

ISTITUTO PER ANZIANI ISIDORO CAPPI ONLUS

PROGETTO COMPLIANCE 231

CODICE ETICO

INDICE

1. Premessa	2
2. Normativa generale	3
3. Cenni storici	5
4. Obiettivi e vision	6
5. Gli ospiti	6
6. I fornitori	7
7. Le risorse umane	8
8. Analisi del rischio	8
8.1. Processi critici del servizio	9
9. Conflitto di interessi	9
10. Regali, omaggi e benefici	9
11. Comportamento dei dipendenti in servizio	10
12. La gestione dei rapporti	11
12.1. Rapporto con gli ospiti	11
12.2. Rapporto con i fornitori	11
12.3. Rapporto con i dipendenti	11
12.4. Rapporto con i volontari	12
12.5. Rapporto con Enti Istituzionali	12
13. Effettività del Codice Etico	13
14. Adozione efficacia e modifiche	13
15. Il comitato di valutazione	13
16. Le sanzioni	13
17. Trattamento dei dati personali e delle informazioni	14
18. Attuazione e controllo	14

1. Premessa

Il Decreto Legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001, recante *“Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”*, ha introdotto

nell'ordinamento giuridico italiano un regime di *responsabilità amministrativa diretta a carico degli enti*, nei casi in cui persone fisiche che rivestano funzioni di rappresentanza e di amministrazione e direzione, o soggetti sottoposti alla loro vigilanza e controllo commettano determinati reati a vantaggio o nell'interesse degli stessi Enti.

La responsabilità dell'Ente si aggiunge così, a quella della persona fisica che ha commesso materialmente il reato; l'esclusione della responsabilità dell'Ente è prevista qualora dimostri (art. 6 e 7 del suddetto D. Lgs.):

- di *“aver adottato ed efficacemente attuato prima della commissione del fatto modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire il reato”*;
- di *“vigilare sul funzionamento e sull'osservanza dei modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire il reato”*.

In particolare, la predisposizione dei modelli previsti dal D. Lgs. 231/2001 deve avvenire contestualmente all'adozione di un sistema disciplinare idoneo a sanzionare le violazioni del codice stesso.

La Fondazione si è dotata di un *“Codice Etico Comportamentale”* con la finalità di fornire *indirizzi generali di carattere etico comportamentale* ai dipendenti/soci/collaboratori, cui gli stessi dovranno conformarsi nell'esecuzione delle proprie attività, nonché per cercare di contribuire alla prevenzione della realizzazione degli illeciti conseguenza dei reati previsti dal D. Lgs. n. 231/2001.

Il Codice Etico non sostituisce e non si sovrappone alle leggi ed alle altre fonti normative esterne ed interne; è invece un documento che integra e rafforza i principi contenuti in tali fonti, ed in particolare *il profilo etico dei comportamenti aziendali*.

La Fondazione crede nel valore del lavoro e considerata la legalità, la trasparenza e la correttezza dell'agire presupposti imprescindibili per il raggiungimento dei propri obiettivi economici produttivi e sociali.

Il Codice etico si considera parte integrante dei contratti di lavoro subordinati 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 sarà perseguito e sanzionato dalla Fondazione 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 sul collocamento) e potrà comportare il risarcimento dei danni procurati alla Fondazione.

L'adesione ai principi espressi nel Codice Etico costituiscono per i dipendenti, collaboratori, consulenti e lavoratori autonomi della Fondazione *conditio sine qua non* della stipula di contratti di qualsiasi natura fra la Fondazione e tali soggetti. Le condizioni contenute nel Codice Etico quindi divengono parte integrante dei contratti stessi. Pertanto, eventuali violazioni da parte dei soggetti delle disposizioni contenute nel Codice, in base alla loro gravità, possono legittimare il recesso da parte della Fondazione dei rapporti contrattuali in essere con tali soggetti e possono essere individuate *ex ante* come cause di risoluzione automatica del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. (Clausola risolutiva espressa).

2. Normativa generale

Il Codice Etico è la *“Carta Costituzionale”* della Fondazione in cui vengono descritti i diritti ed i doveri morali e le responsabilità etico-sociali che tutti i partecipanti dell'organizzazione devono osservare.

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. Esso è diretto a:

- Membri componenti degli organi collegiali;
- Dipendenti;
- 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 Codice Etico sono tenuti ad apprenderne i contenuti ed a rispettarne i precetti.

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

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.

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 su principi di:

- **Rispetto delle norme:** l'RSA persegue obiettivi nel rispetto della Costituzione italiana e delle norme vigenti, con particolare riferimento a quelle in materia di regolamentazione del funzionamento delle strutture residenziali per anziani
- **Onestà:** tutti i 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 rifiuta ed esclude 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 gli Utenti, purché 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. Garantisce inoltre che sia attuata la massima sicurezza e la tutela dei dati personali e sensibili e impone a tutti i dipendenti di non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività professionale.
- **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 dignità della persona:** rispettare la dignità della persona significa assicurare modalità e livelli di intervento sanitario-assistenziali che si avvicinino il più possibile a 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 della 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. In particolare considerazione saranno tenute le esigenze degli Ospiti non solo sotto il profilo della persona fisica, bensì anche per quelle di ordine etico, morale e religioso. Sarà cura della Fondazione garantire anche l'integrità fisica e morale, condizioni di lavoro sicuro e salubre nei confronti di tutti i dipendenti e dei terzi operanti all'interno della struttura.

- **Coinvolgimento:** il Codice Etico, e le relative modalità relazionali ed operative in esso iscritte assumono l'importante funzione di favorire il coinvolgimento costruttivo dell'utente, dei suoi famigliari e degli operatori.
- **Lavoro di squadra:** essere e sentirsi parte di un gruppo è un diritto e 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 organizzativi-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. Il sistema aziendale, inoltre, garantisce la tracciabilità di ogni operazione economica e finanziaria.
- **Legalità:** la Fondazione si impegna nel garantire il rispetto dei principi di legalità ed anzi si impegna attivamente nel contrastare atti criminali e terroristici. La Fondazione opera nel rigoroso rispetto della Legge e si adopera affinché tutto il personale agisca in tal senso.
- **Conflitto di Interessi:** i dipendenti e tutti gli operatori a qualsiasi titolo all'interno della Fondazione devono evitare o dichiarare preventivamente eventuali conflitti di interessi con l'ente.
- **Rispetto codici deontologici delle professioni operanti nell'ente:** nell'attività della Fondazione devono essere rispettati i Codici deontologici delle Professioni Operanti a qualsiasi titolo all'interno della Fondazione (ad esempio rispetto ai medici, fisioterapisti, infermieri).
- **Rispetto destinazione d'uso dei beni:** i dipendenti e tutti gli operatori a qualsiasi titolo all'interno della Fondazione devono utilizzare i beni intellettuali e materiali dell'azienda nel rispetto della loro destinazione d'uso e in modo da tutelarne la conservazione e la funzionalità.

3. Cenni storici

L'Istituto per Anziani "I. Cappi" nasce per volontà del suo fondatore, Cav. Isidoro Cappelletti (1810-1885) il quale nel suo testamento nomina il Municipio di Poggio Rusco erede della "rimanenza" di tutte le sue sostanze con "l'obbligo e non altrimenti che Esso eriga un fabbricato a sue spese per uso ospedale per raccogliervi i poveri infermi di questo comune ... i quali saranno mantenuti ed assistiti in tutte le loro occorrenze colla rendita delle sostanze a lui lasciate". Il testatore dispone altresì che "faccia parte dell'Amministrazione e scelta degli infermi di questo comune il Parroco locale ed un povero del comune che sappia leggere e scrivere".

L'ospedale costruito su terreno di Cappelletti, poco distante dalla sua abitazione è pronto e aperto agli ammalati il 29 novembre del 1889. E come ospedale funziona sino al 1913, quando se ne costruisce uno nuovo.

Nell'edificio lasciato libero viene trasferito il Ricovero di Mendicità che Cappelletti aveva istituito nella sua casa, all'inizio di Via Cantone, vicino alla piazzetta Tagliaferro. L'Istituto prende il nome di Casa di Riposo Vittorio Emanuele II e viene eretto in Ente morale con Reale Decreto in data 24 dicembre 1893.

Il funzionamento dell'IPAB "Istituto per Anziani Isidoro Cappelletti" si basa per lungo tempo sulle norme previste dalle Leggi 17 luglio 1890 n. 6972, 18 luglio 1904 n. 390, 7 giugno 1937 n. 847, successivi e relativi regolamenti.

La Regione Lombardia con deliberazione n. VII/15888 del 30.12.2003 approva la trasformazione dell'IPAB in Fondazione Onlus di diritto privato senza scopo di lucro nonché l'attuale denominazione "Istituto per Anziani I. Cappi Onlus" ai sensi dell'art. 3 della Legge Regionale 13 Febbraio 2003 n. 1 avente ad oggetto l'Attuazione della legge di riforma delle II.PP.A.B.

4. Obiettivi e vision

La RSA Isidoro Cappi pone alla base della propria vision 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 Isidoro Cappi intende, pertanto:

- 1) Prendersi cura della persona mediante personale qualificato e motivato, in un ambiente sicuro ed in condizioni organizzative tecnologicamente avanzate;
- 2) Riconoscere l'ottica di lavoro positiva, costruttiva ed integrata come corollario fondamentale di ogni processo produttivo.

Più in particolare, il Codice etico esprime in positivo ed in negativo le prescrizioni necessarie:

- a generare la riproduzione dei valori cui la vita comunitaria è conformata dalla sua impostazione umanitaria, anche in relazione alle sue origini, la promozione e la realizzazione dell'assistenza e della cura della persona con piena attenzione a tutti i suoi bisogni, facendosi carico dell'ospite nella sua dimensione globale, considerando prioritariamente i soggetti e le famiglie che si trovano nello stato di maggiore necessità e individuando i bisogni socio-assistenziali più carenti di risposte nella realtà locale;
- a stimolare comportamenti virtuosi negli operatori che presiedono alle attività lavorative, ai diversi livelli di responsabilità, per rendere effettiva l'organizzazione al meglio della sua formalizzazione contenuta nel Modello.

5. Gli ospiti

L'Istituto "I. Cappi" persegue l'obiettivo di soddisfare i propri utenti fornendo loro servizi di qualità a condizioni e prezzi congrui, nel pieno rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili nel mercato in cui opera e delle finalità statutarie. La presa in carico e la continuità dell'assistenza seguono un programma di lavoro volto ad assicurare in modo puntuale la correttezza, la trasparenza e la tempestività dell'attività posta in essere.

Nel dettaglio, gli standard delle prestazioni sono assicurati anche attraverso il monitoraggio della qualità volta alla customer satisfaction attraverso:

- Proposte, pareri resi dal Comitato Consultivo dei parenti;
- Rilevazione dell'indice di soddisfazione dell'utenza;
- Rilevazione delle aspettative della clientela;
- Investimenti nella qualità del servizio;
- Cura dell'immagine dell'Ente.

L'Istituto presta particolare attenzione alle norme in materia di tutela del consumatore con opportuna informativa relativa a prodotti e servizi. La Fondazione inoltre si impegna a garantire cortesia, attenzione,

correttezza e chiarezza in ogni forma di comunicazione con l'utenza e a dare riscontro, tempestivamente, ai suggerimenti ed ai reclami dell'utenza stessa, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei.

Al fine di agevolare le comunicazioni con gli utenti, la Fondazione, solleciterà i destinatari del presente Codice a utilizzare un linguaggio dotato della massima semplicità, trasparenza, professionalità ed umanità, in modo da rendere comprensibile e completa qualsiasi informazione/comunicazione fornita.

Le informazioni dei vari portatori di interesse sono trattate nel rispetto della riservatezza, della privacy e delle specifiche normative che regolano la materia. La comunicazione verso i diversi portatori di interesse è improntata alla correttezza dell'informazione, evitando, in ogni caso, di divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi. Ogni attività di comunicazione sarà effettuata nel rispetto delle leggi e delle pratiche di condotta professionale ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando le informazioni ritenute sensibili.

La Fondazione si impegna a verificare periodicamente il buon funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e sarà operata, a cura dell'Organismo di vigilanza, una verifica con cadenza almeno semestrale sulla quantità e sulla natura dei reclami presentati. La Fondazione valorizza i rapporti con l'Utente e i suoi familiari non solo quali destinatari naturali dell'offerta di servizi, ma come interlocutori privilegiati. I rapporti improntati ai principi di rispetto e tutela della persona, saranno oggetto di esame attraverso la diffusione di questionari e la loro verifica. I questionari, peraltro previsti nell'ambito dei requisiti organizzativi ai fini dell'accreditamento, dovranno dare riscontro circa la qualità delle prestazioni e del grado di soddisfazione degli Utenti.

6. I fornitori

Nelle sue politiche di acquisto, l'Istituto ha l'obiettivo di approvvigionarsi di prodotti, materiali, opere e servizi alle condizioni più vantaggiose in termini di rapporto qualità/prezzo.

L'obiettivo deve tuttavia essere completato dall'instaurare e mantenere relazioni con fornitori omologati, che assicurino l'utilizzo di processi produttivi-modalità operative compatibili con il rispetto dei diritti dell'uomo, dei lavoratori, dell'ambiente.

L'istituto favorisce una consapevole stabilità di rapporti e di partnership, ma ugualmente revisiona periodicamente il proprio albo fornitori allo scopo di aggiornarlo, razionalizzarlo e verificarne l'economicità/efficienza. Non deve essere quindi preclusa ad alcun potenziale fornitore, in possesso dei necessari requisiti, la possibilità di competere per offrire i propri prodotti/servizi. Per tutte le forniture, anche per i contratti d'opera e di consulenza, devono essere adeguatamente formalizzate e documentate le motivazioni della scelta e le considerazioni sul prezzo applicato, secondo quanto stabilito dalle procedure aziendali.

La Fondazione si avvale di fornitori che operano in conformità alla normativa vigente.

La selezione dei fornitori e la formulazione delle condizioni di acquisto dei beni e servizi per l'istituto è dettata da valori e parametri di concorrenza, obiettività, correttezza, imparzialità, equità nel prezzo, qualità del bene e/o del servizio, valutando accuratamente le garanzie di assistenza ed il panorama delle offerte in genere. I processi d'acquisto devono essere improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per l'istituto ed alla lealtà ed imparzialità nei confronti di ogni fornitore in possesso dei requisiti richiesti.

Va inoltre perseguita la collaborazione dei fornitori nell'assicurare costantemente il soddisfacimento delle esigenze dei clienti dell'istituto in termini di qualità e tempi di consegna. La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando, ove possibile, l'assunzione di vincoli contrattuali che comportino forme di dipendenza verso il fornitore contraente.

7. Le risorse umane

L'istituto attribuisce la massima importanza a quanti prestano la propria attività lavorativa, contribuendo direttamente allo sviluppo dell'azienda, perché è proprio attraverso le risorse umane che l'Istituto è in grado di fornire, sviluppare, migliorare, garantire i propri servizi e dunque creare valore.

La Fondazione rispetta la dignità e l'integrità morale di ogni dipendente/collaboratore; non tollera richieste o minacce atte a indurre le persone ad agire contro la legge ed in violazione del Codice Etico, né atti di violenza psicologica e/o comportamenti discriminatori o lesivi. Pertanto la Fondazione, per il tramite delle funzioni competenti, seleziona, assume, retribuisce e organizza i dipendenti sulla base di criteri di merito e competenza, nel rispetto del sistema premiante adottato ed improntato a criteri di obiettività e ragionevolezza.

Le politiche del personale sono rese disponibili attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale.

Nella gestione delle risorse umane la Fondazione si attiene a quanto previsto dalla normativa vigente ed applicabile in materia di Diritto del Lavoro; favorisce la crescita professionale del potenziale di ciascuna risorsa attraverso:

- Il rispetto della personalità e della dignità di ciascun individuo, evitando condizioni di disagio;
- La prevenzione di abusi e discriminazioni in base alla razza, all'orientamento sessuale, al credo religioso, alla lingua, all'appartenenza politica o sindacale e all'handicap;
- La formazione e l'aggiornamento delle risorse;
- La definizione dei ruoli, responsabilità, deleghe in modo da permettere a ciascuna risorsa di essere in grado di adottare adeguatamente le decisioni di sua competenza nell'interesse dell'Istituto;
- L'esercizio prudente, obiettivo ed equilibrato da parte dei responsabili di ciascuna attività specifica od unità organizzativa, anche in relazione ai poteri connessi alla delega ricevuta;
- La chiarezza, la precisione e la veridicità della comunicazione interna sulle politiche e sulle strategie aziendali;
- L'uso corretto e riservato dei dati personali;
- La predisposizione di luoghi di lavoro adeguati alle esigenze di sicurezza e della tutela della salute di chiunque li utilizzi.

Ciascun dipendente deve contribuire alla creazione di un ambiente di lavoro idoneo. Con i colleghi, deve assumere comportamenti improntati ai principi di civile convivenza, di piena collaborazione; deve, inoltre evitare situazioni che possano ingenerare l'insorgere di conflitto di interessi reali o apparenti con l'Istituto.

Ogni operatore è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente le strutture preposte di eventuali minacce o eventi dannosi per l'Istituto. In particolare ogni destinatario deve:

- Operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentare l'utilizzo degli stessi;
- Evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'azienda;
- Ottenere le autorizzazioni necessarie nell'eventualità di un utilizzo del bene fuori dall'ambito aziendale.

L'Istituto richiede che ciascun dipendente contribuisca personalmente a mantenere l'ambiente di lavoro rispettoso della sensibilità degli altri. Ogni eventuale situazione che possa costituire o determinare pregiudizio o conflitto rispetto ai comportamenti attesi deve essere subito comunicata al superiore gerarchico.

8. Analisi 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 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.

8.1. 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 dell'Utente
- La discrezionalità di erogazione del servizio.

Quanto sopra si può rilevare in particolare nelle funzioni socio-assistenziale e animativi.

Infatti in entrambe l'operatore vive di continue interazioni. Forte è la discrezionalità di esecuzione dell'attività che si basa fundamentalmente 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.

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

- Presidente
- Amministrativi
- ASA/OSS
- IP
- Animatrice

9. Conflitto di interessi

Tutti i soggetti che operano in nome e nell'interesse dell'Istituto, che si trovano ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto con quello dell'Istituto, devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto al diretto superiore, affinché compia le opportune valutazioni, quali, ad esempio, indicare altro dipendente o collaboratore che non si trovi nella stessa situazione.

In ogni caso, del conflitto di interessi e delle determinazioni assunte in merito, deve essere data comunicazione all'organismo di vigilanza di cui al presente Codice.

Non è consentito, inoltre, perseguire interessi propri a danno degli interessi sociali, né fare un uso personale non autorizzato di beni aziendali, né detenere interessi direttamente o indirettamente in società concorrenti, clienti, fornitrici o addette alla certificazione dei conti.

10. Regali, omaggi e benefici

Gli incaricati degli acquisti, i membri componenti degli organi collegiali, i dipendenti, i collaboratori a progetto, i consulenti esterni ed interni e 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 non devono accettare alcun regalo o altra utilità

che possa creare imbarazzo, condizionare le loro scelte o far sorgere il dubbio che la loro condotta non sia trasparente o imparziale.

Sono però ammesse liberalità esclusivamente a favore dell'istituto.

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 alla Fondazione. Si precisa che tale norma concerne sia i regali promessi od offerti sia quelli ricevuti, intendendosi per regalo qualsiasi tipo di beneficio (partecipazione gratuita a convegni, promessa di un'offerta di lavoro, ecc.).

I regali offerti a terzi, comunque non appartenenti alla P.A., stante il divieto assoluto sopra indicato, devono essere di modico valore e documentati in modo adeguato per consentire le opportune verifiche, e devono essere autorizzati dal responsabile di funzione e segnalati all'Organismo di Vigilanza di volta in volta competente. I Destinatari del presente Codice Etico che ricevono regali o benefici non di modico valore, sono tenuti a darne comunicazione all'Organismo di Vigilanza, il quale ne valuterà l'adeguatezza e provvederà a far notificare al mittente la politica della Fondazione in materia.

In particolare, è vietata in assoluto qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici, italiani ed esteri, o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

Nessun soggetto rappresentante la Fondazione può elargire denaro oppure offrire vantaggi economici o altre tipologie di benefici a soggetti della P.A. a scopo di ottenere incarichi o qualsivoglia vantaggio per sé o per la Fondazione.

In occasione di ricorrenza, anniversari e festività è consentita la donazione di beni purché di modesta entità, comunque nei limiti stabiliti dall'Organismo di Vigilanza e correttamente documentata al fine di consentire le opportune verifiche.

Qualora un soggetto legato alla Fondazione riceva da parte di un componente della P.A. o da parte di un parente o persona legata ad un ospite richieste esplicite o implicite di benefici deve immediatamente informarne l'Organismo di Vigilanza che previa verifica deciderà le opportune iniziative a riguardo.

11. Comportamento dei dipendenti in servizio

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

L'Utente ha sempre ragione, purché:

- 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 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 gesto deve essere ben calibrato e controllato.

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 Utente;
- Dedicare troppo tempo alla cura 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.

Il cellulare andrebbe tenuto in modalità "silenzioso" durante le riunioni di lavoro e gli incontri con gli ospiti della struttura. L'uso del cellulare per fini personali deve essere limitato al minimo e solo per i casi di emergenza.

12. La gestione dei rapporti

12.1. Rapporto con gli ospiti

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

12.2. Rapporto 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 di servizio previsto. Sono avversate logiche di mera convenienza economica o di interesse personale all'aggiudicazione di servizi o all'acquisto di prodotti. I fornitori 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.

12.3. Rapporto 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 "I.Cappi" si è attivata in tal senso producendo specifiche procedure gestionali-operative a valenza etico-comportamentale. L'organizzazione si impegna a trovare con i dipendenti le soluzioni più opportune di sviluppo delle attività sanitario-assistenziale, di adeguato utilizzo delle diverse professionalità e di soddisfazione dell'Utente 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 produttivi-assistenziali.

Agli 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 dell'Utente 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.

12.4. Rapporto 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.

Periodicamente devono essere coinvolti in percorsi informativi-formativi riguardanti gli obiettivi aziendali, aspetti igienico-sanitario-assistenziali, la sicurezza/anti incendio e la privacy.

12.5. Rapporto con Enti Istituzionali

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

L'Azienda Sanitaria Locale di Mantova rappresenta il braccio operativo regionale e soggetto fondamentale con cui progettare percorsi di miglioramento continuo.

La legge regionale, rappresenta, in tal senso, un importante momento di riferimento, mentre l'intervento di indirizzo e controllo del nucleo operativo di vigilanza dell'ASL costituisce il 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.

L'RSA intrattiene rapporti istituzionali anche con i Comuni.

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.

13. Effettività del Codice Etico

Il Codice Etico rappresenta lo strumento principe di lavoro di tutti gli Operatori della RSA "I.Cappi". Copia del Codice verrà consegnata a ciascun interessato 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 "I.Cappi".

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

14. Adozione efficacia e modifiche

Il presente Codice Etico viene adottato con delibera del Consiglio d'Amministrazione dell'Istituto con efficacia immediata.

A tutti i destinatari è fatto obbligo di prenderne adeguata conoscenza e di osservarlo.

Ogni aggiornamento modifica e revisione al presente Codice Etico devono essere approvati dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto.

15. 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 progettuualmente ed operativamente le indicazioni adottate.

Il Comitato è nominato dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto e ha durata annuale.

16. Le sanzioni

L'inosservanza alle norme del Codice Etico da parte dei destinatari comporta sanzioni diverse a seconda del ruolo del Destinatario interessato, oltre al risarcimento dei danni eventualmente derivati da tale inosservanza. Il rispetto delle norme del Codice Etico da parte dei dipendenti, ed il loro impegno a rispettare i doveri generali di lealtà, di correttezza e di esecuzione del contratto di lavoro secondo buona fede, sono richiesti anche in base e per gli effetti di cui al CC.CC.NN.L ed agli art. n. 2104 e n. 2105 del Codice Civile.

Per i destinatari non dipendenti, l'osservanza del Codice costituisce presupposto per la prosecuzione del rapporto professionale o di collaborazione esistente.

17. Trattamento dei dati personali e delle informazioni

Fermo restando il rispetto della normativa specifica in materia di tutela e trattamento dei dati personali, i destinatari sono tenuti a riservare ai dati personali dei quali vengano a conoscenza il trattamento più adeguato a tutelare le legittime aspettative degli interessati riguardo alla loro riservatezza, dignità e immagine.

Lo svolgimento delle attività dell'Istituto "I.Cappi" comporta l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la circolazione all'interno e all'esterno di documenti, studi, dati ed informazioni scritte, telematiche e/o verbali riguardanti tutte le attività dell'Istituto stesso. Queste informazioni, acquisite o elaborate dai destinatari nell'esercizio delle proprie incombenze o mansioni, appartengono all'azienda e possono essere utilizzate, comunicate o divulgate unicamente nel pieno rispetto, per quanto concerne i dipendenti, degli obblighi di diligenza e fedeltà che derivano dalle norme e dai contratti di lavoro, nonché in conformità alle procedure applicabili con riferimento particolare alle regole di comportamento dei dipendenti che operano in settori di particolare delicatezza.

La gestione delle informazioni e dei documenti non di pubblico dominio (idonei, se resi pubblici, a influenzare l'opinione pubblica o ad avere impatto sulle attività dell'Istituto oppure delle informazioni e documenti riguardanti i prodotti, i marchi, i fornitori, i progetti di sviluppo e l'organizzazione delle attività dell'istituto) deve essere effettuata secondo le procedure applicabili nel rispetto delle norme di legge.

18. Attuazione e controllo

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività tese all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza ed alla qualità, la Fondazione adotta ed attua modelli di organizzazione, gestione e controllo che prevedono misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento di questo Codice nonché a scoprire ed eliminare tempestivamente le situazioni di rischio, prevenendo comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole di questo Codice da parte di qualunque soggetto che agisca per la Fondazione.

In ragione dell'articolazione delle attività e della complessità organizzativa la Fondazione adotta un sistema di deleghe di funzioni e poteri, prevedendo in termini espliciti e specifici l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza. La competenza per l'applicazione del Codice Etico è demandata all'Organismo di Vigilanza, nominato dal Consiglio di Amministrazione, al quale sono affidati i compiti di:

1. vigilare sull'osservanza del Codice e sulla diffusione del medesimo presso tutti i Destinatari
2. verificare ogni notizia di violazione del Codice ed informare gli organi e le funzioni aziendali competenti dei risultati delle verifiche all'adozione degli eventuali provvedimenti sanzionatori;
3. proporre modifiche al contenuto del Codice per adeguarlo al mutevole contesto in cui la Fondazione si trova ad operare ed alle esigenze derivanti dall'evoluzione dell'ente.

Al presente Codice Etico viene data massima diffusione nei confronti di tutti i Destinatari.

Nel caso di violazioni del Codice etico la Fondazione adotta nei confronti dei responsabili delle violazioni stesse provvedimenti disciplinari che possono giungere fino all'allontanamento dall'Istituto dei responsabili oltre al risarcimento dei danni eventualmente derivati dalle violazioni.