

CODICE ETICO

Ex Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n.231 e successive modificazioni

01/10/2012

Documento approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa sociale Arcobaleno S.p.A.
il 01 Ottobre 2012.

Sommario

Introduzione

<u>1. Obiettivi</u>	3
<u>2. Definizioni</u>	3
<u>3. Ambito di applicazione</u>	4
<u>4. Principi Fondamentali</u>	5
<u>5. Amministrazione</u>	6
<u>6. Rapporti con gli interlocutori</u>	7
<u>7. Rapporti con gli Utenti</u>	8
<u>8. Rapporto con i destinatari</u>	9
<u>9. Rapporto con i Terzi</u>	10
<u>10. Responsabilità nei confronti di professionisti, collaboratori esterni e fornitori</u>	10
<u>11. Sanzioni disciplinari</u>	10

CODICE ETICO

Introduzione

La **RSA Arcobaleno** è una residenza sanitaria che ospita persone anziane e/o non autosufficienti gestito da una ONLUS non a scopo di lucro denominata “Cooperativa Sociale Arcobaleno Spa”.

La struttura a carattere socio assistenziale ha come scopo principale quello di un miglioramento complessivo della qualità della vita per gli utenti e sostegno ai parenti affinché possano continuare a dare assistenza ai propri familiari.

1 – Obiettivi

- Porre l’attenzione sulle persone e valorizzare le loro potenzialità.
- Valutare diritti e bisogni degli utenti.
- Promuovere la partecipazione attiva al processo di assistenza e cura.
- Valorizzare le competenze e l’impegno dei professionisti nel progettare le politiche assistenziali.
- Attuare sistemi di monitoraggio della soddisfazione di utenti e **operatori** per migliorare la qualità dei servizi offerti.
- Promuovere l’integrazione tra le diverse figure professionali e sostenere il lavoro in equipe attraverso la collaborazione interdisciplinare.
- Curare la qualità delle relazioni interne ed esterne.
- Promuovere l’attivazione di percorsi e procedure che favoriscano l’utilizzo ottimale delle risorse umane e tecnologiche.
- Sostenere e sviluppare autonomia e responsabilità a tutti i livelli.

2 – Definizioni

“**Attività**” indica qualsiasi prestazione effettuata nello svolgimento del proprio ruolo, dei propri compiti professionali e delle proprie mansioni dai destinatari del presente Codice Etico.

“**Carta dei servizi**” indica l’apposito documento, redatto dalla RSA per aiutare gli utenti ad accedere con la massima facilità ai servizi offerti.

“**Prestazione**” indica le attività svolte per la tutela e per la salute degli utenti.

“Destinatario” indica chiunque è chiamato, in virtù del suo rapporto con la Residenza Sanitaria Assistenziale, al rispetto del presente Codice Etico: amministratori, revisore, dirigenti, dipendenti, collaboratori, consulenti.

“Referente” indica il superiore gerarchico o l’interlocutore contrattuale con cui il destinatario si interfaccia con la Residenza Sanitaria Assistenziale.

“Terzo” indica chiunque, intrattenga rapporti con i destinatari del presente Codice Etico: controparti in rapporti contrattuali, privati cittadini, familiari degli utenti.

“Utente” indica chiunque fruisca delle prestazioni erogate dall’ente.

“Ente” indica la Società Cooperativa Sociale Arcobaleno Spa.

“Interlocutore Istituzionale” indica le pubbliche amministrazioni, i pubblici dipendenti e gli incaricati del servizio pubblico.

3 - Ambito di applicazione

Il presente Codice Etico individua i valori e le direttive il cui rispetto è condizione essenziale e inviolabile per la collaborazione a qualsiasi titolo con la struttura.

L'ente esclude di iniziare o di proseguire qualsiasi rapporto con chiunque non condivida i principi e le direttive di questo Codice Etico.

Sottoscrivendo il presente Codice Etico, il Destinatario dichiara di condividerne i principi e di rispettarne integralmente il contenuto.

4 - Principi Fondamentali

La Cooperativa Sociale Arcobaleno Spa nell'ambito dei propri fini statutari ha aderito al Piano Regionale Socio Sanitario, facendo proprio il sistema di accreditamento regionale, ritenendo necessario perseguire il benessere e la cura degli anziani inseriti nelle strutture residenziali, nella consapevolezza del valore sociale delle prestazioni rese e nell'ottica di un servizio alla collettività, erogato a soggetti fragili e in situazioni di difficoltà.

L'Ente si propone non solo di erogare un servizio di qualità elevata, ma di erogarlo attraverso il pieno coinvolgimento, partecipazione e soddisfazione di tutti gli interlocutori, in primo luogo gli anziani ospiti, i loro famigliari e gli operatori.

La missione aziendale di una struttura residenziale per anziani viene riconosciuta nell'impegno costante a porre il benessere della persona al centro di tutto l'agire organizzativo, per offrire un servizio di qualità nel pieno utilizzo di tutte le potenzialità della struttura e allo scopo di svolgere un ruolo vitale all'interno del territorio di appartenenza.

Nello svolgimento delle Attività, i Destinatari del presente Codice Etico antepongono il rispetto della Legge, del bene comune e della dignità umana a qualsiasi altro interesse od obiettivo.

L'osservanza delle Leggi, dei regolamenti e il rispetto dell'imparzialità devono costituire la costante imprescindibile di tutte la Attività dei Destinatari. Nello svolgimento delle Attività, i Destinatari segnalano al proprio Referente qualsiasi possibile conflitto di interessi. Esiste un conflitto di interessi, reale o potenziale, quando una relazione (familiare, associativa o d'affari) fra un Destinatario e un interlocutore o un Terzo possa creare ostacoli all'applicazione del presente Codice Etico.

Nessun Destinatario può sentirsi esonerato dal rispetto dei principi e delle direttive del presente codice etico a seguito della presunta violazione di tali principi e direttive ad opera di altri Destinatari. In caso di dubbi sulla conformità a normative di difficile o non immediata comprensione, il Destinatario è tenuto a consultarsi con il Referente.

Per quanto non espressamente regolamentato dal presente Codice Etico, il Destinatario si astiene da qualsiasi condotta contraria o anche solo indifferente ai principi di onestà, buona fede e correttezza.

L'Ente si impegna a favorire l'intervento di tutti i Destinatari nei processi decisionali sugli aspetti organizzativi e clinici che presentino risvolti etici, promuovendo la libera espressione di preoccupazioni di carattere etico.

5 – Amministrazione

Il sistema di contabilità aziendale garantisce la registrazione di ogni operazione di natura economico/finanziaria nel rispetto dei principi, dei criteri e delle modalità di redazione e tenuta della contabilità dettate dalle norme vigenti.

Qualora il destinatario venga a conoscenza di omissioni, falsificazioni o inesattezze nelle registrazioni contabili o negli atti ad esse riconducibili, deve informare tempestivamente il proprio Referente.

In caso di ispezioni e verifiche da parte di Autorità amministrative di controllo, il Destinatario, se è previsto un suo coinvolgimento, adotta un atteggiamento di massima disponibilità e collaborazione e ottempera alle richieste di informazioni e documenti di natura contabile.

Responsabilità nei confronti del bilancio: il bilancio rappresenta uno degli aspetti più importanti e delicati di un'azienda. Le caratteristiche di verità, chiarezza, trasparenza, corrispondenza agli obiettivi programmatici, controllabilità e adattabilità alle mutevoli esigenze aziendali appaiono irrinunciabili anche al fine di impedire che l'utilizzo non appropriato delle risorse possa mettere in difficoltà economico-finanziarie, la Struttura, gli Ospiti, il Personale, i Fornitori.

6 - Rapporti con gli interlocutori

L'Ente condanna qualsiasi comportamento, da chiunque posto in essere, consistente nel promettere od offrire direttamente o indirettamente denaro o altre utilità a Pubblici Ufficiali e/o Incaricati di Pubblico Servizio, da cui possa conseguire un interesse o vantaggio per lo stesso Ente.

L'Ente condanna qualsiasi atteggiamento volto a influenzare impropriamente le decisioni dei pubblici ufficiali o degli incaricati di pubblico servizio.

E' proibito destinare a finalità diverse da quelle per cui sono stati concessi, contributi, sovvenzioni o finanziamenti ottenuti.

Responsabilità nei confronti dell'ASL: nell'impegno del patto di accreditamento e nel rispetto delle condizioni contrattuali. Il proposito è quello verso un lavoro sinergico con la Azienda Sanitaria, pur nella diversità dei compiti, nell'ottica di situazione di parità con la ASL stessa – derivante dal rapporto contrattuale sottoscritto fra le parti – per giungere ad una fruizione il più completa possibile del servizio da parte degli Utenti.

Responsabilità nei confronti dell'Ente Locale e dei Servizi Sociali: data la vocazione di questa azienda, grande importanza viene posta nel cercare le opportune sinergie operative con gli Enti Locali di riferimento e/o i Servizi Sociali del territorio al fine di segnalare situazioni di bisogno di cui si viene a conoscenza.

Responsabilità nei confronti del territorio e della comunità locale: intendiamo il territorio non solo come spazio fisico, ma soprattutto come insieme di relazioni tra persone, enti, associazioni, aziende ed anche l'insieme delle reciproche aspettative. In quest'ottica il territorio appare come lo sfondo sul quale tessere la rete dei servizi. Il territorio sarà allora terreno di condivisione, scambio, integrazione, confronto e collaborazione costruttiva e costante.

7 - Rapporti con gli Utenti

Nell'erogare le prestazioni, i Destinatari garantiscono parità di trattamento tutti gli Utenti e si astengono da qualsiasi pratica di favore e dal riconoscere privilegi.

E' vietata qualsiasi discriminazione degli Utenti in ragione della loro età, del loro genere o delle loro abitudini sessuali, della loro religione, della loro origine etnica o territoriale.

L'ente garantisce un'adeguata informazione sanitaria agli Utenti, commisurata al livello culturale. Viene ripudiato e proibito ogni strumento di persuasione i cui contenuti siano ingannevoli o non veritieri. Viene promossa quindi, la raccolta di un consenso realmente informato circa i rischi e i benefici dei trattamenti che vengono proposti.

Il rispetto dell'incolumità fisica e della libertà degli Utenti è un valore inviolabile. E' vietato realizzare anche se richiesti dagli utenti o dai loro familiari, interventi – non prescritti dai medici – che possano determinare una diminuzione permanente dell'integrità fisica o della libertà personale.

La protezione e la riservatezza dei dati inerenti la salute degli Utenti costituisce un obbligo fondamentale per i Destinatari, indipendentemente dal ruolo e dalla professionalità.

I Destinatari si impegnano a conoscere e a divulgare presso gli Utenti la Carta dei Servizi, offrendo chiarimenti a coloro che per qualsiasi ragione ne abbiano necessità.

Responsabilità nei confronti degli utenti: riconoscere la centralità della persona bisognosa di cure con la sua storia, le sue capacità residue, le sue necessità, la sua unicità e complessità, la sfera emotiva e affettiva, la sua appartenenza etnica e religiosa.

Responsabilità nei confronti dei familiari: la famiglia deve essere considerata come una risorsa. Bisogna porre molta attenzione nel creare con i familiari rapporti di collaborazione creativa e propositiva. In assenza di familiari diretti, uguale attenzione dovrà essere posta nei confronti della rete di chi si fa carico di seguire la persona o di eventuali tutori e/o amministratori di sostegno.

8 - Rapporto con i destinatari

La Cooperativa Sociale Arcobaleno Spa protegge la dignità, la libertà e l'uguaglianza dei Destinatari, tutela ove possibile, il loro lavoro e le loro libertà sindacali e impedisce che le caratteristiche e gli orientamenti personali diano luogo a discriminazioni.

Le risorse umane della Cooperativa Sociale Arcobaleno Spa vengono impiegate seguendo criteri di merito, nel rispetto della Legge, della Contrattazione Collettiva applicata e dei principi etici di riferimento.

Responsabilità nei confronti del personale. Nel rapporto con il personale devono essere rispettate le norme e i regolamenti vigenti: contratto di lavoro, applicazione delle norme di prevenzione e sicurezza sul lavoro, disponibilità di mezzi e strumenti operativi necessari.

Prendersi cura degli operatori affinché essi possano prendersi cura degli Utenti, significa essere attenti alle esigenze personali e lavorative in un'ottica di integrazione tra i doveri cui sono tenuti in quanto lavoratori e i bisogni che esprimono in quanto persone.

Un'equipe di operatori con ruoli ben definiti, motivati, affiatati e giustamente valorizzati può impegnarsi seriamente anche oltre gli obblighi contrattuali.

9 - Rapporti con i Terzi

I destinatari preposti a negoziati contrattuali per conto della Cooperativa Sociale Arcobaleno Spa, improntano le Attività alla tutela degli interessi dell'Ente, nel rispetto della Legge.

Nello svolgimento delle trattative con i Terzi, i Destinatari rilasciano tutte le informazioni rilevanti per la controparte, senza mai omettere aspetti determinanti per la decisione finale.

Nella custodia di informazioni, i Destinatari ne proteggono l'integrità, la disponibilità e la riservatezza in attuazione della normativa a protezione dei dati personali.

Nel dare luogo ai negoziati, i Destinatari si attengono all'esclusivo interesse dell'Ente, evitando condotte vantaggiose per se o per propri familiari o associati.

Ove i Destinatari contribuiscano alla scelta dei fornitori, escludono dal novero dei possibili fornitori coloro che non presentino caratteristiche di onorabilità, professionalità, affidabilità.

Il rispetto del presente Codice Etico costituisce condizione vincolante per l'avvio di rapporti contrattuali fra Terzi e la Cooperativa Sociale; il rifiuto di tale impegno sarà considerato elemento negativo ai fini della stipula del contratto.

La violazione del presente Codice Etico da parte di qualsiasi Terzo comporterà la risoluzione di diritto del rapporto contrattuale in essere.

10 - Responsabilità nei confronti di professionisti, collaboratori esterni e fornitori

E' fondamentale che i professionisti, collaboratori e fornitori che vengano considerati come partner dell'azienda e del progetto gestionale della struttura, e pertanto coinvolti nella missione aziendale affinché possano offrire beni e servizi di qualità elevata e costante nel tempo. Imprescindibili sono ovviamente il rispetto e la correttezza dei rapporti derivanti dalle clausole contrattuali.

11 - Sanzioni disciplinari

Nessun comportamento illecito o comunque in violazione del presente Codice Etico o anche solo illegittimo o scorretto verrà giustificato o considerato meno grave perché compiuto nell'interesse o a vantaggio della Cooperativa Sociale Arcobaleno Spa. Le sanzioni, nel rispetto della Legge e dei contratti collettivi vigenti, saranno proporzionate alla gravità delle infrazioni commesse.