

Residenza Sanitaria Assistenziale



CODICE ETICO E DI CONDOTTA

Ai sensi del D.Lgs. 231/2001



CODICE ETICO E DI CONDOTTA

“Fondazione **VILLA DEL SORRISO** ONLUS”

Ai sensi del D.Lgs. 231/2001

21. IL CODICE ETICO E DI CONDOTTA

Il Codice Etico e di Condotta 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 color 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 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.

Si applica a tutte le attività aziendali poste in essere e costituisce strumento di controllo essenziale ai fini dell'efficacia del Modello Organizzativo.

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 famigliari 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 dal Piano di Qualità annuale, dal budget di esercizio e dalle linee di indirizzo strategico fornite dal vertice direzionale.
- *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 de-responsabilizzazione e sia garantita l'individuazione, per ciascun processo, del soggetto responsabile.

21.1 LA VISION

La RSA Villa del Sorriso 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 Villa del Sorriso 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.

21.2 LA MISSION

L’RSA Villa del Sorriso 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’ambiente assume una *connotazione alberghiera ed una funzione curativo-riabilitativa*.

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.

21.3 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.
-

21.3.1 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.

Dalla figura proposta nella pagina seguente, si evince la pericolosità (segnalata in rosso) che caratterizza le funzioni SOCIO-ASSISTENZIALE ed EDUCATIVA.

In entrambi l'operatore vive di continue interazioni. Forte è la discrezionalità di esecuzione dell'attività che si basa fondamentalmente su tecniche e prassi relazionali. Molte sono le informazioni personali dell'ospite utilizzate per l'attività. Basse sono le possibilità di controllo diretto dei superiori gerarchici vista la contemporaneità fra produzione ed erogazione del servizio.

Lo schema presenta come critica anche la funzione di Direzione, che nel nostro contesto svolge il ruolo di elaborazione e promozione dello strumento “Codice Etico” e che, nell'ambito lavorativo, adempie continuamente ad attività di programmazione e controllo, oltre che di amministrazione documentale e contabile. Da ciò si deduce quanto delicata sia la funzione e che livello di professionalità occorra per non incorrere in scorrettezze, inadempienze, errori.

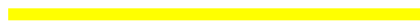
Le **figure chiave e critiche** per la prevenzione di illeciti etico-comportamentali sono rappresentate da:

- ASA
 - OSS
 - Educatrice
 - Amministrativi
 - Direttori
-

AMBITI DI CRITICITA'



BASSA CRITICITA'



MEDIA CRITICITA'



ALTA CRITICITA'

21.4 I RAPPORTI CON I CLIENTI

Le relazioni e, in particolare le comunicazioni verbali, rappresentano il principale fattore condizionante la qualità del Servizio. Un'attività sanitaria con delle deficienze tecniche può essere ben più apprezzata di una, condotta in modo ineccepibile, ma con livelli di coinvolgimento umano ed emotivo bassi o nulli.

21.4.1 Modalità di comportamento in servizio

Tutti gli operatori si impegnano a rapportarsi con i 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 od 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.

L'organizzazione chiede che si ponga molta attenzione alla comunicazione verbale, oltre a quella corporea ed alla divisa. Le persone comunicano fortemente con il corpo. Questo sta a significare che ogni nostro gesto deve essere ben calibrato e controllato.

Si richiede di evitare comportamenti quali:

- trasferire informazioni sugli Ospiti o sull'organizzazione a persone estranee, non deputate, sia all'interno che all'esterno della Residenza;
 - 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.

L'Operatore è chiamato ad operare avvalendosi sempre e solo della strumentazione tecnica messa a disposizione dall'organizzazione.

21.5 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 RSA Villa del Sorriso si è attivata in tal senso producendo specifiche procedure gestionali-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.

L'azione direzionale e di coordinamento congiunto si produce in termini di stimolo, aiuto ed indirizzo: stimolare significa creare le condizioni organizzative favorevoli a una partecipazione costruttiva di ciascun operatore alle diverse iniziative operative e progettuali. Aiuto ed indirizzo stanno, invece, a indicare la permanente azione, condotta da parte dello staff direzionale, di promozione della mission aziendale e degli obiettivi produttivo-assistenziali.

Con gli operatori che manifestano contrarietà ad un coinvolgimento di questo genere, verrà comunque assicurata la completa tutela dei diritti di lavoratore e verranno cercate soluzioni occupazionali idonee alle loro caratteristiche professionali.

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.

Eticità, in tutto ciò, è ricercata non nel fare le cose “migliori” e “più giuste”, bensì nel “ciò che è possibile fare, con le risorse date e per il bene comune”.

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.

21.6 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 dal Piano della Qualità aziendale. Sono avversate logiche di mera convenienza economica o di interesse personale all'aggiudicazione di servizi od all'acquisto di prodotti.

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

Il fornitore interviene nella realizzazione della Carta dei Servizi, con la quale si informano i Clienti, non solo sui servizi resi, ma anche su chi contribuisce a realizzarli.

21.7 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.

I Volontari devono essere iscritti nell'apposito registro aziendale che sancisce l'effettiva possibilità di svolgere attività in struttura. Periodicamente devono essere coinvolti in percorsi informativi-formativi riguardanti gli obiettivi aziendali, aspetti igienico-sanitario-assistenziali, la sicurezza/anti incendio e la privacy.

21.8 LE RELAZIONI ISTITUZIONALI

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

L’Azienda Sanitaria Locale di Sondrio rappresenta il braccio operativo regionale e soggetto fondamentale con cui progettare percorsi di miglioramento continuo. La legge regionale, costituisce, in tal senso, un importante momento di riferimento, mentre l’intervento di indirizzo e controllo del nucleo operativo di Vigilanza dell’ATS si configura quale supporto con cui procedere nel percorso di crescita e rinnovamento.

Le relazioni con l’istituzione ASL 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 e le Comunità Montane. Anche in questo caso, la relazione è orientata alla regolazione e gestione del mercato dei servizi socio-assistenziali secondo criteri di efficace ed efficiente risposta ad esigenze sociali di varia natura e gravità. Il rapporto istituzionale si concretizza con il “Piano di Zona” in cui vengono indicati i soggetti erogatori, i principi etico istituzionali e le modalità di intervento coordinato.

21.9 EFFETTIVITA’ DEL CODICE ETICO

21.9.1 Lo strumento etico

Il Codice Etico rappresenta lo strumento principe di lavoro di tutti gli Operatori della RSA Villa del Sorriso. Di esso ne verrà consegnata una copia e all’inizio di ogni anno verranno fatti degli incontri di confronto e condivisione.

Dei contenuti del Codice ne verrà data informazione anche a tutti coloro che, in varie forme e modalità, interagiscono con la RSA Villa del Sorriso.

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

21.9.2 Il Comitato di Valutazione

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

In una logica di coinvolgimento e di condivisione, l’organizzazione non poteva che istituire un apposito Comitato composto da diverse professionalità che, nel loro complesso e dall’alto della loro capacità valutativa, sapranno valorizzare progettualmente ed operativamente le indicazioni addotte.

Il Comitato è composto da tre persone più un presidente. La loro nomina è stabilita dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione ed ha durata annuale. L’individuazione dei Componenti non deve avvenire necessariamente all’interno del gruppo di lavoro della RSA.
