

# CODICE ETICO

## FONDAZIONE Mons. COMI

### CAPITOLO I

#### 1.1 Il Codice Etico

Il Codice Etico definisce la politica governativa, i principi, i valori, le regole fondamentali di gestione dell'intera organizzazione e di operatività quotidiana.

Per il suo carattere, esso si riferisce a tutti coloro che operano nella RSA in forza di rapporti di lavoro o comunque di collaborazione ma anche a coloro che con la RSA intrattengono rapporti commerciali.

Il Codice mira, in particolare, a:

favorire comportamenti riconosciuti come corretti e, pertanto, assunti a modello;

impedire o ostacolare condotte contrarie alle prescrizioni di legge e tendenti a favorire l'interesse, o ad avvantaggiare, l'azienda;

incentivare la migliore qualità delle attività svolte dall'azienda, tramite i propri collaboratori, tenendo in considerazione i valori espressamente individuati;

promuovere la credibilità e l'immagine positiva della RSA.

Il Codice Etico si basa sui principi di:

- **Rispetto delle norme:** l'RSA persegue obiettivi nel rispetto della Costituzione Italiana e delle normative vigenti, con particolare riferimento a quelle in materia di regolamentazione del funzionamento delle strutture residenziali per anziani.
- **Onestà:** tutti gli soggetti impegnati nell'erogazione del servizio si impegnano a porre in essere comportamenti che favoriscano il benessere dell'assistito e lo sviluppo dell'organizzazione, evitando azioni, seppur formalmente legittime, che possano porsi in contrasto con i principi stabiliti dal Codice Etico.
- **Imparzialità:** l'organizzazione aborra ogni discriminazione basata sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, opinioni politiche e stili di vita diversi e si impegna affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi dipendenti e collaboratori, a qualsiasi livello nelle relazioni con i Clienti/Utenti, purchè non in contrasto con le regole di convivenza o di ordine pubblico.
- **Riservatezza:** L'RSA assicura che le informazioni in proprio possesso siano trattate con riservatezza e per motivi strettamente legati all'erogazione del servizio.
- **Rispetto dell'ambiente:** l'organizzazione riconosce l'ambiente come elemento costituente fondamentale per il perseguimento della condizione di benessere dell'assistito, e, a tal fine, si adopera per evitare, in qualsiasi modo, deturpazione od inquinamento.
- **Rispetto della persona:** rispettare la persona significa assicurare modalità e livelli di intervento sanitario-assistenziali che si avvicinino il più possibile ai criteri qualitativi desiderati dall'assistito stesso, e, nel contempo, che rispettino principi e canoni propri delle best practices. Tra la dimensione strettamente "sanitaria" e quella di "qualità di vita", l'RSA ha deciso di perseguire in modo precipuo quest'ultima, riservando, il più possibile, all'Ospite la decisione sulla tipologia di intervento a cui vuole essere sottoposto. L'operato dei diversi professionisti è, comunque, sempre disciplinato e condizionato dalla normativa vigente.

- **Coinvolgimento:** il Codice Etico, e le relative modalità relazionali ed operative in esso iscritte, assumono l'importante funzione di favorire il coinvolgimento costruttivo del Cliente, dei suoi familiari e degli Operatori.
- **Lavoro di squadra:** essere e sentirsi parte di un gruppo è un diritto ed un dovere per ogni operatore. I risultati perseguibili in gruppo si rivelano generalmente migliori rispetto a quelli conseguiti individualmente. Tutti devono poter partecipare con professionalità alle attività, ai progetti assistenziali ed a quelli organizzativo-produttivi.
- **Efficienza:** i risultati devono essere perseguiti mediante l'utilizzo ottimale di risorse. L'adeguatezza, in tal senso, è dettata dalle linee di indirizzo strategico fornite dal Consiglio di Amministrazione e dal budget di esercizio.
- **Trasparenza:** l'RSA si impegna a mantenere la trasparenza e la certezza nell'individuazione di ruoli e destinatari, in modo che non si produca un effetto di deresponsabilizzazione e sia garantita l'individuazione, per ciascun processo, del soggetto responsabile.

## **1.2 La Visione Aziendale**

L'RSA Fondazione Comi pone alla base della propria visione aziendale i seguenti valori di riferimento:

- centralità della persona, come bene fondamentale. Prendersi cura della persona e non semplicemente assistere un Ospite;
- innovazione tecnologica e formativa a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti propri del settore sanitario – assistenziale;
- sicurezza dell'ambiente di lavoro, a favore sia dei dipendenti che degli Ospiti;

L'RSA Fondazione Comi intende, pertanto:

Prendersi cura della persona mediante personale qualificato e motivato, in un ambiente sicuro ed in condizioni organizzative tecnologicamente avanzate.

Riconoscere l'ottica di lavoro positiva, costruttiva ed integrata come corollario fondamentale di ogni processo produttivo.

## **1.3 La Missione**

L'RSA Fondazione Comi persegue il fine istituzionale di tutela e promozione della salute degli Ospiti, erogando prestazioni mediche, infermieristiche e riabilitative capaci di gestire situazioni clinico-assistenziale ad alta complessità e producendo processi socio-assistenziali, di elevata appropriatezza e qualità.

L'Ospite deve percepire un clima umano, tecnico ed organizzativo capace di rispondere adeguatamente ai suoi bisogni di base, attento ed orientato al soddisfacimento dei bisogni di rispetto e stima, pronto ad affrontare efficacemente le eventuali necessità di trattamento assistenziale.

Per il raggiungimento della propria mission aziendale, l'RSA focalizza la propria attenzione sui seguenti aspetti:

- forte attenzione alla dimensione sanitaria e a quella assistenziale, mettendo a disposizione professionalità ad elevata esperienza e capacità tecnico-sanitaria, inducendo modelli comportamentali orientati all'unicità della persona;
- cura dell'aspetto residenziale-alberghiero, favorendo un ambiente accogliente, familiare, tranquillo e pulito;

- adeguatezza organizzativa e tecnica, per sostenere i continui cambiamenti, propri, del settore socio-assistenziale e per produrre attività di “elezione”;
- oculata gestione: corretto utilizzo delle risorse disponibili, applicando meccanismi di controllo, diminuendo sprechi e disfunzioni e valorizzando le risorse professionali disponibili.

## **1.4 La Valutazione Del Rischio**

Alla redazione del documento occorre anteporre un’adeguata valutazione del rischio che possano crearsi situazioni eticamente distorte.

Pertanto la valutazione dei rischi mira ad individuare nei processi le sensibilità non solo relative al compimento di illeciti, ma anche a prevenire fenomeni di malcostume che inficino la qualità del servizio.

A tal fine, si è proceduto, preliminarmente, a:

- Verificare i processi produttivi della RSA;
- Individuare i soggetti chiave per ogni singolo processo;
- Analizzare le procedure e le prassi;
- Individuare le aree di rischio, per verificare in quale area/settore aziendale sia possibile la realizzazione di inadempienze o scorrettezze;
- Predisporre un sistema di controllo in grado di prevenire i rischi di realizzazione dei predetti.

## **1.5 Processi Critici Del Servizio**

I fattori che, più di altri contribuiscono a rendere critico un processo dal punto di vista etico sono:

- la natura delle attività professionali in esso condotte;
- l’intensità dei rapporti interpersonali;
- la simultaneità di produzione e fruizione del prodotto/servizio da parte del Cliente;
- la discrezionalità di erogazione del servizio da parte del professionista.

## **CAPITOLO II**

### **2.1 I Rapporti con gli Utenti**

Le relazioni e, in particolare le comunicazioni verbali, rappresentano il principale fattore condizionante la qualità del Servizio.

Tutti gli operatori si impegnano a rapportarsi con gli Utenti/Clienti secondo alti standard di rispetto e cortesia.

Il Cliente ha sempre ragione, purchè:

- il rispetto dei suoi diritti e della sua volontà non infici in alcun modo quelli degli altri ospiti;
- le richieste di servizio rispettino i termini, le modalità e gli standard prefissati da contratto;
- le richieste non siano in contrasto con la normativa vigente, con le regole interne all’istituto e con i principi di buon senso.

Gli operatori, indipendentemente dal loro grado gerarchico, devono cercare una relazione strettamente professionale con l’assistito, evitando forme di confidenza o di eccessiva familiarità.

L'utilizzo del "LEI" nella interazione comunicativa quotidiana è preferita a quella del "TU", a meno che non sia esplicitamente l'assistito a richiederlo. Ma anche in questo caso, l'operatore deve porre molta attenzione allo stile adottato, per evitare coinvolgimenti che travalichino il senso di un'esposizione professionale.

Si richiede di evitare comportamenti quali:

- urlare inutilmente negli ambienti di vita e cura;
- parlare di altre persone o di altre attività durante il compimento di processi assistenziali sull'assistito;
- ignorare la richiesta di intervento da parte di un Cliente;
- dedicare troppo tempo all'accudimento di un Assistito a scapito degli altri;
- adottare comportamenti troppo frettolosi ed incuranti;
- mangiare o bere in aree non designate;
- fumare in struttura;
- accettare denaro, doni o qualsiasi utilità, in particolare da fornitori o da soggetti richiedenti l'accesso alla struttura.

Si chiede, altresì, di adottare il più possibile, atteggiamenti rilassati, ma determinati e toni di voce tenui, ma ben comprensibili. Il sorriso rappresenta l'arma empatica di maggior successo nel rapporto con la persona anziana e l'ascolto lo strumento principe per l'acquisizione di informazioni utili all'impostazione del piano assistenziale.

La divisa deve essere sempre pulita a simboleggiare la professionalità e l'attenzione alle regole igieniche fondamentali.

L'Ospite, soprattutto quello non deambulante o con deficit cognitivi, non va lasciato in ambienti incustoditi, bensì in aree a diretto controllo del personale.

## **2.2 I Rapporti con i Dipendenti**

Il valore ed il vantaggio competitivo che l'azienda è in grado di costruire passa non solo dal capitale fisico e da quello organizzativo, ma anche e soprattutto, da quello umano e sociale. Ne deriva la necessità di superare il semplice modello amministrativo per assumerne uno di forte attenzione alle persone. Con esso è possibile ricercare la compatibilità e la coerenza tra scelte organizzativo-strategiche e politiche del personale.

La Fondazione Comi si è attivata in tal senso producendo specifiche procedure gestionali e operative a valenza etico-comportamentale. L'organizzazione si impegna a trovare, non solo con i dipendenti, ma anche con le Società Cooperative appaltatrici di servizi interni, le soluzioni più opportune di sviluppo delle attività sanitario-assistenziale, di adeguato utilizzo delle diverse professionalità e di soddisfazione del Cliente esterno ed interno.

Nel rapporto azienda-dipendenti è fondamentale chiarire le aspettative reciproche di ruolo.

Il Codice Etico rappresenta, in tal senso, uno strumento fondamentale con cui, non solo vengono esplicitate le finalità istituzionali e le posizioni funzionali di ciascun operatore, ma vengono, altresì, indicati modelli comportamentali, operativi e gestionali che, una volta condivisi, potranno rappresentare l'effettivo riferimento per la costruzione quotidiana del proprio operato professionale.

Ciò sottintende l'abbandono di pensieri e modelli individualistici e di interesse personale, per abbracciare uno spirito di squadra che riconosca nei bisogni del Cliente e nel bene dell'organizzazione i principali elementi motivazionali.

Non ultimo, l'eticità del rapporto con i dipendenti è ricercata in azienda anche attraverso la predisposizione di un ambiente di lavoro ottimale e mediante una permanente azione di prevenzione degli infortuni.

Fondazione Comi contrasta e respinge fermamente, qualunque forma di discriminazione razziale e xenofoba.

## **2.3 I Rapporti con i fornitori**

Il Fornitore è parte integrante del sistema organizzativo. Con esso si instaura un rapporto di partnership, finalizzato alla creazione congiunta della qualità del servizio.

Il rapporto commerciale è pensato nei termini di ricerca della soluzione migliore per il raggiungimento del livello quantitativo e qualitativo di Servizio previsto. Sono avversate logiche di mera convenienza economica o di interesse personale all'aggiudicazione di servizi od all'acquisto di prodotti.

I fornitori, in RSA Fondazione Comi, sono oggetto di una specifica procedura di selezione e di controllo qualitativo periodico. La non confidenza con le richieste aziendali e degli ospiti, impone l'attivazione immediata di azioni correttive.

## **2.4 I Rapporti con i Volontari**

I Volontari rappresentano un'ulteriore risorsa per l'organizzazione, da "utilizzare" partendo dalla chiara consapevolezza che la loro attività non può in alcun modo sostituire quella del personale di assistenza.

Il Volontario apporta valore aggiunto con interventi di carattere relazionale e di compagnia degli ospiti, mai di ordine tecnico-assistenziale.

L'RSA deve, in tal senso, accertarsi che vi siano tutte le condizioni ambientali ed organizzative che favoriscano un sereno e sicuro intervento dei suddetti, evitando in ogni modo situazioni che, in qualche modo, possano rappresentare un pericolo.

## **CAPITOLO III**

### **Le Relazioni Istituzionali**

L'RSA svolge la propria azione istituzionale in un preciso contesto economico-produttivo regolato dalla Regione Lombardia.

L'ATS Insubria e la ASST Sette Laghi di Varese rappresentano per il territorio del Luinese il braccio operativo regionale e sono soggetti fondamentali con cui progettare percorsi di miglioramento continuo. La legge regionale, rappresenta, in tal senso, un importante riferimento, mentre l'intervento di indirizzo e controllo del nucleo operativo di Vigilanza dell'ATS costituisce il supporto con cui procedere nel percorso di crescita e rinnovamento.

Le relazioni con l'istituzione ATS devono essere, pertanto, ascritte alla collaborazione ed alla ricerca di un modello socio-sanitario provinciale qualitativamente elevato, coeso e rispondente alle effettive esigenze assistenziali della popolazione.

RSA intrattiene rapporti istituzionali anche con i Comuni. Anche in questo caso, la relazione è orientata alla regolazione e gestione del mercato dei servizi socioassistenziali secondo criteri di efficace ed efficiente risposta ad esigenze sociali di varia natura e gravità.

## **CAPITOLO IV**

### **Gestione delle Informazioni e dei Dati**

#### **4.1 Norme generali**

Le attività della Fondazione Comi richiedono costantemente l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la diffusione di dati, documenti ed informazioni attinenti a negoziazioni, procedimenti, operazioni e contratti. Le banche dati della Fondazione possono contenere, inoltre, dati personali protetti dalla normativa a tutela della privacy, dati che non possono essere resi noti all'esterno ed infine dati la cui divulgazione potrebbe produrre danni alla stessa Fondazione.

Tutti i collaboratori interni ed esterni sono tenuti a tutelare la riservatezza delle informazioni apprese in ragione della propria funzione lavorativa e, in particolare, osservare le clausole di riservatezza richieste dalle controparti. Tutte le informazioni, i dati, le conoscenze acquisite, elaborate e gestite dai collaboratori nell'esercizio della propria attività lavorativa appartengono a Fondazione Comi e devono rimanere strettamente riservate e opportunamente protette e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate, né all'interno, né all'esterno, se non nel rispetto della normativa vigente e delle procedure aziendali.

Ciascun collaboratore dovrà pertanto:

- acquisire e trattare solamente i dati necessari e direttamente connessi alle sue funzioni;
- conservare detti dati in modo tale da impedire a terzi estranei di prenderne conoscenza;
- comunicare e divulgare i dati solo nell'ambito delle procedure prefissate, ovvero previa autorizzazione della persona a ciò delegata;
- assicurarsi che non sussistano vincoli di confidenzialità in virtù di rapporti di qualsiasi natura con terzi.

La gestione delle informazioni e dei documenti non di pubblico dominio deve essere effettuata secondo le procedure applicabili nel rispetto delle norme di legge.

I dati e le informazioni raccolti nell'ambito dello svolgimento delle attività sono trattati da Fondazione Comi nel rispetto delle normative vigenti e in coerenza a quanto definito nel Documento Programmatico sulla Sicurezza. Fondazione Comi ha adottato e applica i contenuti del Decreto n.101/18 del 10 agosto 2018 in materia di protezione dei dati personali. In particolare si ricorda l'obbligo di custodia e cambio periodico delle autorizzazioni di accesso al sistema informativo aziendale.

#### **4.2 Utilizzo dei software nei rapporti con la Pubblica Amministrazione**

I programmi software destinati all'interazione con Istituzioni esterne sono oggetto di particolare attenzione per quanto riguarda le autorizzazioni all'uso. La Direzione Generale definisce i criteri di accesso, i limiti di utilizzo e la regolamentazione delle attività critiche con i fornitori di service. Gli utilizzatori per nessun motivo devono comunicare a terzi le loro credenziali di accesso. E' in ogni caso vietato un utilizzo non corretto di tali programmi. In particolare è fatto divieto assoluto di effettuare operazioni non lecite sfruttando particolari abilità personali e/o punti di debolezza dei programmi software ai quali si ha accesso.

Nell'ambito nel normale espletamento delle attività formative è essenziale il corretto utilizzo dei software e il rispetto dei relativi regolamenti di utilizzo. Nessuno è autorizzato a inserire informazioni o dati difformi da quelli realmente disponibili, anche se ritenuto ininfluenza oppure utile / necessario.

I medesimi criteri si applicano nei confronti dei software dedicati alla rendicontazione economica delle attività svolte, indipendentemente dalla posizione contrattuale del collaboratore che effettua tali attività.

## **CAPITOLO V**

### **Effettività del Codice Etico**

Il Codice Etico rappresenta lo strumento principe di lavoro di tutti gli Operatori della RSA Fondazione Comi. Dei contenuti del Codice ne verrà data informazione anche a tutti coloro che, in varie forme e modalità, interagiscono con la RSA Fondazione Comi.

Il coinvolgimento degli Ospiti verrà prodotto con un'informazione periodica circa i principi, le logiche, le azioni intraprese ed i risultati effettivamente conseguiti.

L'effettiva applicazione dello strumento, il perseguimento ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati, passano anche attraverso un processo di controllo periodico e sistematico.

## **CAPITOLO VI**

### **Violazioni e Sanzioni**

I dipendenti ed i collaboratori devono riferire prontamente ai loro referenti interni ogni circostanza che comporti o che sembri comportare, una deviazione dalle norme di comportamento riportate nel presente Codice e/o una violazione alle procedure/istruzioni operative aziendali in essere. I referenti hanno a loro volta il dovere di informare tempestivamente l'Organismo di Vigilanza delle notizie di cui sono venuti a conoscenza.

Qualora, per giustificato motivo o per opportunità, sia ritenuto sconsigliabile conferire con il proprio referente diretto, il collaboratore dovrà comunicare direttamente con l'Organismo di Vigilanza. Omettere o non riferire tali circostanze costituisce una violazione del presente Codice Etico e di Condotta.

Le segnalazioni sono trattate con la massima riservatezza e tutte le violazioni riferite diventano immediatamente oggetto di indagini. I collaboratori sono tenuti a cooperare senza riserve alle fasi istruttorie e a fornire tutte le informazioni in loro possesso riguardanti tali violazioni, indipendentemente dal fatto che le stesse siano considerate rilevanti. La mancata cooperazione, o la cooperazione solo parziale con le attività di istruttoria costituisce una violazione del presente Codice Etico e di Condotta.

In riferimento alla legge sul "Whistleblowing", Fondazione Comi stabilisce che chi in buona fede (dipendente, collaboratore dell'Azienda) denuncia all'ODV o riferisce al proprio superiore gerarchico condotte illecite di cui sia venuto a conoscenza in ragione del rapporto di lavoro, non può essere sanzionato, licenziato o sottoposto a una misura discriminatoria, diretta o indiretta, avente effetto sulle condizioni di lavoro per motivi collegati direttamente o indirettamente alla denuncia.

La Fondazione nei casi accertati e verificati di dolo, furto, omissioni, falsificazioni, alterazioni, utilizzo improprio di informazioni riservate, appropriazione indebita di beni fisici e immateriali del patrimonio aziendale, provvederà ad applicare le sanzioni disciplinari necessarie ed eventualmente, secondo la gravità delle infrazioni commesse, a dare corso ad azioni legali nei confronti delle persone coinvolte.

Qualsiasi violazione delle disposizioni del Codice Etico e di Condotta e delle procedure aziendali verrà trattata con fermezza con la conseguente adozione di adeguate misure sanzionatorie coerentemente con quanto previsto dai contratti nazionali di lavoro e dal Modello di organizzazione, gestione e controllo elaborato ai sensi del D.Lgs.231/2001.