di spazio personale a disposizione				
L'aspetto e l'arredamento delle altre stanze				
La temperatura degli ambienti				
La possibilità di occupare il tempo libero				
La qualità e quantità dei pasti				
Gli orari dei pasti, della sveglia e del riposo				
Gli orari consentiti ai parenti per le visite				

RAPPORTI UMANI	Molto insoddisfatto	Un pò insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Il rapporto umano del personale con il suo familiare				
Il rapporto umano del personale con lei				
Il rapporto umano degli altri ospiti con il suo familiare				
Il rispetto della riservatezza del suo familiare da parte del personale				
La disponibilità del personale all'ascolto delle esigenze degli ospiti				
La disponibilità del personale all'ascolto delle sue esigenze				
La disponibilità del personale a fornirle informazioni				



S.R.S.A. VILLA CLAUDIA

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI FAMILIARI

MOD 8.1 02

Rev. 00  
30/04/2018

VALUTAZIONI CONCLUSIVE				
Ritiene la permanenza presso la struttura soddisfacente	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla
Se ha avuto occasione di visitare altre strutture, la qualità delle prestazioni che riceve in questa sono	Decisamente migliore	Migliore	Uguale	Peggior
Consiglierebbe la nostra Struttura ad un suo amico o conoscente?	SI	NO		

QUESTO SPAZIO È A SUA DISPOSIZIONE PER NOTE E SUGGERIMENTI:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

 <b>S.R.S.A. VILLA CLAUDIA</b>	<b>QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL PAZIENTE</b>	<b>MOD 8.1 01</b>
		<b>Rev. 00 30/04/2018</b>

Spett.le ..... allo scopo di essere sempre più vicini alle esigenze ed alle aspettative dei nostri Pazienti e nell' ottica del continuo miglioramento previsto al ns. Sistema di Gestione. Vi sottoponiamo il seguente questionario, pregando di restituirlo opportunamente compilato.

Ci impegniamo sin da subito a tenere nella massima considerazione le segnalazioni raccolte, al fine di migliorare il nostro servizio e la soddisfazione dei nostri Pazienti.

Vi ringraziamo per il Vs. contributo per noi tanto utile e prezioso.

	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insufficiente</b>
<b>Comfort alberghiero</b>			
<b>Livelli igienico-sanitari</b>			
<b>Sicurezza</b>			
<b>Qualità delle informazioni sulle prestazioni mediche</b>			
<b>Organizzazione di attività ricreativo-terapeutiche interne ed esterne</b>			
<b>Rispetto della riservatezza</b>			
<b>Cortesia e professionalità del personale</b>			
<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA</b>			

### SUGGERIMENTI E/O RECLAMI

---



---



---



---



---

<b>ASL RM6</b>	<b>denominazione struttura</b>	<b>Anno di riferimento</b>
D/H5	COL.NAV.SRL	2025
	SRSA VILLA CLAUDIA	
	SRSR VILLA NOVA	

<b>Cognome Dipendente</b>	<b>Nome Dipendente</b>	<b>C.F.</b>
NAVACCI	TIZIANA	NVCTZN57R60L719E
DE ANGELIS	FRANCA	DNGFNC58R54A401K
LIFU	IONELA MADALINA	LFINMD94E56Z129I
RYABOSHTAN	LYUBOV	RYBLBV59T41Z138V
PISA	GRAZIELLA	PSIGZL59A59A256Y
NAVACCI	TIZIANA	NVCTZN57R60L719E
LUNCA	ILEANA	LNCLNI65C51Z129J
COLINI	ADRIANO	CLNDRN60S21A401U
CERASONI	MASSIMO	CRSMSM53C13D773D
ORLANDI	ALESSANDRO	RLNLSN73C14L719E
DE NEGRI	ASIA	DNGSAI05R45D972Z
GIORDANI	DARIO	GRDDRA76A18H501K
SCARAFONI	MARINA	SCRMRN95E70B114F
PAPA	RAFFAELLA	PPARFL71L41D810G
MASTROIANNI	SERAFINA	MSTSFN59B57C960M

<b>P.I. della Struttura</b>	<b>C.F. della struttura</b>	<b>Tipologia</b>
10241781003	10241781003	SOCIO ASIISTENZIALE PSICHIATRIA

<b>Data inizio rapporto di lavoro</b>	<b>data fine rapporto di lavoro</b>	<b>Ruolo di appartenenza</b>
22/02/2012		SOCIO-SANITARIO
05/03/2018		SOCIO-SANITARIO
05/03/2018		SOCIO-SANITARIO
05/03/2018		SOCIO-SANITARIO
05/03/2018		SOCIO-SANITARIO
02/12/2024		SOCIO-SANITARIO
22/06/2018		SOCIO-SANITARIO
03/12/2008		SOCIO-SANITARIO
10/05/2021		SANITARIO
30/04/2015		SOCIO-SANITARIO
01/03/2025		SOCIO-SANITARIO
02/03/2022		SOCIO-SANITARIO
01/11/2023		SOCIO-SANITARIO
18/01/2023		SOCIO-SANITARIO
		SOCIO-SANITARIO

Descrizione figura professionale	Posizione	Tipologia di contratto	Articolazione oraria
OSSS	D	TEMPO INDETERMINATO	33,00%
OSSS	C	TEMPO INDETERMINATO	83,33%
OSS	C	TEMPO INDETERMINATO	83,33%
OSSS	C	TEMPO INDETERMINATO	69,45%
OSS	C	TEMPO INDETERMINATO	83,33%
Tecnico dei servizi sociali		TEMPO INDETERMINATO	33,00%
OSS	C	TEMPO INDETERMINATO	69,45%
AMMINISTRATORE		AMMINISTRATORE	100%
PSICHIATRA	A	LIBERO PROFESSIONISTA	
PSICOLOGO	B	LIBERO PROFESSIONISTA	
ADDETTO ALL'ASSISTENZA PERSONALE	C	APPRENDISTA	83,33%
INFERMIERE	B	TEMPO INDETERMINATO	33,00%
TECNICO RIABILITAZIONE PSICH	B	LIBERO PROFESSIONISTA	
OSS	C	TEMPO INDETERMINATO	83,33%
MMG		LIBERO PROFESSIONISTA	

<b>ore lavorative previste nel contratto a settimana</b>	<b>n di settimane lavorate nel semestre</b>
10	26
30	26
30	26
25	26
30	26
10	26
25	26
36	26
12	26
12	26
30	26
10	26
26	26
30	26



# Struttura Residenziale Socio Assistenziale "Villa Claudia"

• Programmi residenziali psico - socio - assistenziale •

## ORGANIGRAMMA COL.NAV.SRL

Legale Rappresentante/Direttore Responsabile:

Dr. Adriano Colini

MMG Responsabile Attività Sanitarie:

Dr.ssa Serafina Mastroianni

Psichiatra:

Dr. Massimo Cerasoni

Psicologo:

Dr. Alessandro Orlandi

Tecnico Riabilitazione Psichiatrica:

Dr.ssa Marina Scarafoni

Coordinatore/Tecnico dei Servizi Sociali:

Dr.ssa Tiziana Navacci

Infermiere:

Dr. Dario Giordani

O.S.S.S.:

Tiziana Navacci  
Franca De Angelis  
Lyubow Ryaboshtan

O.S.S.:

Ionela Madalina Lifu  
Ileana Lunca  
Graziella Pisa  
Raffaella Papa

Addetta alla Persona:

Asia De Negri (Tirocinante)

Addetti Servizi Generali:

Anna Rita Fortini

  
COL.NAV.SRL  
Legale Rappresentante



S.R.S.A.  
VILLA CLAUDIA

**PIANO DI FORMAZIONE DEL PERSONALE ANNO 2025**

ALLEGATO AL MQ

Rev. 00

30/04/18

1 di 8

**COL.NAV. S.R.L. – S.R.S.A. VILLA CLAUDIA**  
**PIANO DELLA FORMAZIONE OSS**

PERSONALE	QUALIFICA PROF.	TIPOLOGIA MOMENTO FORMATIVO	RELATORE
NAVACCI TIZIANA	OSSS – TECN. SERV. SOC.	Corso interno	Dott. Massimo Cerasoni
DE ANGELI FRANCA	OSSS	Corso interno	
RYABSHYAN LYUBOV	OSSS	Corso interno	
LUNCA ILEANA	OSS	Corso interno	
PISA GRAZIELLA	OSS	Corso interno	
RAFFAELLA PAPA	OSS	Corso interno	
LIFU IONELA MADALINA	OSS	Corso interno	

**OGGETTO DELLA FORMAZIONE:** "relazione e gestione del paziente disagiato".

Il corso avrà luogo il secondo mercoledì di ogni mese ad esclusione del mese di Agosto e Dicembre dalle ore 10.00 alle ore 13.00 presso la struttura Villa CLAUDIA.

**RESPONSABILE DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE: SIG. COLINI ADRIANO**

Lariano, 11/11/2024

La Direzione

  
COLNAV SRL  
L'esperto degli esordienti



**COL.NAV.SRL**

Società di Gestione  
DCA n° U00064 04.03.2013

S.R.S.R. "VILLA NOVA"  
S.R.S.A. "VILLA CLAUDIA"

## **OGGETTO: PROGRAMMA USCITE BIMESTRALI ANNO 2025**

Con la presente la direzione comunica il programma uscite per il 2025. Si ribadisce che le uscite sono raccomandate a tutti ma subordinate alle condizioni cliniche del singolo ospite e dipendenti dalle condizioni atmosferiche. Pertanto saranno rinviate in caso di clima avverso.

FEBBRAIO - Carnevale Veliterno e/o Genzano

APRILE - Lago di Giulianello

GIUGNO -Lago di Castel Gandolfo/ Infiorata di Genzano

AGOSTO – Passeggiata dolce nel bosco del Monte Artemisio

OTTOBRE - Sagra della Castagna Segni e/o Cori

DICEMBRE – Mercatini di Natale Velletri e/o Genzano

*Il Legale Rappresentante*  
*COL.NAV.SRL*  
*Dr. Adriano Colonna*

## Organizzazione

# COL.NAV S.r.l.

Via Del Passero Solitario n.13 – 00040 Rocca Priora (RM)

Tel. 06.9656690

E-Mail : info@colnavsrl.it

## Codice Etico

ai sensi del D.Lgs. n. 231 del 8 Giugno 2001

Master

Copia controllata

Copia non controllata

Numero della copia

Emissione DG

Data

Firma

Approvazione DG

Data

Firma

Approvazione ODV

Data

Firma

## Stato delle revisioni

Versione

Data

Descrizione

Autore

**00**

10/10/2015

Prima emissione


**Sistema di gestione**

Modello di organizzazione



Codice etico



Analisi dei rischi



Procedure



Modulistica

**INTRODUZIONE GENERALE****ETI-00****Indice generale della sezione****Codice Etico – Sezione 0 – “Introduzione generale”****0.1** Premessa**0.2** Destinatari del Codice Etico dell'azienda**0.1 - Premessa**

Il presente documento, denominato Codice Etico, regola il complesso di diritti e responsabilità che l'azienda assume espressamente nei confronti di coloro con i quali interagisce nello svolgimento della propria attività

In piena sintonia con le posizioni espresse e tutelate dal sistema di accreditamento al quale aderisce, l'organizzazione è consapevole di contribuire con il proprio operato, con senso di responsabilità ed integrità morale, al processo di sviluppo dell'economia italiana ed alla crescita civile del paese

L'azienda crede nel valore del lavoro e considera la legalità, la correttezza e la trasparenza dell'agire presupposti imprescindibili per il raggiungimento dei propri obiettivi economici, produttivi e sociali

L'azienda afferma la congruità del proprio Codice etico nel perseguimento della propria mission sociale

Il Codice Etico ha, inoltre, lo scopo di introdurre e rendere vincolanti per l'azienda i principi e le regole di condotta rilevanti ai fini della ragionevole prevenzione dei reati indicati nel D.Lgs. 231/2001

Il Codice Etico, considerato nel suo complesso e unitamente a tutte le specifiche procedure attuative approvate dall'azienda, si considera parte integrante dei contratti di lavoro subordinato in essere e da stipulare, ai sensi dell'art. 2104 c.c. (Diligenza del prestatore di lavoro)

La violazione delle sue disposizioni configurerà, quindi, un illecito di natura disciplinare e, come tale, sarà perseguito e sanzionato dall'azienda ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 7 (Sanzioni disciplinari) della L. n. 300/1970 (Statuto dei Lavoratori - Norme sulla tutela della libertà e dignità dei lavoratori, della libertà sindacale e dell'attività sindacale nei luoghi di lavoro e norme sui collocamento) e potrà comportare il risarcimento dei danni procurati all'organizzazione

Quanto ai collaboratori, ai consulenti e ai lavoratori autonomi (più sotto specificati tra i destinatari) che prestano la propria attività in favore dell'azienda e agli altri soggetti terzi, la sottoscrizione del presente Codice Etico ovvero di un estratto di esso o, comunque, l'adesione alle disposizioni e ai principi in esso previsti rappresentano una conditio sine qua non della stipulazione di contratti di qualsiasi natura fra l'azienda e tali soggetti. Le disposizioni così sottoscritte o, in ogni caso, approvate, anche per fatti concludenti, costituiscono parte integrante dei contratti stessi

In ragione di quanto fin qui descritto, eventuali violazioni da parte dei soggetti di cui al precedente comma di specifiche disposizioni del Codice Etico, in base alla loro gravità, possono legittimare il recesso da parte dell'azienda dei rapporti contrattuali in essere con detti soggetti e possono altresì essere individuate ex ante come cause di risoluzione automatica del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. (clausola risolutiva espressa)



### 0.2 - Destinatari del Codice Etico dell'azienda

Tramite l'adozione del Codice Etico, l'azienda ha inteso definire valori morali, regole chiare e procedure cui uniformarsi

Il Codice Etico è diretto a:

- **Membri componenti gli organi collegiali**
- **Dipendenti (sia a tempo determinato che a tempo indeterminato)**
- **Collaboratori a progetto**
- **Consulenti esterni ed interni**
- **Fornitori di beni e servizi**
- **Qualsiasi altro soggetto che possa agire in nome e per conto dell'azienda sia direttamente che indirettamente, stabilmente o temporaneamente o coloro i quali instaurano rapporti o relazioni con l'azienda ed operano per perseguirne gli obiettivi**

I destinatari del presente Codice Etico sono tenuti ad apprenderne i contenuti ed a rispettarne i precetti

Il Codice Etico sarà messo a loro disposizione, secondo quanto di seguito specificato

La Direzione, o un delegato, dell'azienda si fa carico dell'effettiva attuazione del Codice Etico e della diffusione dello stesso all'interno ed all'esterno dell'organizzazione

I dipendenti aziendali, oltre al rispetto di per sé dovuto alle normative vigenti ed alle disposizioni previste dalla contrattazione collettiva – ove applicabile –, si impegnano ad adeguare le modalità di prestazione dell'attività lavorativa alle finalità ed alle disposizioni previste dal presente Codice Etico

Questo tanto nei rapporti intra-aziendali quanto nei rapporti con soggetti esterni all'azienda ed, in particolar modo, con le Pubbliche Amministrazioni e con le altre autorità pubbliche

Esigenza imprescindibile di ogni rapporto di proficua collaborazione con l'azienda è rappresentata dal rispetto, da parte degli altri destinatari, dei principi e delle disposizioni contenuti nel presente Codice Etico

In tal senso, al momento della stipula dei contratti o di accordi con gli altri destinatari, l'azienda dota i suoi interlocutori di una copia del presente documento

## Organizzazione

# COL.NAV S.r.l.

Via Del Passero Solitario n.13 – 00040 Rocca Priora (RM)

Tel. 06.9656690

E-Mail : info@colnavsrl.it

## Codice Etico

ai sensi del D.Lgs. n. 231 del 8 Giugno 2001

Master

Copia controllata

Copia non controllata

Numero della copia

Emissione DG

Data

Firma

Approvazione DG

Data

Firma

Approvazione ODV

Data

Firma

## Stato delle revisioni

Versione

Data

Descrizione

Autore

**00**

10/10/2015

Prima emissione

## Indice generale della sezione

### Codice Etico – Sezione 1 – “Principi di comportamento per l'organizzazione”

1.0	Premessa
1.1	Integrità di comportamento e rispetto di Leggi e Regolamenti
1.2	Ripudio di ogni discriminazione
1.3	Centralità, sviluppo e valorizzazione delle risorse umane ed equità dell'autorità
1.4	Radicamento territoriale
1.5	Trasparenze ed etica degli affari
1.6	Qualità
1.7	Diversità
1.8	Legalità e contrasto del terrorismo e della criminalità

## 1.0 - Premessa

I principi di seguito elencati sono ritenuti fondamentali, per cui la nostra organizzazione si impegna a rispettarli nei confronti di chiunque

È peraltro indispensabile che tali valori non rimangano meri enunciati ma vengano tradotti in condotte e comportamenti immanenti all'azienda

Come organizzazione e come individui, tutti i destinatari, nell'ambiente di lavoro, sono tenuti ad applicarli in modo corretto nelle operazioni e nei rapporti sia interni che esterni

I valori fondamentali su cui si basa l'attività dell'azienda sono

- 1.1 **Integrità nel rispetto di Leggi e Regolamenti**
- 1.2 **Ripudio di ogni discriminazione**
- 1.3 **Centralità, sviluppo e valorizzazione delle risorse umane ed equità dell'autorità**
- 1.4 **Radicamento territoriale**
- 1.5 **Trasparenza ed etica degli affari**
- 1.6 **Qualità**
- 1.7 **Diversità**
- 1.8 **Legalità e contrasto del terrorismo e della criminalità**

L'azienda si aspetta che tali valori ne definiscano l'identità, uniscano dipendenti e collaboratori all'organizzazione globale



## **1.1 - Integrità di comportamento e rispetto di Leggi e Regolamenti**

L'azienda si impegna a realizzare e fornire servizi di qualità ed a competere sul mercato secondo principi di equa e libera concorrenza e trasparenza, mantenendo rapporti corretti con tutte le istituzioni pubbliche, governative ed amministrative, con la cittadinanza e con le imprese terze

Ciascuno è tenuto ad operare, in qualsiasi situazione, con integrità, trasparenza, coerenza ed equità, conducendo con onestà ogni rapporto di affari

L'azienda opera nel rigoroso rispetto della Legge e si adopera affinché tutto il personale agisca in tale senso: le persone devono tenere un comportamento conforme alla Legge, quali che siano il contesto e le attività svolte ed i luoghi in cui esse operano

Tale impegno deve valere anche per i consulenti, fornitori, clienti e per chiunque abbia rapporti con la nostra organizzazione

L'azienda non inizierà né proseguirà alcun rapporto con chi non intende allinearsi a questo principio

## **1.2 - Ripudio di ogni discriminazione**

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con le parti interessate (gestione del personale ed organizzazione del lavoro, selezione e gestione dei fornitori, rapporto con la comunità circostante e con le istituzioni che la rappresentano), la nostra organizzazione evita ogni discriminazione in base all'età, sesso, sessualità, stato di salute, razza, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose dei suoi interlocutori



## 1.3 - Centralità, sviluppo e valorizzazione delle risorse umane ed equità dell'autorità

L'azienda riconosce la centralità delle risorse umane e ritiene che un fattore essenziale di successo e di sviluppo sia costituito dal contributo professionale delle persone che vi operano

L'azienda pone da sempre al centro del proprio operato la professionalità ed il contributo individuale delle persone, dando continuità ad uno stile di relazione che punta a riconoscere il lavoro di ciascuno come elemento fondamentale dello sviluppo aziendale e personale

Contestualmente l'azienda pone al centro del proprio operato quotidiano il dialogo, lo scambio di informazioni – a qualunque livello -, la valorizzazione e l'aggiornamento professionale dei propri collaboratori e la costituzione di una identità aziendale ed il relativo senso di appartenenza

Tale valore si traduce:

- **Nella creazione di un ambiente di lavoro capace di valorizzare il contributo e le potenzialità del singolo mediante la graduale responsabilizzazione del personale**
- **Nella realizzazione di un sistema di relazione che privilegi il lavoro di squadra rispetto al rapporto gerarchico**
- **Nello sforzo quotidiano finalizzato alla condivisione di competenze e conoscenze anche attraverso l'utilizzo di sistemi innovativi**

L'azienda attribuisce la massima importanza a quanti prestano la propria attività lavorativa all'interno della propria organizzazione, contribuendo allo sviluppo della stessa in quanto è proprio attraverso le risorse umane che l'azienda è in grado di fornire, sviluppare, migliorare e garantire un'ottimale gestione dei propri servizi

Ferme restando le previsioni di legge e contrattuali in materia di doveri dei lavoratori, ai dipendenti sono richiesti professionalità, dedizione al lavoro, lealtà, spirito di collaborazione, rispetto reciproco, senso di appartenenza e moralità

Nella gestione dei rapporti contrattuali che implicano l'instaurarsi di relazioni gerarchiche, la nostra azienda si impegna a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza e che sia evitata ogni forma di abuso: in particolare l'azienda garantisce che l'autorità non si trasformi in esercizio del potere lesivo della dignità ed autonomia della persona

Tali valori devono essere in ogni caso salvaguardati nell'effettuare scelte in merito all'organizzazione del lavoro



### 1.4 - Radicamento territoriale

L'azienda si pone la finalità di realizzare progetti tendenti ad un coinvolgimento diretto della cittadinanza, delle istituzioni pubbliche e private, dell'imprenditoria e delle associazioni su tutto ciò che concerne l'educazione alla salute, la prevenzione e la presa in carico del proprio benessere. L'azienda si attiva e continuerà ad attivarsi affinché le realtà con essa collaboranti si conformino alle medesime normative comportamentali ed orientino la propria attività ai medesimi principi e valori

L'azienda, inoltre, promuove lo sviluppo locale attraverso una forte connessione con i diversi attori della comunità territoriale di riferimento. Agisce, dunque, nella comunità locale per lo sviluppo di una società ricca e generativa, capace di riconoscere e valorizzare le risorse che la compongono, le competenze e le potenzialità presenti, le differenze di genere, culturali ed etniche, promuovendo benessere, integrazione e sviluppo sociale e valorizzandone il riconoscimento delle stesse da parte dei fruitori e di chi materialmente offre il servizio

### 1.5 - Trasparenze ed etica degli affari

La storia, l'identità ed i valori dell'organizzazione si declinano in un'etica degli affari fondata su:

- **Affidabilità**  
intesa quale garanzia di assoluta serietà nei progetti varati, nelle transazioni e negli impegni assunti
- **Solidità**  
relativa ad un ente che poggia le basi patrimoniali definite, come testimoniato dalla propria prolungata attività
- **Trasparenza**  
conseguente alla concezione del ruolo sociale che impone non solo il rispetto di principi e di lavori etici ma anche la messa in atto di modalità che consentano alle comunità di riferimento ed agli attori sociali di poter disporre delle informazioni per poterne ricostruire l'operato
- **Correttezza in ambito contrattuale**  
evitando che, nei rapporti in essere, chiunque operi in nome e per conto dell'azienda cerchi di approfittare di lacune contrattuali o di eventi imprevisti al fine di rinegoziare il contratto al solo scopo di sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza nei quali l'interlocutore si sia venuto a trovare
- **Tutela della concorrenza**  
astenendosi da comportamenti collusivi, predatori e di abuso di posizione



## PRINCIPI DI COMPORTAMENTO PER L'ORGANIZZAZIONE

ETI-01

### 1.6 - Qualità

La qualità è un elemento distintivo della nostra azienda. L'organizzazione si impegna ed è responsabile nell'assicurare la qualità in ogni attività, in coerenza con la sua strategia a lungo termine

Le attività sono poste in essere dall'azienda mediante un insieme di processi gestiti attraverso un sistema di gestione per la qualità che offre all'esterno uniformità, trasparenza e miglioramento del servizio

### 1.7 - Diversità

L'azienda esige dai propri amministratori, dipendenti e collaboratori, comportamenti che garantiscano il più assoluto rispetto della dignità delle persone, pertanto l'organizzazione:

- Garantisce la più scrupolosa osservanza delle norme a tutela del lavoro minorile e infantile, delle libertà e dei diritti dei lavoratori
- Garantisce le condizioni di libera adesione ad organizzazioni sindacali
- Non tollera violazioni dei diritti umani
- Promuove, nel complesso tessuto sociale, l'integrazione quale forma di arricchimento collettivo

In particolare l'azienda condanna ogni qualsiasi forma di discriminazione sulla base dell'appartenenza di genere, etnica, politica e religiosa

### 1.8 - Legalità e contrasto del terrorismo e della criminalità

L'azienda crede profondamente nei valori democratici e condanna qualsiasi attività che possa avere finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico

L'organizzazione, inoltre, condanna qualsiasi attività che implichi

- Falsificazione, contraffazione, alternazione e/o spendita di monete, carte di pubblico credito e valori di bollo
- Accettazione e trattamento da introiti di attività criminali (riciclaggio)
- Accessi abusivi a sistemi informatici esterni
- Detenzione abusiva di codici di accesso
- Danneggiamento di apparecchiature e di dati
- Frode nella gestione della certificazione di firma elettronica
- Intercettazioni, impedimenti ed interruzioni di comunicazioni informatiche
- Diffusione di idee di tolleranza e di omertà relative a uso di sostanze stupefacenti o che creino qualunque dipendenza
- Incitazione al compimento di atti illeciti od anche contrari al senso morale
- Negligenza nel contrastare la violenza, il danneggiamento delle cose pubbliche ed il rispetto dei regolamenti interni

## Organizzazione

# COL.NAV S.r.l.

Via Del Passero Solitario n.13 – 00040 Rocca Priora (RM)

Tel. 06.9656690

E-Mail : info@colnavsrl.it

## Codice Etico

ai sensi del D.Lgs. n. 231 del 8 Giugno 2001

Master

Copia controllata

Copia non controllata

Numero della copia

Emissione DG

Data

Firma

Approvazione DG

Data

Firma

Approvazione ODV

Data

Firma

## Stato delle revisioni

Versione

Data

Descrizione

Autore

**00**

10/10/2015

Prima emissione




Sistema di gestione

Modello di organizzazione



Codice etico



Analisi dei rischi



Procedure



Modulistica



## GLI ATTORI SOCIALI

ETI-02

### Indice generale della sezione

#### Codice Etico – Sezione 2 – “Gli attori sociali”

2.1	Clienti
2.2	Istituti finanziari
2.3	Fornitori
2.4	Pubblica amministrazione
2.5	Autorità pubbliche di vigilanza
2.6	Forze politiche, associazioni ed istituzioni portatrici di interessi

#### 2.1 - Clienti

Costituisce obiettivo primario dell'azienda la piena soddisfazione delle esigenze dei propri clienti

In questo quadro, l'organizzazione assicura al cliente la migliore esecuzione degli incarichi affidati ed è costantemente orientata a proporre soluzioni sempre più avanzate ed innovative in un'ottica di integrazione, efficacia, efficienza ed economicità

L'azienda fornisce informazioni accurate, complete e veritiere in modo da consentire al cliente una decisione razionale e consapevole. Essa tutela la privacy dei propri clienti secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere i relativi dati personali fatti salvi gli obblighi di legge

L'azienda inoltre adotta uno stile di comunicazione fondato su efficienza, collaborazione e cortesia

#### 2.2 - Istituti finanziari

L'organizzazione intrattiene con gli istituti finanziari rapporti fondati su correttezza e trasparenza, nell'ottica della creazione di valore per l'azienda stessa

Per questo, gli istituti finanziari vengono scelti in relazione alla loro reputazione, anche per l'adesione a valori comparabili a quelli espressi nel presente Codice Etico



**Sistema di gestione**

*Modello di organizzazione*



*Codice etico*



*Analisi dei rischi*



**Procedure**



**Modulistica**



## GLI ATTORI SOCIALI

ETI-02

### 2.3 - Fornitori

#### **Fornitori di beni e servizi**

L'azienda definisce con i propri fornitori rapporti di collaborazione, nel rispetto delle normative vigenti e dei principi del presente Codice Etico, avendo attenzione ai migliori standard professionali, alle migliori pratiche in materia etica, di tutela della salute e della sicurezza e del rispetto dell'ambiente

#### **Consulenti interni ed esterni**

I consulenti vengono scelti in relazione alla professionalità ed alla reputazione oltre che all'affidabilità nonché all'adesione a valori comparabili a quelli espressi nel presente documento

I rapporti con i consulenti sono basati su accordi trasparenti e su un dialogo costruttivo finalizzato al raggiungimento degli obiettivi comuni, in coerenza con le normative ed i principi del presente Codice Etico



**Sistema di gestione**

Modello di organizzazione



Codice etico



Analisi dei rischi



Procedure



Modulistica



## GLI ATTORI SOCIALI

ETI-02

### 2.4 - Pubblica amministrazione

Con il termine Pubblica Amministrazione si intende qualsiasi persona, soggetto, interlocutore qualificabile come Pubblico Ufficiale o Incaricato di Pubblico Servizio che operi per conto della Pubblica Amministrazione centrale o periferica, o di Autorità Pubbliche di Vigilanza, Autorità Indipendenti, Istituzioni Comunitarie nonché di partner privati concessionari di un Pubblico Servizio

L'azienda ispira ed adegua la propria condotta, nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, ai principi di correttezza ed onestà. Su questa base, le persone incaricate dall'azienda di seguire una qualsiasi trattativa, richiesta o rapporto istituzionale con la Pubblica Amministrazione, italiana o straniera, non devono per nessuna ragione cercare di influenzarne impropriamente le decisioni né tenere comportamenti illeciti, quali l'offerta di denaro o di altra utilità, che possano alterare l'imparzialità di giudizio del rappresentante della Pubblica Amministrazione

Le persone incaricate dall'organizzazione aziendale alla gestione dei rapporti con qualsivoglia autorità della Pubblica Amministrazione devono verificare che le informazioni rese con qualunque modalità ed a qualunque titolo siano rispondenti al vero, accurate e corrette. Le persone cui è consentito avere contatti diretti con la Pubblica Amministrazione per conto dell'azienda sono le sole persone espressamente indicate dall'azienda stessa a tal fine

Nessun altro collaboratore può intrattenere rapporti di alcun genere con la Pubblica Amministrazione per le attività inerenti l'oggetto sociale dell'azienda

Nelle effettuazioni di gare, i soggetti incaricati dall'azienda devono rispettare la legge e le relative norme

#### **Rapporti di lavoro con ex dipendenti della Pubblica Amministrazione**

L'assunzione di ex dipendenti della Pubblica Amministrazione che nell'esercizio delle proprie funzioni abbiano intrattenuto rapporti con l'azienda o di loro parenti e/o affini, avviene nel rigoroso rispetto delle procedure standard definite dall'organizzazione per la selezione del personale

Anche la definizione di altri rapporti di lavoro e/o consulenziali con ex dipendenti della Pubblica Amministrazione o con loro parenti e/o affini, avviene nel rigoroso rispetto delle procedure standard

#### **Sovvenzioni e finanziamenti**

Contributi, sovvenzioni o finanziamenti ottenuti dall'Unione Europea, dallo Stato o da altro Ente Pubblico, anche se di modico valore e/o importo, devono essere impiegati per le finalità per cui sono stati richiesti e concessi

L'azienda vieta ai destinatari del presente Codice Etico l'utilizzo dei fondi percepiti dalle Pubbliche Amministrazioni e/o dai fondi interprofessionali per scopi diversi da quelli per cui sono stati erogati

Analogamente, in caso di partecipazione a procedure di evidenza pubblica, i destinatari del presente Codice Etico sono tenuti ad operare nel rispetto della legge e della corretta pratica commerciale, evitando in particolare di indurre le Pubbliche Amministrazioni ad operare indebitamente in favore dell'azienda

L'organizzazione si impegna a prevenire atti che indicano i destinatari del presente Codice Etico a compiere azioni atte a procurarne illeciti vantaggi

Costituisce altresì comportamento illecito il ricorso a dichiarazioni o documenti alterati o falsificati o l'omissione di informazioni o, in generale, il compimento di artifici o raggiri, volti ad ottenere concessioni, autorizzazioni, finanziamenti, contributi da parte dell'Unione Europea, dello Stato o di altro Ente Pubblico

## 2.5 - Autorità pubbliche di vigilanza

I destinatari del presente Codice Etico si impegnano:

- Ad osservare scrupolosamente le disposizioni emanate dalle competenti istituzioni o Autorità Pubbliche di Vigilanza per il rispetto della normativa vigente nei settori connessi alle rispettive aree di attività
- Non siano presentate, nell'ambito delle istruttorie incorrenti con Istituzioni e/o Autorità Pubbliche di Vigilanza, istanze o richieste contenenti dichiarazioni non veritiere al fine di conseguire erogazioni pubbliche, contributi o finanziamenti agevolati ovvero di ottenere indebitamente concessioni, autorizzazioni, licenza o altri atti amministrativi
- Ad ottemperare ad ogni richiesta proveniente dalle sopra citate istituzioni o Autorità nell'ambito delle rispettive funzioni di vigilanza, fornendo – ove richiesto – piena collaborazione ed evitando comportamenti di tipo ostruzionistico

## 2.6 - Forze politiche, associazioni ed istituzioni portatrici di interessi

L'azienda si confronta in modo trasparente con tutte le forze politiche, le associazioni presenti sul territorio e le istituzioni pubbliche (territoriali e nazionali) al fine di rappresentare debitamente le proprie posizioni su argomenti e temi di interesse

## Organizzazione

# COL.NAV S.r.l.

Via Del Passero Solitario n.13 – 00040 Rocca Priora (RM)

Tel. 06.9656690

E-Mail : info@colnavsrl.it

## Codice Etico

ai sensi del D.Lgs. n. 231 del 8 Giugno 2001

Master

✓

Copia controllata

✓

Copia non controllata

×

Numero della copia

02

Emissione DG

Data

10/10/2015

Firma

Approvazione DG

Data

Firma

Approvazione ODV

Data

Firma

## Stato delle revisioni

Versione

Data

Descrizione

Autore

00

10/10/2015

Prima emissione

**Sistema di gestione**

Modello di organizzazione



Codice etico



Analisi dei rischi



Procedure



Modulistica

**Indice generale della sezione****Codice Etico – Sezione 3 – “Principi di comportamento cui deve attenersi il personale”**

<b>3.1</b>	Professionalità
<b>3.2</b>	Lealtà
<b>3.3</b>	Onestà
<b>3.4</b>	Legalità
<b>3.5</b>	Correttezza e trasparenza
<b>3.6</b>	Riservatezza
<b>3.7</b>	Responsabilità verso la collettività
<b>3.8</b>	Risoluzione dei conflitti di interesse
<b>3.9</b>	Senso di appartenenza
<b>3.10</b>	Rispetto reciproco
<b>3.11</b>	Obblighi specifici

**3.1 - Professionalità**

Ciascuna persona svolge la propria attività lavorativa e le proprie prestazioni con diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti ed il tempo a propria disposizione ed assumendosi le responsabilità connesse agli adempimenti

**3.2 - Lealtà**

Le persone sono tenute ad essere leali nei confronti dell'azienda

**3.3 - Onestà**

Nell'ambito della propria attività lavorativa, le persone dell'azienda sono tenute a conoscere e rispettare con diligenza il Modello 231 e le leggi vigenti. L'onestà rappresenta il principio fondamentale per tutte le attività dell'azienda, per le sue iniziative e costituisce valore essenziale della gestione organizzativa. I rapporti con i portatori di interesse, a tutti i livelli, devono essere improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e rispetto reciproco. In nessun caso il perseguimento dell'interesse aziendale può giustificare una condotta non onesta

**3.4 - Legalità**

L'organizzazione si impegna a rispettare tutte le norme, le leggi, le direttive ed i regolamenti nazionali ed internazionali e tutte le prassi generalmente riconosciute. Inoltre, ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse pubblico affidatogli



**Sistema di gestione**

Modello di organizzazione



Codice etico

Analisi dei rischi



Procedure



Modulistica

## PRINCIPI DI COMPORTAMENTO CUI DEVE ATTENERSI IL PERSONALE

ETI-03

### 3.5 - Correttezza e trasparenza

Le persone non utilizzano a fini personali informazioni, beni ed attrezzature di cui dispongono nello svolgimento della funzione o dell'incarico loro assegnati. Ciascuna persona non accetta né effettua per sé o per altri pressioni, raccomandazioni o segnalazioni che possano recare pregiudizio all'azienda o indebiti vantaggi per sé, per l'azienda o per terzi. Ciascuna persona respinge e non effettua promesse di indebite offerte di denaro o di altri benefici. L'azienda si impegna ad operare in modo chiaro e trasparente, senza favorire alcun gruppo di interesse o singolo individuo

### 3.6 - Riservatezza

Le persone assicurano la massima riservatezza relativamente a notizie ed informazioni costituenti il patrimonio aziendale o inerenti all'attività aziendale, nel rispetto delle disposizioni di legge, dei regolamenti vigenti e delle procedure interne. Inoltre, le persone dell'azienda sono tenute a non utilizzare le informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività

### 3.7 - Responsabilità verso la collettività

L'azienda, consapevole del proprio ruolo sociale sul territorio di riferimento, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività, intende operare nel rispetto delle comunità nazionali e locali, sostenendo iniziative di valore culturale e sociale al fine di ottenere un miglioramento della propria reputazione e legittimazione ad operare

### 3.8 - Risoluzione dei conflitti di interesse

Le persone perseguono, nello svolgimento delle attività lavorativa, gli obiettivi e gli interessi generali dell'azienda. Esse informano senza ritardo i propri superiori o referenti delle situazioni o delle attività nelle quali vi potrebbe essere un interesse in conflitto con quello dell'azienda, da parte delle persone stesse o di loro prossimi congiunti ed in ogni altro caso in cui ricorrano rilevanti ragioni di convenienza. Le persone rispettano le decisioni che in proposito sono state assunte dall'azienda

### 3.9 - Senso di appartenenza

Le persone perseguono, nello svolgimento delle attività lavorativa, tutto ciò che non ostacoli o pregiudichi in alcun modo il crearsi di un senso di appartenenza delle persone alla propria organizzazione, gruppo di lavoro o verso soggetti terzi

### 3.10 - Rispetto reciproco

Le persone impegnate a qualsiasi titolo nella collaborazione con l'azienda esigono e manifestano attivamente il rispetto per le mansioni, competenze, modalità di svolgimento delle mansioni anche attraverso l'omissione di proprie considerazioni personali a terzi



## 3.11 - Obblighi specifici

I dipendenti dell'azienda devono seguire le indicazioni riportate:

### Trasparenza

È buona regola che ogni informazione inerente le attività svolte all'interno dell'azienda sia alla portata di ognuno

Ogni collaboratore ha il compito di relazionarsi con il proprio responsabile e collega relativamente ai lavori da lui svolti

In caso di incomprensioni o problemi è dovere di ognuno relazionarsi prima con il proprio responsabile o referente

Comportarsi in modo scrupolosamente leale ed indipendente da condizionamenti di qualsiasi natura che ne possano influenzare l'operato sia nei confronti del proprio Committente, sia nei confronti di Organizzazioni esterne in rapporto con essi

Non intrattenere rapporti economici impropri né accettare omaggi di valore o favori di qualsiasi natura da parte di Organizzazioni, fornitori del proprio Committente

Segnalare, all'atto dell'accettazione dell'incarico professionale o durante il suo svolgimento, qualsiasi relazione o interesse in comune con Organizzazioni esterne che intrattengono rapporti con il proprio Committente, suscettibili di determinare conflitti di interesse

### Coerenza

Preso un impegno lo si porta a termine. Mai lasciare un lavoro incompiuto e mai assumersi impegni di cui si sa già di non riuscire a farvi fronte

### Cortesìa e gentilezza

Cortesìa e gentilezza sono e devono essere alla base di ogni attività quotidiana, devono inoltre essere una costante nei rapporti interpersonali sia interni che verso l'esterno dell'azienda

### Puntualità

Se si è in ritardo ad un appuntamento è buona regola avvertire prima dello scadere dell'orario concordato, farlo successivamente è un gesto scortese

La puntualità è una forma di rispetto nei confronti di chi ci sta attendendo

### Riservatezza

Tutte le informazioni e i dati gestiti sul posto di lavoro sono di proprietà aziendale e riservati, come tali devono essere trattati. In particolare non si dovrebbe mai parlare di problemi o situazioni lavorative in luoghi pubblici dove si può essere ascoltati, o in presenza di persone che non hanno diritto di essere coinvolte dalle informazioni in oggetto



## PRINCIPI DI COMPORTAMENTO CUI DEVE ATTENERSI IL PERSONALE

ETI-03

### Professionalità

Essere professionali vuol dire conoscere tutti i comportamenti appropriati, tutto ciò che occorre per svolgere nel migliore dei modi il proprio lavoro, tenendo conto delle esigenze dei clienti e dell'azienda

Qualunque attività si svolga è necessario sempre essere professionali

### Ambiente lavorativo

Ognuno dovrebbe avere la capacità di comprendere i fenomeni che stanno alla base delle relazioni interpersonali e adottare un comportamento coerente con il contesto di riferimento, cercando sempre di mantenere un clima cortese, cordiale e collaborativo con i propri colleghi

### Fedeltà e rispetto aziendale

È dovere di ognuno condividere le politiche aziendali e adoperarsi affinché queste vengano rispettate

Durante l'attività quotidiana ogni collaboratore dovrebbe sempre preservare sempre gli interessi e l'immagine dell'azienda, oltre ad avere il massimo rispetto per le proprietà aziendali

Durante lo svolgimento della propria attività si dovrebbero sempre valutare le implicazioni economiche delle proprie scelte evitando sprechi

### Rispetto del cliente

L'azienda, come tutte le società in libero mercato, vive grazie ai suoi clienti

Rispetto, gentilezza e cortesia dovrebbe essere una costante nei rapporti di chi prende contatti con l'organizzazione

### Postazione di lavoro

Ogni collaboratore è responsabile del proprio posto di lavoro. A ciascuno spetta la cura e la pulizia degli strumenti a sua disposizione.



## PRINCIPI DI COMPORTAMENTO CUI DEVE ATTENERSI IL PERSONALE

ETI-03

### Personal computer

I personal computer in dotazione dovranno essere mantenuti nel miglior stato possibile e non potranno essere installati altri programmi se non quelli previsti dalla configurazione aziendale

Le apparecchiature hardware messe a disposizione dall'azienda costituiscono a tutti gli effetti strumenti di lavoro e non possono essere utilizzati per fini personali

In particolare i file in essi contenuti, costituiscono patrimonio aziendale e non possono essere arbitrariamente danneggiati e/o distrutti

E' fatto divieto assoluto di utilizzare apparecchiature hardware atte alla copia e/o memorizzazione di file e dati, quali memorie di massa USB, computer portatili, dischi ottici, masterizzatori e qualsiasi altro supporto elettronico di archiviazione, salvo previa espressa autorizzazione da parte della società

### Internet

Il collegamento Internet è uno strumento di lavoro e come tale deve essere impiegato

L'utilizzo di Internet per scopi privati è ammesso solo fuori dall'orario lavorativo

La navigazione in internet:

- Non è consentita per quei siti che non attengono direttamente allo svolgimento delle mansioni assegnate, soprattutto in quelli che possono rilevare le opinioni politiche, religiose o sindacali del dipendente
- Non è consentita l'effettuazione di ogni genere di transazione finanziaria ivi comprese le operazioni di remote banking, acquisti on-line e simili salvo casi direttamente autorizzati dall'azienda e con il rispetto delle normali procedure di acquisto
- Non è consentito lo scarico e l'installazione di software gratuiti (freeware), shareware, P2P e/o FTP, prelevati da siti internet, se non previa espressa autorizzazione da parte della società
- È vietata ogni forma di registrazione a siti i cui contenuti non siano legati all'attività lavorativa
- Non è permessa la partecipazione, per motivi non professionali, a forum, o l'utilizzo di chat line, non è consentita la memorizzazione di documenti informatici di natura oltraggiosa e/o discriminatoria per sesso, lingua, religione, razza, origine etnica, opinione e appartenenza sindacale e/o politica etc.

### Posta elettronica

La posta elettronica è uno strumento aziendale e non è da considerarsi corrispondenza privata e pertanto:

- Qualsiasi messaggio di posta elettronica (in quanto attinente all'attività lavorativa) può essere copiato e/o reso pubblico in qualsiasi momento
- Non è consentito utilizzare la posta elettronica (interna ed esterna) per motivi non attinenti lo svolgimento delle mansioni assegnate
- Non è consentito inviare o memorizzare messaggi (interni o esterni) di natura oltraggiosa, discriminatoria per sesso, lingua, religione, razza, origine etnica, opinione o appartenenza sindacale e/o politica etc.
- Non è consentito configurare e utilizzare account di posta elettronica esterni all'azienda



## **Telefoni cellulari**

L'uso del cellulare ha delle regole di buon comportamento che andrebbero sempre rispettate

Premesso che è uno strumento di lavoro, il cellulare andrebbe sempre tenuto silenzioso durante riunioni e incontri con i clienti, soprattutto quando si è presso la loro sede

L'uso del cellulare per fini personali deve essere limitato al minimo e solo per i casi di emergenza

## **Automobili aziendali**

L'automobile aziendale è sotto totale responsabilità della persona cui è stata assegnata come tutti i beni aziendali andrebbe utilizzata e mantenuta con la massima attenzione

Dovrà essere condotta nel pieno rispetto dei requisiti del codice della strada

Spetta al conducente assegnatario del mezzo preoccuparsi della pulizia, della manutenzione e garantirsi che l'autovettura sia sempre nelle condizioni di miglior efficienza

Rimangono a carico del conducente le eventuali multe derivanti da infrazioni del codice della strada

## **Automobili private**

L'utilizzo dell'automobile privata per scopi lavorativi è previsto e come nel caso dell'automobile aziendale, il conducente deve operare nel pieno rispetto dei requisiti del codice della strada

Rimangono a carico del conducente le eventuali multe derivanti da infrazioni del codice della strada

## Organizzazione

# COL.NAV S.r.l.

Via Del Passero Solitario n.13 – 00040 Rocca Priora (RM)

Tel. 06.9656690

E-Mail : info@colnavsrl.it

## Codice Etico

ai sensi del D.Lgs. n. 231 del 8 Giugno 2001

Master

Copia controllata

Copia non controllata

Numero della copia

Emissione DG

Data

Firma

Approvazione DG

Data

Firma

Approvazione ODV

Data

Firma

## Stato delle revisioni

Versione

Data

Descrizione

Autore

**00**

10/10/2015

Prima emissione



**Sistema di gestione**

*Modello di organizzazione*



*Codice etico*



*Analisi dei rischi*



**Procedure**



**Modulistica**



## Indice generale della sezione

### Codice Etico – Sezione 4 – “Criteri di condotta”

<b>4.0</b>	Introduzione
<b>4.1</b>	Relazioni con il personale
4.1.1	Sicurezza e salute
4.1.2	Tutela della privacy
4.1.3	Tutela dell’ambiente
<b>4.2</b>	Doveri del personale
4.2.1	Deleghe e responsabilità
4.2.2	Obblighi per i responsabili di funzione verso il Codice Etico
4.2.3	Obblighi per tutti i dipendenti verso il Codice Etico e le documentazioni prodotte dall’azienda
4.2.4	Tutela del patrimonio aziendale
4.2.5	Informazioni riservate su terzi soggetti
4.2.6	Utilizzo dei beni aziendali
<b>4.3</b>	Relazioni con i clienti
4.3.1	Imparzialità
4.3.2	Contratti e comunicazioni ai clienti
4.3.3	Stile di comportamento del personale verso i clienti
4.3.4	Trattamenti dei dati
<b>4.4</b>	Rapporti con i fornitori
4.4.1	Scelta del fornitore
4.4.2	Integrità ed indipendenza nei rapporti
<b>4.5</b>	Rapporti con le Pubbliche Amministrazioni
4.5.1	Correttezza e lealtà
4.5.2	Regali, omaggi e benefici
<b>4.6</b>	Relazioni esterne
4.6.1	Efficacia esterna del Codice Etico
4.6.2	Conflitto di interessi
4.6.3	Pratiche concorrenziali
4.6.4	Regali e benefici

## 4.0 - Introduzione

Le regole contenute nella presente sezione hanno lo scopo di indicare ai destinatari del presente Codice Etico gli atteggiamenti ed i comportamenti da osservare durante lo svolgimento delle varie attività aziendali in conformità ad i valori a cui si ispira il presente documento

Tutti i destinatari del presente Codice Etico (identificato nel Capitolo 0 del presente documento) devono osservare una condotta corretta e trasparente nello svolgimento della propria funzione, contribuendo così all'efficacia del sistema di controllo interno a tutela del valore aziendale

Nel rispetto delle norme di legge, tutti i destinatari devono mantenere un atteggiamento improntato sulla disponibilità degli organi sociali e delle autorità di vigilanza

## 4.1 - Relazioni con il personale

Per eventuali approfondimenti, si faccia riferimento anche alle relative Procedure del Sistema per la Gestione 231. In generale:

### ▪ Selezione del personale

La valutazione del personale da assumere, o in collaborazione, è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati, rispetto a quelli attesi ed alle esigenze interne, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati. Le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psico-attitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato. La Direzione Generale adotta, nell'attività di selezione, opportune misure al fine di evitare favoritismi ed agevolazioni di ogni sorta ed effettua un'attenta selezione basata, oltre che sugli aspetti cogenti, anche su aspetti preferenziali deliberati dal CdA

### ▪ Costituzione del rapporto di lavoro

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro, di prestazione professionale o di stage: non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare

### ▪ Integrità e tutela della persona

Nell'ambito dei processi di gestione e di sviluppo del personale, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dalle persone e/o su considerazioni di merito. L'accesso a ruoli ed incarichi avviene sulla base delle competenze e delle capacità. Inoltre, compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite forme di flessibilità nell'organizzazione del lavoro che agevolino le persone in stato di maternità nonché coloro che devono prendersi cura dei figli

### ▪ Valorizzazione e formazione delle risorse

L'azienda mette a disposizione delle persone strumenti informativi e formativi con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze e conservare il valore professionale del personale. È prevista una formazione istituzionale, erogata in determinati momenti della vita professionale, interna alla persona (esempio : per i neo assunti è prevista una introduzione all'attività) ed una formazione ricorrente rivolta al personale operativo (esempio : formazione in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro, in materia di gestione 231 e codice etico)

## 4.1.1 - Sicurezza e salute

L'azienda si impegna ad offrire un ambiente di lavoro in grado di proteggere la salute e la sicurezza del proprio personale, diffondendo e consolidando una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il personale

L'azienda opera inoltre al fine di preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori

Tra i principali obiettivi vi è quello di proteggere le risorse umane cercando costantemente le sinergie necessarie non solo al proprio interno ma anche con i fornitori, i consulenti esterni ed i clienti coinvolti nelle attività aziendali stesse

A tutti i dipendenti è imposto di rispettare le norme e le procedure interne in materia di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e della sicurezza e di segnalare tempestivamente le eventuali carenze oppure il mancato rispetto delle norme applicabili

L'azienda adotta le misure generali di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro prescritte dalla normativa con particolare riferimento a quanto dispone il D.Lgs. 81/08 e s.m.i. L'organizzazione si impegna al più scrupoloso rispetto di tutte le normative riguardanti la salute e la sicurezza sul lavoro per i dipendenti, i collaboratori e gli utenti. In particolare:

- **Definisce le procedure operative da seguire e coordina le attività in materia di salute e sicurezza sul lavoro**
- **Assicura l'applicazione delle normative vigenti anche attraverso la realizzazione dei documenti di valutazione dei rischi e la definizione di procedure di lavorazione in linea con gli standard di sicurezza vigenti**
- **Monitora costantemente le innovazioni legislative e si adopera per la loro implementazione**

L'azienda inoltre si impegna a garantire:

- **La valutazione di tutti i rischi per la salute e la sicurezza**
- **La programmazione della prevenzione, mirata ad un complesso che integri in modo coerente nella prevenzione le condizioni operative, nonché l'influenza dei fattori dell'ambiente e dell'organizzazione del lavoro**
- **L'eliminazione dei rischi e, ove ciò non sia possibile, la loro riduzione al minimo in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico**
- **Il rispetto dei principi ergonomici dell'organizzazione del lavoro, nella concezione dei posti di lavoro, nella scelta delle attrezzature e nella definizione dei metodi di lavoro e di erogazione del servizio, in particolare al fine di ridurre gli effetti sulla salute del lavoro monotono e di quello ripetitivo**
- **La riduzione dei rischi alla fonte**
- **La sostituzione di ciò che è pericoloso con ciò che non lo è oppure è meno pericoloso**
- **La limitazione al minimo del numero di lavoratori che sono o che possono essere esposti al rischio**
- **L'utilizzo limitato di agenti chimici, fisici e biologici sui luoghi di lavoro**
- **La priorità delle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuali**
- **Il controllo sanitario dei lavoratori**
- **L'allontanamento del lavoratore dall'esposizione al rischio per motivi sanitari inerenti la sua persona e spostamento ove possibile ad altra mansione**
- **L'informazione e formazione adeguate per i lavoratori, per i dirigenti, i proposti, il RLS e di tutto il personale**
- **Le istruzioni adeguate ai lavoratori**



**Sistema di gestione**

*Modello di organizzazione*



*Codice etico*



*Analisi dei rischi*



**Procedure**



**Modulistica**



## CRITERI DI CONDOTTA

ETI-04

- **La partecipazione e la consultazione dei lavoratori e del RLS**
- **La programmazione delle misure ritenute opportune al fine di garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza anche attraverso l'adozione di codici di condotta e di buone prassi**
- **Le misure di emergenza da attuare in caso di primo soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori e di pericolo grave ed immediato**
- **L'uso di segnali di avvertimento e di sicurezza**
- **La regolare manutenzione di ambienti, attrezzature, impianti con particolare riguardo agli eventuali dispositivi di sicurezza in conformità all'indicazione dei rispettivi fabbricanti**
- **Le adeguate istruzioni ai dipendenti, ai collaboratori ed agli utenti e formazione agli stessi secondo quanto previsto dalla legge e dal CCNL applicato al personale**

### 4.1.2 - Tutela della privacy

Nel trattamento dei dati del proprio personale, l'azienda si attiene alle disposizioni contenute nel D.Lgs. 196/2003 recante il codice in materia di protezione dei dati personali. Alle persone viene consegnata una informativa sulla privacy che individua:

- **Finalità e modalità del trattamento**
- **Eventuali soggetti ai quali i dati vengono comunicati**
- **Informazioni necessarie all'esercizio del diritto di accesso di cui all'Art. 13 del D.Lgs. 196/2003 stesso**

Nei casi in cui la normativa lo esiga, alle persone viene chiesto il consenso specifico al trattamento dei loro dati personali. È esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali ed in generale la vita privata dei dipendenti e dei collaboratori

La stessa procedura viene applicata anche per la gestione telematica delle informazioni e dei dati personali

### 4.1.3 - Tutela dell'ambiente

L'organizzazione si impegna a perseguire la tutela dell'ambiente attraverso il rispetto della legislazione e della normativa nazionale e comunitaria

Si impegna a realizzare la prevenzione degli inquinamenti ed a diffondere la sensibilizzazione dei dipendenti e collaboratori alle tematiche ambientali

## 4.2 - Doveri del personale

Per eventuali approfondimenti si faccia riferimento anche alle procedure del sistema di gestione 231

Le persone devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e quanto previsto da Codice Etico assicurando le prestazioni richieste

### 4.2.1 - Deleghe e responsabilità

Vengono definite, attraverso specifiche deliberazioni e/o apposite procedure, le mansioni, le responsabilità ed i poteri degli amministratori, dei dipendenti e dei collaboratori

Tali mansioni, responsabilità e poteri devono essere conosciute, accettate e rispettate

### 4.2.2 - Obblighi per i responsabili di funzione verso il Codice Etico

Ogni responsabile di funzione, identificato come tale nell'organigramma, nel mansionario e/o nel sistema di deleghe, ha l'obbligo di:

- **Curare l'osservanza del Codice Etico da parte dei soggetti sottoposti direttamente o indirettamente alla sua responsabilità**
- **Rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i propri dipendenti / collaboratori**
- **Adoperarsi affinché i dipendenti comprendano che le disposizioni contenute nel presente Codice Etico costituiscano parte integrante della loro prestazione lavorativa**
- **Riferire tempestivamente alla Direzione Generale o ad eventuale delegato ovvero all'OdV eventuali segnalazioni o esigenze particolari da parte dei propri sottoposti**

L'inosservanza da parte dei responsabili di funzione degli obblighi di cui al presente capitolo potrà comportare l'applicazione di sanzioni disciplinari, come previsto dal sistema sanzionatorio

## 4.2.3 - Obblighi per tutti i dipendenti verso il Codice Etico e le documentazioni prodotte dall'azienda

Ad ogni dipendente è richiesta la conoscenza delle disposizioni contenute nel Codice Etico o dallo stesso richiamate nonché delle norme di legge di riferimento che regolano l'attività svolta nell'ambito della sua funzione che costituiscono parte integrante della prestazione lavorativa di ciascuno

Il dipendente che abbia notizia di presunte condotte illecite è tenuto a comunicare le notizie di cui è in possesso in merito a tali condotte solo ai propri superiori ovvero all'OdV e/o alla Direzione Generale con le modalità previste dal sistema interno

La Direzione Generale adotta sistemi di monitoraggio sull'effettiva lettura e comprensione dei documenti obbligatori di legge da parte dei dipendenti, collaboratori, etc., per mezzo di test anonimi, attivando le azioni più opportune per incrementare costantemente il livello di diffusione e di comprensione dei relativi contenuti

I dipendenti hanno inoltre l'obbligo di

- **Astenersi da comportamenti contrari a tali disposizioni e norme**
- **Rivolgersi ai propri superiori ovvero all'OdV e/o delegato come responsabile per la gestione del modello di prevenzione per i necessari chiarimenti sulle modalità applicative del Codice Etico o delle normative di riferimento**
- **Riferire tempestivamente ad almeno uno dei soggetti sopra indicati eventuali notizie in merito a possibili violazioni del Codice Etico**
- **Collaborare con l'organizzazione in caso di eventuali indagini volte a verificare ed eventualmente sanzionare possibili violazioni**

Tali requisiti di comportamento sono richiesti anche ai consulenti esterni ed ai collaboratori di ogni genere

## 4.2.4 - Tutela del patrimonio aziendale

Ciascun destinatario è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali da utilizzi impropri o non corretti

Le persone devono conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche interne in tema di sicurezza delle informazioni al fine di garantire l'integrità, la riservatezza e la disponibilità

Informazioni e know-how devono essere tutelati con la massima riservatezza. I dati più significativi che l'azienda acquisisce o crea nel corso della propria attività devono essere considerate informazioni riservate ed oggetto di adeguate attenzioni: ciò include anche informazioni acquisite da e riguardanti terze parti (clienti, contatti, partner, dipendenti, etc.,)

Le persone che nell'assolvimento dei propri doveri venissero in possesso di informazioni, materiali o documenti riservati dovranno informare i superiori

Sia durante che dopo lo scioglimento del rapporto di impiego con l'azienda, le persone potranno utilizzare i dati riservati esclusivamente nell'interesse aziendale e mai a beneficio proprio e/o di terzi

## 4.2.5 - Informazioni riservate su terzi soggetti

Il personale aziendale dovrà astenersi dall'impiego di mezzi illeciti al fine di acquisire informazioni riservate su altre organizzazioni ed enti terzi

Coloro che, nel quadro di un rapporto contrattuale, venissero a conoscenza di informazioni riservate su altro soggetti, saranno tenuti a farne esclusivamente l'uso previsto nel contratto in questione

Senza la debita autorizzazione, le persone non possono chiedere, ricevere od utilizzare informazioni riservate riguardanti terzi. Se si apprendessero informazioni riservate sul conto di un altro soggetto che non siano già assoggettate ad un accordo di non divulgazione od altra forma di tutela, sarà necessario rivolgersi al proprio responsabile per ricevere assistenza nel trattamento di tali informazioni

## 4.2.6 - Utilizzo dei beni aziendali

Ogni persona è tenuta ad operare con diligenza al fine di tutelare i beni aziendali attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo documentandone con precisione il loro impiego.

In particolare, ogni personale deve:

- **Utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni che gli sono stati affidati**
- **Evitare utilizzi impropri di beni aziendali che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza o siano comunque in contrasto con l'interesse aziendale**
- **Custodire adeguatamente le risorse ad egli affidate ed informare tempestivamente le unità preposte di eventuali minacce o di eventi dannosi per l'azienda**

Per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ciascuno è invece tenuto espressamente a:

- **Adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici**
- **Astenersi dall'inviare messaggi di posta elettronica minatori o ingiuriosi o dal ricorrere ad un linguaggio di basso livello o dall'esprimere commenti inappropriati che possano recare offesa alle persone e/o danno all'immagine stessa dell'azienda**
- **Astenersi dal navigare su siti internet con contenuti indecorosi ed offensivi e comunque non inerenti alle attività professionali**

## 4.3 - Relazioni con i clienti

Per eventuali approfondimenti si faccia riferimento anche alle procedure operative del sistema di gestione

### 4.3.1 - Imparzialità

L'azienda si impegna ad offrire i propri prodotti e servizi senza alcuna discriminazione tra i clienti privati o potenzialmente titolari di dote con particolare attenzione a questi ultimi

### 4.3.2 - Contratti e comunicazioni ai clienti

I contratti e le comunicazioni ai clienti da parte dell'azienda devono essere sempre:

- **Chiari e semplici, formulati con il linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori**
- **Conformi alle normative vigenti e tali da non configurare pratiche elusive o comunque scorrette**
- **Completi così da non trascurare alcun elemento rilevante, ai fini della decisione del cliente**

### 4.3.3 - Stile di comportamento del personale verso i clienti

Lo stile di comportamento delle persone dell'azienda nei confronti della clientela è improntato alla disponibilità, al rispetto ed alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità



**Sistema di gestione**

*Modello di organizzazione*



*Codice etico*



*Analisi dei rischi*



**Procedure**



**Modulistica**



## CRITERI DI CONDOTTA

ETI-04

### 4.3.4 - Trattamenti dei dati

Nel trattamento dei dati personali dei clienti, l'organizzazione si attiene alle disposizioni contenute nel D.Lgs. 196/2003 recante il Codice in materia di protezione dei dati personali

Viene conseguita un'informativa sulla privacy che individua

- **Finalità e modalità del trattamento**
- **Eventuali soggetti ai quali i dati vengono comunicati**
- **Informazioni necessarie all'esercizio del diritto di accesso di cui all'Art. 13 del D.Lgs. 196/2003 stesso**

Nei casi in cui la normativa lo esiga, alle persone viene chiesto il consenso specifico al trattamento dei loro dati personali; è esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali ed in generale la vita privata dei clienti

È fatto obbligo al personale il trattamento dei dati con la massima discrezione e riservatezza soprattutto nei confronti dell'interno; la stessa procedura viene applicata anche per la gestione telematica delle informazioni e dei dati personali

### 4.4 - Rapporti con i fornitori

Per eventuali approfondimenti si faccia riferimento anche alle procedure del sistema di gestione

#### 4.4.1 - Scelta del fornitore

I processi di acquisto sono improntati :

- **Alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per l'azienda**
- **Alla concessione delle pari opportunità ai fornitori**
- **Alla lealtà**
- **Alla imparzialità**

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto sono basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo del bene o servizio della sua effettiva disponibilità nonché delle garanzie di assistenza e di tempestività

Quale ulteriore criterio di selezione è l'esclusione di fornitori che hanno in corso procedimenti penali per appalti o altro a carattere mafioso



**Sistema di gestione**

*Modello di organizzazione*



*Codice etico*



*Analisi dei rischi*



**Procedure**



**Modulistica**

## CRITERI DI CONDOTTA

ETI-04

### 4.4.2 - Integrità ed indipendenza nei rapporti

Le relazioni con i fornitori, ivi incluse quelle che concernono i contratti finanziari e di consulenza, sono oggetto di un costante monitoraggio da parte dell'azienda

La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza evitando, ove possibile, forme di dipendenza

I documenti scambiati con i fornitori devono essere opportunamente archiviati: in particolare, quelli di natura contabile devono essere conservati per i periodi stabiliti dalla normativa vigente

### 4.5 - Rapporti con le Pubbliche Amministrazioni

In questa sezione vengono trattati i rapporti tra l'azienda e le pubbliche amministrazioni

#### 4.5.1 - Correttezza e lealtà

L'azienda intende condurre rapporti con la Pubblica Amministrazione con la massima trasparenza ed eticità di comportamento. Tali rapporti, che devono avvenire nel rispetto della normativa vigente, sono informati ai principi generali di correttezza e lealtà in modo da non compromettere l'integrità di entrambe le parti



## CRITERI DI CONDOTTA

ETI-04

### 4.5.2 - Regali, omaggi e benefici

Nessuna persona dell'azienda può elargire denaro oppure offrire vantaggi economici o altre tipologie di benefici a soggetti della Pubblica Amministrazione a scopo di ottenere incarichi o altri vantaggi personali o per l'azienda stessa

Non è ammessa alcuna forma di regalo che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all'azienda

In tal senso si considera come regalo una "normale pratica commerciale o di cortesia" del valore inferiore ad € 100,00

In particolare è vietata qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici italiani ed esterni o a loro familiari che possa influenzarne l'indipendenza di giudizio allo scopo di ottenere trattamenti più favorevoli o prestazioni indebite o vantaggi di vario genere

Per regalo si intende qualsiasi tipo di beneficio: non solo beni materiali ma anche, ad esempio, partecipazione gratuita a convegni, corsi di formazione, promessa di un'offerta di lavoro etc.

Quanto sopra non può essere eluso ricorrendo a terzi: a tale riguardo si considerano infatti atti di corruzione non solo i pagamenti illeciti fatti direttamente agli enti o ai loro dipendenti ma anche i pagamenti illeciti fatti a persone che agiscono per conto di tali enti

In occasione di ricorrenze, anniversari e/o festività è consentita la donazione di beni purché di modesta entità e comunque nei limiti deliberati dal CdA o dalla Direzione Generale previa comunicazione all'OdV documentata in modo adeguato al fine di consentire le opportune verifiche

Qualora una persona dell'azienda, invece, riceva, da parte di un componente della Pubblica Amministrazione richieste esplicite o implicite di benefici ne informa immediatamente il CdA o il soggetto cui sia tenuto a riferire per l'adozione di opportune verifiche ed iniziative

### 4.6 - Relazioni esterne

In questa sezione vengono trattati i dettagli in merito le relazioni esterne dell'azienda



## CRITERI DI CONDOTTA

ETI-04

### 4.6.1 - Efficacia esterna del Codice Etico

Chiunque agendo in nome e per conto dell'azienda entri in contatto con soggetti terzi con cui l'organizzazione intenda intraprendere relazioni commerciali o sia con gli stessi tenuta ad avere rapporti di natura istituzionale, sociale, politica o di qualsivoglia natura, ha l'obbligo di:

- **Informare tali soggetti degli impegni e degli obblighi imposti dal Codice Etico**
- **Esigere il rispetto degli obblighi del Codice Etico nello svolgimento delle loro attività**
- **Adottare le iniziative necessarie in caso di rifiuto da parte dei soggetti terzi di adeguarsi al Codice Etico o in mancata o parziale esecuzione dell'impegno assunto di osservare le disposizioni contenute nel Codice Etico stesso, informando la Direzione Generale o i delegati e l'OdV.**

### 4.6.2 - Conflitto di interessi

Tutti i destinatari devono assicurare che ogni decisione assunta nell'ambito delle proprie attività sia presa nell'interesse dell'azienda

Tutti i destinatari sono tenuti ad evitare ogni attività o situazione di interesse personale che costituisca o possa costituire, anche solo potenzialmente, un conflitto tra gli interessi propri e quelli dell'organizzazione e, in ogni caso, dovranno conformarsi alle specifiche procedure adottate dall'azienda in materia

Tutti i destinatari del Codice Etico dovranno astenersi dal trarre vantaggio dalla propria relazione con l'azienda al fine di favorire se stessi o terzi a danno o a svantaggio dell'organizzazione stessa

Ad ogni dipendente è fatto divieto di prendere parte, direttamente o indirettamente, a qualsivoglia titolo, ad iniziative commerciali che si pongano in situazione di diretta concorrenza con l'azienda a meno che tale partecipazione non sia stata preventivamente comunicata al CdA competente ed approvata dallo stesso, sentito il parere dell'OdV

Nell'ipotesi in cui siano individuate situazioni di conflitto di interesse, anche potenziale, sia interne che esterne all'attività dell'azienda, ciascun soggetto coinvolto è tenuto ad astenersi dal porre in essere la condotta di conflitto dandone tempestiva comunicazione all'OdV al quale compete la valutazione circa la sussistenza, caso per caso, di eventuale incompatibilità o situazioni di pregiudizio



**Sistema di gestione**

*Modello di organizzazione*



*Codice etico*

*Analisi dei rischi*



**Procedure**



**Modulistica**

## CRITERI DI CONDOTTA

ETI-04

### 4.6.3 - Pratiche concorrenziali

Per l'azienda è di primaria importanza che il mercato sia basato su una concorrenza corretta e leale

L'azienda è impegnata ad osservare scrupolosamente le leggi in materia ed a collaborare con le autorità regolatrici del mercato. In particolare:

- **Si impegna a realizzare le attività nel rispetto della ratio della legge per gli incarichi di fornitura di beni e servizi che vengono affidate tramite espresse convenzioni con gli enti pubblici, compresi quelli economici e le società di capitali a partecipazione pubblica**
- **Compete lealmente sul mercato rispettando le regole della concorrenza**
- **Si impegna a fornire informazioni corrette circa la propria attività sia all'interno che all'esterno o fronte di legittime richieste**
- **Assicura la veridicità e correttezza dei dati sociali relativi ai bilanci, relazioni ed altri documenti ufficiali**

### 4.6.4 - Regali e benefici

Si veda precedente capitolo 4.5.2

## Organizzazione

# COL.NAV S.r.l.

Via Del Passero Solitario n.13 – 00040 Rocca Priora (RM)

Tel. 06.9656690

E-Mail : info@colnavsrl.it

## Codice Etico

ai sensi del D.Lgs. n. 231 del 8 Giugno 2001

Master

✓

Copia controllata

✓

Copia non controllata

×

Numero della copia

02

Emissione DG

Data

10/10/2015

Firma

Approvazione DG

Data

Firma

Approvazione ODV

Data

Firma

## Stato delle revisioni

Versione

Data

Descrizione

Autore

00

10/10/2015

Prima emissione



**Sistema di gestione**

*Modello di organizzazione*



*Codice etico*



*Analisi dei rischi*



**Procedure**



**Modulistica**



## MECCANISMI APPLICATIVI DEL CODICE ETICO

ETI-05

### Indice generale della sezione

#### Codice Etico – Sezione 5 – “Meccanismi applicativi del Codice Etico”

5.1	Principi organizzativi
5.2	Trasparenza della contabilità
5.3	Controlli e verifiche
5.3.1	Vigilanza in materia di attuazione del Codice Etico
5.3.2	Segnalazione di problemi o di sospette violazioni
5.3.3	Provvedimenti disciplinari conseguenti alle violazioni
5.4	Incarico da pubblico servizio
5.5	Riservatezza
5.6	Diffusione, comunicazione e formazione
5.7	Procedure operative e protocolli decisionali
5.8	Sistema delle deleghe



**Sistema di gestione**

*Modello di organizzazione*



*Codice etico*



*Analisi dei rischi*



**Procedure**



**Modulistica**



## MECCANISMI APPLICATIVI DEL CODICE ETICO

ETI-05

### 5.1 - Principi organizzativi

L'azienda assicura che il sistema organizzativo sia fondato sul criterio di separazione tra chi decide, chi esegue e chi controlla. In particolare, l'organizzazione rende tutte le operazioni verificabili perché registrate

L'azienda vincola coloro che svolgono la funzione di revisione alla veridicità e correttezza dei dati e delle informazioni

Ogni operazione e/o attività deve essere lecita, autorizzata, coerente, documentata, verificabile, in conformità al principio di tracciabilità ed alle procedure aziendali secondo i criteri di prudenza e a tutela degli interessi aziendali

Le procedure aziendali devono consentire l'effettuazione di controlli sulle operazioni, sui processi autorizzativi e sull'esecuzione delle operazioni medesime

Ogni collaboratore che effettua operazioni aventi come oggetto somme di denaro, beni o altre utilità economicamente valutabili come appartenenti all'azienda deve fornire ragionevolmente le opportune evidenze al fine di consentire la verifica delle suddette operazioni

### 5.2 - Trasparenza della contabilità

La contabilità dell'azienda risponde ai principi generalmente accolti di verità, accuratezza, completezza e trasparenza del dato registrato

I destinatari del presente Codice Etico si impegnano ad astenersi da qualsiasi comportamento, attivo o omissivo, che violi direttamente o indirettamente i principi normativi e/o le procedure interne che attengono la formazione dei documenti contabili e la loro rappresentazione all'esterno

I destinatari del presente Codice Etico sono altresì tenuti a conservare e rendere disponibile, per ogni operazione o transazione effettuata, adeguata documentazione di supporto al fine di consentirne:

- **L'accurata registrazione contabile**
- **L'immediata individuazione delle caratteristiche e delle motivazioni sottostanti**
- **L'agevole ricostruzione formale e cronologica**
- **La verifica del processo di decisione, autorizzazione e realizzazione, in termini di legittimità, coerenza e congruità nonché l'individuazione dei vari livelli di responsabilità**

I destinatari del presente Codice Etico che vengano a conoscenza di casi di omissione, falsificazione o trascuratezza nelle registrazioni contabili o nelle documentazioni di supporto sono tenuti a riferirne tempestivamente al proprio superiore ovvero all'OdV e/o alla Direzione Generale

L'azienda promuove la formazione e l'aggiornamento al fine di rendere edotti i destinatari del presente Codice Etico in ordine alle regole (norme di legge o di regolamento, prescrizioni interne, disposizione delle associazioni di categoria) che presiedono alla formazione ed alla gestione della documentazione contabile



### 5.3 - Controlli e verifiche

L'azienda garantisce la disponibilità, attraverso le persone competenti, a fornire tutte le informazioni e la visione dei documenti, e richieste necessarie agli organi di revisione e di controllo

L'azienda garantisce l'accessibilità a tutte le informazioni ed ai documenti agli aventi diritto e fornisce, attraverso la disponibilità dei propri amministratori e dipendenti, responsabili per la loro funzione, tutte le informazioni che favoriscono l'esercizio delle funzioni di vigilanza

L'organizzazione vieta ai propri amministratori e dipendenti e/o collaboratori di rendere dichiarazioni false piuttosto che la presentazione di documenti falsi o attestanti situazioni non vere, anche attraverso sistemi informatici, con lo scopo di percepire indebitamente fondi pubblici e/o ottenere e mantenere eventuali agevolazioni

#### 5.3.1 - Vigilanza in materia di attuazione del Codice Etico

Il compito di verificare l'attuazione e l'applicazione del Codice Etico ricade su:

- **Consiglio di Amministrazione**
- **Direzione Generale**
- **Coordinatori**
- **Organismo di Vigilanza: quest'organo, in particolare, oltre a monitorare il rispetto del Codice Etico, avendo a tale fine accesso a tutte le fonti di informazione dell'azienda, suggerisce gli opportuni aggiornamenti del Codice stesso, anche sulla base di segnalazioni ricevute dal personale**

Competono all'OdV i seguenti compiti:

- **Comunicare alla Direzione Generale, per l'assunzione dei provvedimenti opportuni, le segnalazioni ricevute in materia di violazioni del Codice Etico**
- **Esprimere pareri vincolanti in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure allo scopo di garantire la coerenza con il Codice Etico**
- **Contribuire alla revisione periodica del Codice Etico: a tal fine l'OdV formula le opportune proposte al CdA che provvede a valutarle ed, eventualmente, ad approvarle e formalizzarle**

L'OdV mantiene i requisiti di autonomia ed indipendenza, assume poteri di indagine e controllo nonché poteri di iniziativa per l'espletamento delle funzioni assegnate



## 5.3.2 - Segnalazione di problemi o di sospette violazioni

Le violazioni al Codice Etico, eventualmente poste in essere dai destinatari, sono soggette al sistema disciplinare previsto dal Modello 231 aziendale

Si precisa, infatti, che in caso di violazioni al Codice Etico, l'azienda adotta nei confronti dei responsabili delle violazioni stesse, laddove ritenuto necessario per la tutela degli interessi dell'organizzazione, provvedimenti disciplinari che possono giungere fino all'allontanamento dall'azienda dei responsabili medesimi oltre al risarcimento dei danni eventualmente derivati dalle violazioni

L'inosservanza delle norme del Codice Etico da parte dei membri degli organi sociali può comportare l'adozione, da parte degli organi sociali competenti, delle misure più idonee previste e consentite dalla legge

Le violazioni delle norme del Codice Etico da parte del personale dipendente costituiscono un inadempimento delle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro, con ogni conseguenza contrattuale e di legge, anche con riferimento alla rilevanza delle stesse quale illecito disciplinare

Le violazioni commesse dai fornitori e collaboratori esterni saranno sanzionabili in conformità a quanto previsto nei relativi incarichi contrattuali, salvo più rilevanti violazioni di legge

Particolare attenzione viene data al trattamento dei dati informatici attraverso i sistemi interni: qualsiasi problema e sospetta violazione deve essere subito comunicata al responsabile dei servizi informatici e/o alla Direzione Generale per le azioni del caso



## MECCANISMI APPLICATIVI DEL CODICE ETICO

ETI-05

### 5.3.3 - Provvedimenti disciplinari conseguenti alle violazioni

Le disposizioni del presente Codice Etico sono parte integrante delle obbligazioni contrattuali assunte dal personale nonché dai soggetti aventi relazioni d'affari con l'azienda

La violazione dei principi e dei comportamenti indicati nel Codice Etico compromette il rapporto di fiducia tra l'azienda e gli autori della violazione, siano essi amministratori, dipendenti, consulenti, collaboratori, clienti o fornitori

Per i dettagli del sistema disciplinare e dei meccanismi sanzionatori, si faccia riferimento al Modello 231 adottato dall'azienda.

In generale, le violazioni saranno perseguite nei seguenti termini:

- **Per quanto concerne i dipendenti (ivi compresi membri degli organi sociali e dell'OdV stesso) attraverso provvedimenti disciplinari adeguati, indipendentemente dall'eventuale rilevanza penale dei comportamenti e dall'instaurazione di un procedimento penale nei casi in cui le condotte costituiscano reato. In particolare, le sanzioni saranno conformi alle regole ed alle logiche del contratto di lavoro applicato. I provvedimenti disciplinari vanno dal richiamo o ammonizione alla sospensione senza retribuzione, alla retrocessione e, nei casi più gravi, al licenziamento. Prima dell'assunzione di un provvedimento disciplinare, all'interessato viene data la possibilità di spiegare il suo comportamento**
- **Per quanto riguarda consulenti, collaboratori, clienti, fornitori ed altri soggetti aventi rapporti contrattuali con l'azienda, verranno attivate modalità specifiche di risoluzione del rapporto contrattuale**

È fatto salvo, inoltre, l'eventuale risarcimento dei danni di cui l'azienda dovesse soffrire per effetto della violazione da parte dei soggetti di cui sopra, delle prescrizioni contenute nel Codice Etico

### 5.4 - Incarico da pubblico servizio

L'azienda, nel caso di svolgimento di attività di pubblico servizio, applica i seguenti comportamenti:

- **Rispetto dei principi di imparzialità, tipico della Pubblica Amministrazione**
- **Non accettazione di benefici, denaro ed utilità**
- **Non accettazione di influenze illegittime da parte di terzi**
- **Evitare conflitti di interesse dei propri incaricati**

### 5.5 - Riservatezza

I destinatari sono tenuti ad osservare la massima riservatezza su informazioni, documenti, studi, iniziative, progetti, contratti, conosciuti per le prestazioni svolte

L'azienda pone in atto le misure per tutelare le informazioni gestite ed evitare che esse siano accessibili a personale non autorizzato



## 5.6 - Diffusione, comunicazione e formazione

Il presente Codice Etico è portato a conoscenza di tutti i soggetti interni ed esterni interessati o comunque coinvolti dalla missione dell'azienda mediante apposite attività di comunicazione e formazione

## 5.7 - Procedure operative e protocolli decisionali

Il presente Codice Etico forma parte integrante e costituisce attuazione del Modello 231 adottato dall'azienda al fine della prevenzione dei reati commessi nell'interesse o a vantaggio dell'organizzazione stessa da parte dei soggetti indicati dal D.Lgs. 231 del 8 Giugno 2001

Allo scopo di prevenire violazioni delle normative vigenti, nonché del Codice Etico stesso, l'azienda prevede l'adozione di procedure specifiche da parte di tutti coloro che intervengono nel processo operativo, finalizzate all'identificazione dei soggetti responsabili dei processi di decisione, autorizzazione e svolgimenti delle operazioni stesse

## 5.8 - Sistema delle deleghe

A parte i soggetti già qualificati (Direzione Generale), l'azienda si avvale di un sistema di deleghe sulla base del quale determinate attività possono essere poste in essere soltanto da soggetti a ciò espressamente autorizzati perché muniti di potere attribuito mediante apposita delega ufficiale e/o procura notarile

È infatti necessario che le singole operazioni siano svolte nelle varie fasi da soggetti diversi, le cui competenze siano chiaramente definite e conosciute nell'ambito dell'organizzazione in modo da evitare che siano attribuiti poteri illimitati o eccessivi a singoli soggetti

## Organizzazione

# COL.NAV S.r.l.

Via Del Passero Solitario n.13 – 00040 Rocca Priora (RM)

Tel. 06.9656690

E-Mail : info@colnavsrl.it

## Codice Etico

ai sensi del D.Lgs. n. 231 del 8 Giugno 2001

Master

✓

Copia controllata

✓

Copia non controllata

×

Numero della copia

02

Emissione DG

Data

10/10/2015

Firma

Approvazione DG

Data

Firma

Approvazione ODV

Data

Firma

## Stato delle revisioni

Versione

Data

Descrizione

Autore

00

10/10/2015

Prima emissione

**DISPOSIZIONI FINALI**

ETI-06

**Indice generale della sezione****Codice Etico – Sezione 6 – “Disposizioni finali”**

<b>6.1</b>	Conflitti con il Codice Etico
<b>6.2</b>	Iter di approvazione e modifiche

**6.1 - Conflitti con il Codice Etico**

Nel casi in cui anche una sola delle disposizioni del presente Codice Etico dovesse entrare in conflitto con le disposizioni previste nei regolamenti interni o nelle procedure, il Codice Etico prevarrà su qualsiasi di queste disposizioni

**6.2 - Iter di approvazione e modifiche**

Il presente Codice Etico è stato originariamente approvato dal CdA aziendale alla seguente data.

**Data di approvazione Codice Etico****10/10/2015**

Ogni variazione e/o integrazione del presente Codice Etico sarà approvata dal CdA previa consultazione dell’OdV e diffusa tempestivamente a tutti i destinatari dello stesso, in particolare:

- **L’OdV riesamina periodicamente il Codice Etico per intervenute modifiche legislative o societarie e propone modifiche e/o integrazioni**
- **Il CdA esamina le proposte dell’OdV e delibera di conseguenza, rendendo immediatamente operative, le modifiche approvate**



SEDE LEGALE: Via di S. Biagio, 6 - 00049 Velletri (RM)  
SEDE OPERATIVA: Via di S. Biagio, 6 - 00049 Velletri (RM)  
tel. 06 9640993 fax 06 96154186 - P.IVA 05873841000  
www.girotondoonlus.com - info@girotondoonlus.com  
direzione@pec.girotondoonlus.com  
Iscrizione Albo Società Coop. a Mutualità Prevalente N. A136294



## **CARTA DEL SERVIZIO - STRUTTURE DI ACCOGLIENZA**

### **CARATTERISTICHE GENERALI**

#### ***Progetto Globale di struttura***

La struttura fonda il suo intervento sulla convinzione che la famiglia è il luogo naturale nel quale la vita nasce e si sviluppa. Non vuole pertanto sostituirsi al ruolo prioritario della famiglia stessa ma essere una struttura di passaggio, attraverso la quale sia possibile dimensionare il progetto migliore per l'utente oggetto dell'intervento. Al centro dell'azione educativa viene posto l'utente e la tutela dei suoi diritti. Obiettivo degli operatori è di creare un ambiente accogliente, sereno, affettivo, in grado di favorire il superamento della fase acuta del problema e la progettazione di un intervento partecipato e condiviso. Fornire all'utente figure di riferimento, contribuisce a favorire uno sviluppo sano ed una crescita armonica.

Al centro del progetto della struttura viene posto l'utente, il rispetto per la sua storia e per il suo carico emozionale, la sua religione, la sua etnia, la sua cultura di appartenenza.

#### ***Progetto Educativo Individuale (P.E.I.)***

Per ciascun utente, nel pieno rispetto delle sue caratteristiche e dei suoi tempi, viene formulato un piano educativo individuale. Il primo periodo successivo all'inserimento viene dedicato all'osservazione; grazie ai dati raccolti e confrontati in sede di riunione di equipe, viene pertanto predisposto il PEI, condividendolo nelle sue linee programmatiche con il Servizio Competente dell'ente inviante e, ove possibile, con l'utente stesso.

Tutta l'equipe educativa collabora alla realizzazione del PEI, che viene periodicamente verificato ed eventualmente ricalibrato.

#### ***Modalità di ammissione, dimissione e funzionamento***

La struttura è operativa 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno. Per le situazioni di emergenza è costantemente disponibile un call center telefonico al nr. 329/4231674.

Le ammissioni vengono concordate tra l'ente inviante ed il coordinatore della struttura previa verifica della disponibilità del posto.

Il periodo di permanenza è conforme alle necessità dell'utente e deve essere esplicitato nel PEI con possibilità di variazione in sede di verifica, ma deve comunque rispettare il limite massimo imposto dal progetto che prevede una permanenza temporanea, ovvero tale da consentire la individuazione delle soluzioni più idonee per la gestione del singolo caso.

Le dimissioni vengono concordate tra l'ente inviante ed il coordinatore della struttura.

La conferma dell'accoglienza avviene entro il trentesimo giorno a decorrere dalla data di inserimento a seguito di osservazione e valutazione del caso da parte dell'equipe educativa. In caso di esito sfavorevole del periodo di osservazione, l'utente, a semplice comunicazione scritta inviata al servizio sociale di riferimento (e agli altri attori cointeressati al caso: tutore, curatore speciale), si ritiene dimesso con decorrenza immediata e deve essere individuata, con urgenza, a cura del servizio inviante, nuova collocazione.

L'utente si intende altresì dimesso nei casi in cui manifesti agiti aggressivi e/o lesivi nei confronti di persone o cose. Anche in tale caso la dimissione è immediata ed irrevocabile.

#### ***Costi***

L'ente inviante è tenuto al pagamento di una retta giornaliera relativa alla copertura dei seguenti costi: vitto ed alloggio, attività culturali e ricreative, abbigliamento, spese mediche ordinarie, spese di istruzione (tasse scolastiche, mensa, trasporto, materiale di consumo) ad eccezione dei libri di testo.

La **retta giornaliera, in vigore dal 01.02.2025, individuale di base** è di € 120,00 oltre iva di legge.

- 1 Qualora l'ente sia interessato ad una **retta maggiorata** dei servizi esclusi (ad esempio: psicoterapia, logopedia, ecc.) la retta giornaliera individuale è aumentata di € 10,00 oltre iva di legge, per ciascun servizio aggiuntivo richiesto.
- 2 Qualora l'ente sia interessato ad una retta omnicomprensiva, senza ulteriori oneri a carico (ad eccezione dei ricoveri ospedalieri) la retta giornaliera individuale è aumentata a € 160,00 oltre iva di legge.
- 3 Per i minori con certificazione ai sensi della L. 104/92 o per i **minori con esigenze particolari, ad elevato livello assistenziale**, la retta giornaliera è di € 160,00 oltre iva di legge.
- 4 Nel caso in cui l'ente scelga la retta base, per eventuali **spese straordinarie**, (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: spese mediche per visite specialistiche, accertamenti sanitari non rimborsati dal servizio sanitario regionale, psicoterapia, logopedia, psicomotricità, occhiali da vista, cure odontoiatriche, viaggi, e per tutto quanto non esplicitamente incluso), sarà inviato un preventivo di spesa per la relativa approvazione, e le spese saranno sostenute solo previa delibera di accettazione da parte dell'ente stesso.
- 5 Inoltre **non sono incluse** nella retta base le seguenti spese: libri di testo, materiale scolastico diverso dalla cancelleria, viaggi d'istruzione, rette scolastiche di istituti privati, istituti di formazione e corsi professionalizzanti.
- 6 In caso di **assistenza e/o accompagnamento ad personam** (a mero titolo esemplificativo, e non esaustivo: ricoveri ospedalieri, visite specialistiche **fuori distretto sanitario della struttura**, audizioni protette, etc.), l'ente è tenuto al pagamento del costo orario unitario pari ad € 23,00, oltre IVA di legge, dell'operatore, o degli operatori, impiegati nell'attività da svolgere, oltre al rimborso a piè di lista, dei chilometri percorsi (0,50 €/km), parcheggi, pedaggi autostradali, ecc. che saranno computati a consuntivo.
- 7 In caso di **eventi improvvisi**, come ricoveri ospedalieri o altra attività non programmata, l'ente è comunque tenuto al rimborso dei costi di cui al punto 5.
- 8 In presenza di fratrie con più di tre minori, la retta giornaliera è ridotta del 5%.

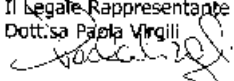
Nella retta giornaliera è incluso l'utilizzo dello spazio neutro (sito presso la sede operativa di Velletri, Via S. Biagio n. 6), per un'ora a settimana. Per ogni ora aggiuntiva è previsto il costo forfettario di € 50,00 oltre iva di legge.

Le strutture sono coperte dai rischi da infortuni o danni subiti o provocati dagli utenti e dal personale mediante idonea polizza assicurativa stipulata con primaria compagnia.

### **Elenco dei documenti**

Da fornire preliminarmente all'accoglienza e comunque entro 10 giorni dall'ammissione, qualora questa sia avvenuta in maniera "non programmata":

- relazione sul caso contenente: anamnesi familiare, profilo psico-socio-pedagogico, eventuale profilo scolastico, stato di salute, copia eventuali decreti del Tribunale per i Minorenni, copia eventuali decreti del Tribunale Civile in caso di separazione dei genitori, libretto sanitario delle vaccinazioni o certificato sostitutivo, nome e recapito del medico curante, riferimenti della eventuale scuola frequentata, codice fiscale, documento d'identità
- dati ente inviante completi di: nome assistente sociale di riferimento, recapito telefonico e mail;
- dati del referente amministrativo dell'ente inviante completi di recapito telefonico e mail;
- dati e recapito dell'eventuale tutore (se nominato)
- disposizioni dell'ente inviante in merito alla regolamentazione dei rapporti con la famiglia di origine ed eventuali limitazioni;
- nulla osta di trasferimento presso la scuola del territorio preventivamente concordata con la struttura o formale impegno a richiederlo nel più breve tempo possibile;
- altre informazioni ritenute utili ai fini della gestione del caso.

Cooperativa Sociale Girotondo Onlus  
Il Legale Rappresentante  
Dott.ssa Paola Virgili  




SEDE LEGALE: Via di S. Biagio, 6 - 00049 Velletri (RM)  
SEDE OPERATIVA: Via di S. Biagio, 6 - 00049 Velletri (RM)  
tel. 06 9640993 fax 06 96154186 - P.IVA 05873841000  
www.girotondoonlus.com - info@girotondoonlus.com  
direzione@pec.girotondoonlus.com  
Iscrizione Albo Società Coop. a Mutualità Prevalente N. A136294



## **CPA FUTURA - Via Castel D'Ariano n. 4 – 00076 Lariano (Rm)**

### ***Destinatari***

Sono destinatari della struttura minori di età compresa tra gli 12 e i 17 anni, conformemente al disposto della L.R. 41/03, Regolamento regionale n. 2/2005, DRG 1305/04, modificata dalla DRG 126/2015, art. I.B.3., inviati da Enti territoriali (Servizi Sociali, Asl, Tribunale per i Minorenni, Servizi di emergenza sociale, ecc.)

### ***Personale***

Il personale educativo impegnato è in possesso dei titoli previsti dalla DGR 1305 del 29.01.2005 e s.m.i. DRG 126 del 24/03/2015. L'organigramma della struttura è composto da:

- n. 01 Responsabile con qualifica di Assistente Sociale
- n. 01 Vice responsabile con qualifica di Assistente Sociale Specialista
- n. 01 Coordinatrice con qualifica di Sociologa

Personale operativo: n.03 Educatori Professionali (di cui una mediatrice di lingua albanese) – n. 01 Laureata in Scienze e Tecniche psicologiche - n. 02 aiuto educatore (mediatori di lingua araba) – n. 03 Operatori Socio Sanitari - n.01 Addetto alle pulizie e servizi generali

Consulenti esterni:

- n. 01 psicologa-psicoterapeuta supervisore dell'équipe

L'organigramma nominativo del personale è affisso in bacheca in luogo accessibile.

Gli operatori addetti seguono una turnazione regolare, compatibile al monte orario assegnato a ciascuno, che prevede gli orari di servizio di seguito indicati:

- Mattina : dalle 07.00 alle 15.00
- Pomeriggio 1: dalle 13.00 alle 20.00
- Pomeriggio 2: dalle 15.00 alle 22.00
- Notte: dalle 22.00 alle 07.00
- Personale ausiliario dalle 8.30 alle 12.30

Il coordinatore è presente tutti i giorni feriali, alternando turni antimeridiani e pomeridiani. Non è presente in struttura nei giorni festivi, ma è costantemente reperibile su numero mobile dedicato, in alternativa via e-mail all'indirizzo [futura@girotondoonlus.com](mailto:futura@girotondoonlus.com). La responsabile è presente in struttura due volte a settimana ed è costantemente reperibile su utenza mobile (329/4231674) ed e-mail [direzione@girotondoonlus.com](mailto:direzione@girotondoonlus.com).

L'équipe operativa si incontra per due ore a settimane alterne, per la riunione di équipe e di supervisione, della quale è incaricata una psicologa-psicoterapeuta esterna

La struttura adotta il codice etico approvato dall'assemblea dei soci in data 28/04/2016.

La struttura è in possesso della certificazione di qualità.

La responsabile e il coordinatore ricevono i familiari dei minori accolti previo appuntamento da richiedere in struttura.

La struttura è completamente accessibile.

### **Visite ed incontri parentali:**

**In struttura:** in giorni ed orari concordati all'atto dell'inserimento, in relazione alle indicazioni del Servizio Sociale inviante, del Tribunale per i Minorenni e del Tutore, se nominato. La struttura dista 8 km dalla Stazione Ferroviaria di Velletri. La struttura è raggiungibile con servizio Cotral (Roma-Lariano) Fermata Piazza Sant'Eurosia, proseguendo per circa 150 mt a piedi). Dalla stazione FS sempre con stesso servizio Cotral.

### **In spazio neutro:**

- presso la sede della Cooperativa sita in Velletri, Via San Biagio n. 4/f. Raggiungibile dalla stazione FS e Cotral, con servizio navetta, Linea 100, fermata via San Biagio, partenze ogni 30 minuti. A piedi, distanza 1,5 km.

### **Telefonate**

Le telefonate avvengono mediante l'utenza mobile della struttura 338/9399616, in modalità viva-voce alla presenza di un operatore (salvo diversa indicazione dell'ente inviante, del Tutore e/o del Tribunale per i Minorenni)

Cooperativa Sociale Girottondo Onlus  
Il Legale Rappresentante  
Dott.ssa Paola Virgili  


Rev. 01/2025



  
**MINORI**

"La Comunità Educativa deve essere un'opportunità di crescita individuale, in un clima familiare in cui figure adulte offrono ai ragazzi un punto di riferimento stabile, nella condivisione della vita quotidiana"

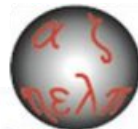
C\_L719 - - 1 - 2025-08-04 - 0041/107

## Carta dei Servizi

**GRUPPO APPARTAMENTO GIOIA**

**Struttura Residenziale per Minori e  
Minori Stranieri Non Accompagnati**

ALFAZETA HELP - Coop. Sociale Onlus  
sede Operativa: Via Guido Nati, 17 - 00049 - Velletri (RM) cell. 3802473122 tel./fax 06.23209834  
Sede Legale: Via Pantanelle 26 - 00041 Albano Laziale (RM) cell. 3488463102  
PEC: [alfazhelp@legalmail.it](mailto:alfazhelp@legalmail.it) - e-mail: [alfazeta.help@gmail.com](mailto:alfazeta.help@gmail.com)



## Struttura Residenziale per Minori :

### Gruppo Appartamento GIOIA

Il Struttura denominata Gruppo Appartamento GIOIA è un servizio di tipo residenziale in grado di accogliere fino a 10 minori tra gli 0 e i 18 anni in condizioni di fragilità sociale.

L'inserimento nel gruppo appartamento è possibile anche per fasce di età inferiori preferibilmente se trattasi di minori appartenenti allo stesso nucleo familiare.

E' tuttavia fondamentale specificare che, relativamente alle diverse fasce d'età, si predisporranno in accordo col Servizio Sociale dei progetti individualizzati, appositamente strutturati per offrire al minore la miglior tutela e le possibilità di fare un percorso esclusivamente finalizzato al suo benessere psicofisico e allo sviluppo delle sue potenzialità in un ambiente familiare, educativo e altamente professionale.

Con l'accoglienza del minore, l'intervento effettuato sarà mirato ad un reinserimento nel nucleo familiare di origine, o in uno nuovo e più idoneo alle esigenze del minore, o al perseguimento di una semiautonomia che agevoli l'acquisizione delle autonomie personali fondamentali e una futura indipendenza.

Adeguatamente alle diverse fasce d'età la struttura sarà dotata di tutte le attrezzature necessarie al fabbisogno dei minori, in particolare per i più piccoli che hanno bisogno di cure più appropriate.

Il Servizio concentrerà quindi le proprie risorse affinché i soggetti accolti siano aiutati a progettare e realizzare il proprio futuro oltre la comunità sviluppando le proprie potenzialità.

La progettualità sarà orientata alla reintegrazione del soggetto accolto in un percorso di vita indipendente e relazionale all'interno del sistema oltre la struttura.

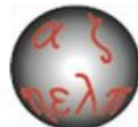
Si provvederà a rielaborare il vissuto del minore per una migliore prospettiva del futuro e per una migliore opportunità di crescita e sviluppo individuale e sociale dello stesso.

Questo obiettivo sarà orientato al reinserimento del minore nella società ristabilendo il proprio equilibrio, identità personale e ove possibile la propria autostima personale.

Tutto questo avverrà grazie all'equipe multidisciplinare che differenzierà gli interventi con percorsi individuali grazie alla propria professionalità e grazie anche ad un servizio di rete atto a incrementare i contatti, le collaborazioni e le relazioni con i servizi del territorio. autonomia personale

### DESTINATARI

Sono destinatari della struttura tutti i minori che abbiano un'età compresa tra 0 e 18 anni (sarà discrezione dell'equipe limitare la fascia d'età nel momento degli inserimenti) inviati da Enti Territoriali quali Servizi Sociali, ASL, Distretti Sociosanitari Tribunale per i Minorenni, C.G.M., SOS, etc..)



### *Modalità di ammissione, dimissione e funzionamento*

La struttura è operativa 365 giorni all'anno, 24 ore su 24 e gli inserimenti potranno essere fatti anche di notte.

Per le situazioni di emergenza è disponibile un call center telefonico al n. 348 8463102 e/o al n. 3802473122.

Le ammissioni e dimissioni sono concordate tra l'Ente inviante e il Responsabile previa verifica della disponibilità del posto.

### *Metodologia ed obiettivi*

La metodologia di lavoro e l'organizzazione della struttura sarà centrata sulla quotidianità intesa come organizzazione personale di sé e dei propri spazi, crescita all'interno di relazioni interpersonali ed affettive, capacità di gestione dei ritmi di vita quotidiana.

La struttura per minori "Gioia" si distingue come una risposta articolata integrata nel "sistema" degli interventi e dei servizi, finalizzata all'autonomia e all'integrazione sociale dei soggetti accolti, realizzata da pluralità di interventi e di persone.

### *Tipologia di intervento*

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dal progetto generale della struttura e di ogni singolo individuo, forniamo una breve illustrazione della tipologia di intervento che la struttura attua con i relativi contenuti:

Funzionamento continuo e pronta disponibilità nell'arco delle 24 ore e per tutto l'arco dell'anno;

Rapporto alto tra personale educativo/assistenziale e minori accolti in struttura per garantire la necessaria attività di tutela, analisi del caso e di superamento della fase acuta del problema;

Modalità strutturata ed integrata con i Servizi Sociali per la valutazione delle possibili problematiche dell'utente e l'individualizzazione di risposte adeguate;

Formalizzazione di protocolli di intervento tramite incontri periodici incentivando il coinvolgimento di figure professionali diverse nell'individualizzazione del percorso successivo all'emergenza;

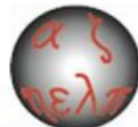
Percorsi di aggiornamento e formazione per gli operatori;

Consulenza e supervisione per il gruppo e per il singolo operatore

### *La collaborazione con i servizi*

Obiettivo della struttura è la collaborazione quotidiana con la rete dei servizi intorno ad essa. Quando il soggetto è in difficoltà, è essenziale un lavoro armonico di rete con l'Ente locale competente, i Servizi Sociali dei Comuni, la Asl, il Servizio Materno Infantile, i Consulenti Familiari, le scuole dell'obbligo o professionali del territorio e quant'altro.

Attraverso una sistematica elaborazione di forme di confronto e di collaborazione tra i servizi del territorio e la struttura, garantirà la tutela dello sviluppo complessivo e globale di un soggetto in difficoltà.



### *Funzionamento della struttura*

Al momento dell'ingresso, al minore verranno presentati i suoi coetanei, lo staff educativo e gli verranno illustrate le regole di base della casa.

Gli verrà consegnato un kit con prodotti necessari alla sua igiene personale, oltre che l'abbigliamento necessario. Gli verrà assegnato il posto letto ed il relativo armadio.

La giornata all'interno della struttura è solitamente così scandita:

- Sveglia 8.30-9.00 (precedente per chi è iscritto a percorso scolastico mattutino)
- Colazione h 7.00-10.00
- Mattinata giorni feriali: frequenza scolastica, attività di laboratorio; giorni festivi: attività di pulizia e riassetto spazio personale, attività ludico/ricreative.
- Pranzo h 13.00
- Pomeriggio: attività di laboratorio (soprattutto di piccoli lavori manuali, o di alfabetizzazione per i MSNA, o compiti per gli studenti); uscite organizzate in gruppo; uscite in autonomia solo previa autorizzazione
- Merenda h 16.00
- Cena h 20.00
- attività ricreative di gruppo (visione condivisa di film, scambio guidato di idee....)

A tutela del minore inserito, tutte le visite da parte di esterni non facenti parte dell'organigramma sono registrate su un apposito registro visite.



### *Integrazione della struttura nell'ambito urbano*

La struttura è promotrice di attività ed iniziative sociali all'interno e all'esterno della struttura, usufruendo delle iniziative offerte dal contesto sociale.

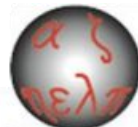
Il nostro è un lavoro di rete con i Servizi Sociali nonché con:

- Famiglie di origine (ove possibile)
- Complesso delle agenzie territoriali
- Reti sociali ed informali esistenti

### *Progetto Educativo Individuale (P.E.I.)*

Ogni minore accolto ha un proprio vissuto e nel pieno delle sue caratteristiche e dei suoi tempi, viene formulato un Progetto Educativo Individuale.

Di fondamentale importanza sono i rapporti con gli assistenti sociali e le riunioni di rete che serviranno a ricostruire la storia del minore; nelle riunioni di equipe si predispone il P.E.I. che verrà condiviso con il Servizio di Competenza dell'Ente inviante.



### *Principi metodologici generali*

- Progetto globale con Mission Umanitaria
- Personalizzazione degli Interventi attraverso Piani Educativi Individuali (concordati con i Servizi Sociali, Asl, Tribunali dei Minori, C.G.M., Forze dell'ordine..)
- Utilizzo delle Regole norma come strumento del processo di responsabilizzazione
- Flessibilità dell'organizzazione del tempo in relazione al programma individualizzato
- Tempi e spazi pre-organizzati
- Verifiche dinamiche del lavoro svolto
- Utilizzo degli strumenti di monitoraggio qualitativo del lavoro svolto
- Autorevolezza dell'educatore intesa come relazione responsabile e adulta
- Aggiornamento e formazione permanente degli operatori
- Coinvolgimento/disimpegno affettivo, che dovrà tenere in debita considerazione la limitatezza dell'intervento
- Prevenzione del turn-over degli operatori, garantendo agli stessi adeguate garanzie contrattuali (economiche, previdenziali, assicurative, legate all'orario di lavoro) e formative (supervisione, lavoro d'equipe, prevenzione del burn-out)
- Lavoro d'equipe e supervisione (a cura di supervisori esterni)
- Utilizzo di idonei strumenti di progettazione e programmazione

C\_L719 - - 1 - 2025-08-04 - 0047407

### PRINCIPI ETICI :

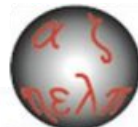
**EGUAGLIANZA** Deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

**IMPARZIALITA'** Devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

**DIRITTO DI SCELTA** L'utente può scegliere liberamente

**PARTECIPAZIONE** Garantire un'informazione completa e una semplificazione delle procedure e condivisione del PEI

**EFFICIENZA ED EFFICACIA** L'organizzazione e l'erogazione dei servizi saranno flessibili perchè mirati e specifici ai bisogni specifici



## *Strumenti di progettazione e monitoraggio*

- Diario giornaliero
- Strumenti di progettazione educativa
- Strumenti per la raccolta informazioni
- Qualità degli strumenti di progettazione
- Frequenza di monitoraggio dei progetti
- Collaborazione con la rete dei servizi del territorio operanti nel sociale
- Partecipazione ai progetti nel territorio
- Valutazione e qualità degli interventi nell'area sociale

## *La formazione degli operatori*

La difficoltà nell'accogliere minori che portano con sé un bagaglio emozionale particolare, relativo al susseguirsi di problematiche personali e le implicazioni sempre più complesse nel rielaborare vissuti particolari, sono elementi costanti ed importanti per una progettazione ed un'adeguata formazione legata altresì all'aggiornamento degli operatori della struttura.

Obiettivo fondamentale della formazione è formare uno staff multidisciplinare competente e bilanciato, che miri alla condivisione univoca degli interventi generali e di ogni singolo individuo.

Per far sì che il gruppo degli operatori funzioni nel corso del tempo, è prevista una costante verifica e supervisione attraverso dei momenti di lavoro congiunto con le riunioni di equipe e di supervisione.

Nel primo accorgimento operativo sono gli operatori interni alla struttura con la presenza del Coordinatore che concorderanno le modalità di intervento per i singoli e per il gruppo. Nel secondo accorgimento operativo, è previsto l'intervento di un professionista esterno all'equipe operativa che si occupa di supervisionare le problematiche riferite alla gestione delle difficoltà esistenti tra gli utenti presenti in struttura e tra il personale interno.

## *Qualificazione del personale educativo e di servizio*

I titoli per l'accesso ai ruoli educativi sono quelli sanciti dalla vigente normativa DRG 1305 del 23/12/2004 e pubblicata in B.U Lazio 10 febbraio 2005, n. 4, S.O. n. 3.

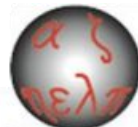
## *Operatori impegnati nella realizzazione del progetto*

Il Responsabile e tutti gli operatori da impiegarsi nella realizzazione del progetto "Gioia", hanno in possesso un titolo universitario adeguato al tipo di servizio reso.

Tutti hanno maturato significative esperienze nel campo socio-educativo e nel corso del tempo seguiranno corsi di aggiornamento e formazione.

L'equipe è costituita dagli operatori che si alterneranno su tre turni, di cui uno notturno seguito da una giornata di riposo.

L'ordine e il decoro è garantito dall'addetta alle pulizie presente quotidianamente in orario antimeridiano.



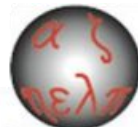
### *Il Responsabile:*

- È garante del Progetto Educativo della Comunità che costantemente verifica con il supervisore e il Servizio Sociale
- Mantiene i rapporti con gli Enti e le Istituzioni che inseriscono il minore
- Predispone il Progetto Educativo Personalizzato (P.E.I.) in collaborazione con gli operatori, il supervisore esterno e i Servizi Sociali e Sanitari verificandone l'andamento con riunioni ufficiali verbalizzate con cadenza periodica.
- Raccoglie e Coordina le informazioni e le osservazioni trasmesse dai Servizi Territoriali e degli Operatori in merito ai minori, ai relativi progetti, alla situazione familiare, all'andamento interno della Comunità
- Controlla la stesura e l'ordine della documentazione di servizio
- Redige l'orario mensile del personale, il piano delle ferie e decide le varie sostituzioni in collaborazione con il Coordinatore
- Promuove progetti di formazione e di aggiornamento del personale
- Trasmette al tribunale l'elenco di tutti i minori presenti in struttura secondo quanto previsto dalla legge n. 184/83 e successive modificazioni
- Assegna e determina il budget della struttura
- Verifica il corretto utilizzo delle attrezzature

### *Il Coordinatore:*

Il Coordinatore è solo parzialmente inserito nella turnazione degli operatori della Comunità per dedicarsi all'interno dell'orario settimanale, alle seguenti mansioni:

- Partecipare alla riunione di équipe come elemento portante per coordinare le azioni degli operatori
- Partecipare agli incontri di supervisione
- Riferire al responsabile dei servizi l'andamento dell'attività educativa
- Decidere su tutto ciò che riguarda nella quotidianità la gestione della casa, tra cui
  - Richieste dei minori che non modificano il progetto educativo condiviso in équipe
  - Eventuali spese non derogabili per i minori, per l'alimentazione e la manutenzione ordinaria della casa
- Far rispettare il materiale, le attrezzature, l'andamento della Comunità ed utilizzo corretto delle utenze
- Fare il consuntivo mensile della gestione del fondo economico (cassa)
- Collaborare nella stesura e nella raccolta della documentazione di servizio relativa alle osservazioni ed alla progettazione (cartella del minore)
- Avere rapporti collaborativi con i Servizi Sociali e Sanitari relazionando con il Responsabile in caso di assenza

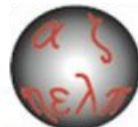


## L'Educatore

L'Educatore ha il rapporto diretto con il minore, partecipa alla formazione, all'implementazione di ogni P.E.I. ed alla sua verifica, è compito dell'Educatore ::

- Osservare e registrare comportamenti individuali e di gruppo
- Colloquiare con i minori per l'esame delle situazioni individuali e di gruppo e per l'attuazione degli interventi educativi
- Valutare bisogni e risorse degli utenti
- Programmare la vita quotidiana dei minori tra le varie attività:
  - Studio (scuola , corsi di formazione professionale,..)
  - Visite mediche e promozione della salute
  - Alimentazione
  - Riposo
  - Attività ludiche ricreative Gioco, Sport
  - Attività Educative e Culturali
  - Promozione di Buone prassi per l'igiene personale ed ambientale
  - Riordino degli ambienti
- Utilizzare tutte le 'attività quotidiane in funzione educativa
- Coinvolgere gli interessati nella scelta delle attività culturali, espressive, ludico e sportive
- Garantire la riservatezza del rispetto del segreto professionale e deontologico su ciò che accade in comunità, che viene discusso nelle riunioni di equipe e di supervisione e con la presenza delle figure parentali
- Condurre correttamente i propri interventi educativi, a livello individuale e di gruppo, secondo le azioni definite in equipe e trasmesse nel P.E.I.
- Rispettare materiale e attrezzature, l'arredamento della struttura ed utilizzare correttamente le utenze con l'impegno che gli altri facciano altrettanto
- Partecipare alle riunioni di equipe
- Partecipare alle riunioni di supervisione
- Aggiornare le cartelle personali degli utenti al fine di una metodica osservazione
- Essere valutato dal responsabile dei servizi
- Partecipare alle riunioni, agli incontri formativi proposti dalla Comunità
- Nell'organizzazione delle attività può coinvolgere ed utilizzare Professionalità aggiuntive a quelle previste dagli standard (professionisti nel campo delle arti/musico-terapie, nelle attività ludico-ricreative e didattiche, mediatori interculturali per i soggetti stranieri, mediatori famigliari, consulente legale)

I suddetti compiti vengono espletati avendo come referenti costanti il Coordinatore ed il Responsabile della Comunità, garante della programmazione, dell'attuazione e della verifica degli interventi sia di gruppo che individualizzati.



## *Carta dei servizi e organigramma del personale addetto*

In ottemperanza al sancito dalle normative in vigore, sarà predisposta ed affissa in luogo accessibile la presente "Carta dei Servizi" della struttura unitamente all'organigramma del personale addetto.

### *Copertura assicurativa*

La copertura contro danni causati a persone o a cose dagli ospiti, dai parenti in visita, dai volontari e dal proprio personale all'interno della Struttura è garantita dall'Assicurazione per la Responsabilità Civile verso terzi stipulata con compagnia primaria con polizza n.

I minori ospiti sono assicurati contro gli infortuni, sia all'interno che all'esterno della struttura, con polizza n.

Il personale dipendente è coperto dai rischi attraverso le assicurazioni obbligatorie.

### *Costi*

L'Ente inviante è tenuto al pagamento di una retta giornaliera, stabilita all'atto della stipula della Convenzione con Servizio Sociale o all'Ente locale inviante, comprendente le spese quotidiane, ordinarie, relative alla vita nella Casa Famiglia, vestiario, giochi e materiali didattici educativi, eventuali farmaci necessari alle malattie ordinarie. Le rette non comprendono spese straordinarie in relazione a situazioni di eccezionalità. La retta giornaliera sarà di Euro 135,00 (euro centotrentacinque/00) + IVA

La fattura relativa al soggiorno dell'utente verrà emessa mensilmente con pagamento a 30 giorni tramite bonifico bancario dal ricevimento della stessa.

La Cooperativa si potrà comunque riservare il diritto di stipulare accordi per l'ammontare delle quote con ogni Comune inviante.

Alfazeta Help  
Legale Rappresentante  
*[Firma]*

C.L719 - - 1 - 2025-08-04 - 0047407

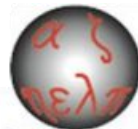
## **GESTIONI RECLAMI**

Poiché scopo principale della Cooperativa è offrire un servizio che risponda alle esigenze dei suoi utenti, è assolutamente tutelata la possibilità di esporre reclami per eventuali inadempienze o omissioni da parte del servizio e dei suoi operatori.

### **COME ?**

Chiamando il numero 348/8463102 - 351/8230743

Inviando una mail all'indirizzo di posta : [alfazeta.help@gmail.com](mailto:alfazeta.help@gmail.com)



## Info

### Informazioni generali e contatti

#### Gruppo Appartamento GIOIA

Via Guido Natì, 17 - 00049 Velletri (RM)

- Tel. 06/23209834 - Cell. 380/2473122
- E-mail: [gruppoappartamentogioia@gmail.com](mailto:gruppoappartamentogioia@gmail.com)
- Referente Gruppo Appartamento: dott.ssa De Giuli Claudia - cell. 380/2473122
- Referente Cooperativa: sig.ra Sabrina Camillo - cell. 348/8463102

#### ALFAZETA Cooperativa Sociale Onlus

Sede Legale: Via Pantanelle, 26 - Albano Laziale (RM)

- Sede Operativa: Via Guido Natì, 17 - 00049 Velletri (RM)
- Telefono: 06/23209834
- E-mail: [alfazeta.help@gmail.com](mailto:alfazeta.help@gmail.com)
- PEC: [alfazhelp@legalmail.it](mailto:alfazhelp@legalmail.it)
- Referente amministrativo: sig.ra Paola Schiavoni - Cell. 351/8230743