

CODICE ETICO

Cacciamatta Srl



**R.S.A. Residenza Sanitaria Assistenziale
Casa Sant'Angela Merici
Via Natta, 2 – 24060 – Casazza (Bg)**



RSA CASA SANT'ANGELA MERICI

Via G. Natta n.2 CASAZZA Tel. 035 812050 santangelamerici@cacciamatta.it
Sede legale Via San Rocco sn TAVERNOLA BERGAMASCA Tel. 035 931023
C.F. e P.IVA 03492560168
www.cacciamatta.it - cacciamatta@legalmail.it



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.

L'ente, cooperativa, società, azienda (di seguito Ente) intende dotarsi di un *"Codice Etico Comportamentale"* con la finalità di fornire *indirizzi generali di carattere etico comportamentale* ai dipendenti, soci/collaboratori, in 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*.

CAPITOLO I

Normativa Generale

1.1 IL CODICE ETICO

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

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 nelle RSA, CDI, RAT e CRA in forza di rapporti di lavoro o comunque di collaborazione ma anche a coloro che con l'ente 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 dell'Ente.

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



RSA CASA SANT'ANGELA MERICI

Via G. Natta n.2 CASAZZA Tel. 035 812050 santangelamerici@cacciamatta.it

Sede legale Via San Rocco sn TAVERNOLA BERGAMASCA Tel. 035 931023

C.F. e P.IVA 03492560168

www.cacciamatta.it - cacciamatta@legalmail.it



Il Codice Etico si basa su principi di:

- *Rispetto delle norme*: l'Ente 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'Ente 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 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'Ente 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 dell'utente, dei suoi familiari 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'Ente 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.

1.2 LA VISIONE AZIENDALE

La società Cacciamatta srl 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.



La società 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 MISSION

La società persegue il fine istituzionale di tutela e promozione della salute degli ospiti, erogando prestazioni mediche, infermieristiche e riabilitative capaci di gestire situazioni clinico-assistenziali di buona 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'Ente 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 "qualità";
- **oculata gestione**: corretto utilizzo delle risorse disponibili, applicando meccanismi di controllo, diminuendo sprechi e disfunzioni e valorizzando al meglio le professionalità disponibili.

1.4 CENNI STORICI

La Società è stata costituita il 06 maggio 2008 con la forma di società a responsabilità limitata. L'ente è amministrato da un consiglio di amministrazione di tre persone.

1.5 RISORSE UMANE

La Società 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 la Società è in grado di fornire, sviluppare, migliorare, garantire i propri servizi e dunque creare valore.

Nella gestione delle risorse umane la Società 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 della Società;



- 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 realizzazione 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 la Società

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 la Società.

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.

La Società 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.

1.6 UTENTI

La Società persegue l'obiettivo di soddisfare i propri utenti fornendo loro servizi competitivi e 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.

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.**

La Società presta particolare attenzione alle norme in materia di tutela del consumatore con opportuna informativa relativa a prodotti e servizi.

La Società si impegna a garantire cortesia, attenzione, correttezza e chiarezza in ogni forma di comunicazione con l'utenza e, inoltre, a dare riscontro, tempestivamente, ai suggerimenti ed ai reclami dell'utenza stessa, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei.



RSA CASA SANT'ANGELA MERICI

Via G. Natta n.2 CASAZZA Tel. 035 812050 santangelamerici@cacciamatta.it

Sede legale Via San Rocco sn TAVERNOLA BERGAMASCA Tel. 035 931023

C.F. e P.IVA 03492560168

www.cacciamatta.it - cacciamatta@legalmail.it



1.7 FORNITORI

Nelle sue politiche di acquisto, la Società 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.

La Società 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 selezione dei fornitori e la formulazione delle condizioni di acquisto dei beni e servizi per la Società 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 la Società 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 della Società 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. Gli incaricati degli acquisti 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 eventualmente ammesse liberalità esclusivamente a favore della Società.

1.8 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 Ente (piani di lavoro)
- 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.



RSA CASA SANT'ANGELA MERICI

Via G. Natta n.2 CASAZZA Tel. 035 812050 santangelamerici@cacciamatta.it

Sede legale Via San Rocco sn TAVERNOLA BERGAMASCA Tel. 035 931023

C.F. e P.IVA 03492560168

www.cacciamatta.it - cacciamatta@legalmail.it



1.8.1 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. Critica è 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 di 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
- Animatrici
- Amministrativi

1.9 TRATTAMENTO DEI DATI 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 della società 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 della società stessa. 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 della Società oppure delle informazioni e documenti riguardanti i prodotti, i marchi, i fornitori, i progetti di sviluppo e l'organizzazione delle attività della Società) deve essere effettuata secondo le procedure applicabili nel rispetto delle norme di legge.



RSA CASA SANT'ANGELA MERICI

Via G. Natta n.2 CASAZZA Tel. 035 812050 santangelamerici@cacciamatta.it

Sede legale Via San Rocco sn TAVERNOLA BERGAMASCA Tel. 035 931023

C.F. e P.IVA 03492560168

www.cacciamatta.it - cacciamatta@legalmail.it



1.10 CONFLITTO DI INTERESSI

Tutti i soggetti che operano in nome e nell'interesse della società, che si trovano ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto con quello della Società, 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.

CAPITOLO II

COMPORTEMENTI NELLA GESTIONE

2.1 I RAPPORTI CON GLI UTENTI

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.

2.1.1 MODALITÀ DI COMPORTAMENTO 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.

2.2 I RAPPORTI CON I DIPENDENTI

Il valore ed il vantaggio competitivo che l'azienda è in grado di costruire passano 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 società 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.



RSA CASA SANT'ANGELA MERICI

Via G. Natta n.2 CASAZZA Tel. 035 812050 santangelamerici@cacciamatta.it

Sede legale Via San Rocco sn TAVERNOLA BERGAMASCA Tel. 035 931023

C.F. e P.IVA 03492560168

www.cacciamatta.it - cacciamatta@legalmail.it



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 vietate 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.

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.

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

CAPITOLO III

RAPPORTI ESTERNI

3.1 LE RELAZIONI ISTITUZIONALI

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

L'Azienda di tutela della salute 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'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.

L'Ente 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.



CAPITOLO IV

DISPOSIZIONI FINALI

4.1 EFFETTIVITÀ DEL CODICE ETICO

Il Codice Etico rappresenta lo strumento principe di lavoro di tutti gli Operatori della società. 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 società Cacciamatta srl.

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

4.2 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 oppure tramite l'O.I.V. composto da diverse professionalità oppure monocratico che nel loro complesso e dall'alto della loro capacità valutativa, sapranno valorizzare progettualmente ed operativamente le indicazioni addotte.

Il Comitato oppure O.I.V. è nominato dal Consiglio di Amministrazione della Società e ha durata pluriennale.

4.3 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 CCNL e agli articoli 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 collaborazione esistente.

4.4 ADOZIONE EFFICACIA E MODIFICHE

Il presente Codice Etico viene adottato con delibera del Consiglio d'Amministrazione della Società.

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 della Società.



RSA CASA SANT'ANGELA MERICI

Via G. Natta n.2 CASAZZA Tel. 035 812050 santangelamerici@cacciamatta.it

Sede legale Via San Rocco sn TAVERNOLA BERGAMASCA Tel. 035 931023

C.F. e P.IVA 03492560168

www.cacciamatta.it - cacciamatta@legalmail.it



Premessa

| | |
|---------------|-------------------------------------------|
| Cap. I | Normativa generale |
| 1.1. | Il Codice Etico |
| 1.2. | La visione aziendale |
| 1.3. | La mission |
| 1.4. | Cenni storici |
| 1.5. | Risorse umane |
| 1.6. | Utenti |
| 1.7. | Fornitori |
| 1.8. | Analisi del rischio |
| 1.8.1 | Processi critici del servizio |
| 1.9. | Trattamento dei dati e delle informazioni |
| 1.10. | Conflitto di interessi |

| | |
|----------------|---------------------------------------|
| Cap. II | Comportamenti nella gestione |
| 2.1. | I rapporti con gli utenti |
| 2.1.1. | Modalità di comportamento in servizio |
| 2.2. | I rapporti con i dipendenti |
| 2.3. | I rapporti con i fornitori |
| 2.4. | I rapporti con i volontari |

| | |
|-----------------|----------------------------|
| Cap. III | |
| 3.1 | Le relazioni istituzionali |

| | |
|----------------|----------------------------------|
| Cap. IV | Disposizioni finali |
| 4.1. | Effettività del Codice Etico |
| 4.2. | Il comitato di valutazione |
| 4.3. | Sanzioni |
| 4.4. | Adozione – Efficacia e modifiche |

