

# Casa Albergo Maria Immacolata RSA

## Codice Etico

**Documento approvato dal C.D.A**

## INTRODUZIONE

La Casa Albergo Maria Immacolata ONLUS RSA (di seguito Casa), adotta il presente Codice Etico al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori ai quali si ispira per raggiungere i propri fini istituzionali, adottando procedure e comportamenti finalizzati a prevenire attività illecite o illegittime, migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'attività della Casa, per garantire il soddisfacimento dei bisogni dei destinatari dell'attività svolta.

- ✓ La Casa persegue la propria finalità senza distinzione di sesso. censo. cultura. religione. condizione sociale e politica.
- ✓ La Casa non ha scopo di lucro ed opera nell'esclusivo perseguimento di finalità di solidarietà sociale, offrendo assistenza sociale e socio-sanitaria nei confronti di persone anziane svantaggiate in ragione di condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari, con particolare riferimento alla tutela dei soggetti residenti nella regione Lombardia, con prioritario intento verso i residenti del comune di Calvenzano e poi dei comuni vicini.
- ✓ E' fatto divieto alla Casa di svolgere attività diverse da quelle istituzionali suddette, ad eccezione di quelle ad esse direttamente connesse e nel rispetto delle condizioni e dei limiti di cui all'articolo 1. comma 5, del decreto legislativo 4 dicembre 1997, n. 460 e successive modificazioni ed integrazioni.
- ✓ La Casa, nell'adempimento dei propri scopi istituzionali, può altresì cooperare con Enti Pubblici e privati e sottoscrivere convenzioni che ne regolamentino i rapporti, oltre a partecipare alla costituzione di soggetti sia pubblici sia privati, aventi analoghi scopi e alla gestione delle conseguenti attività.
- ✓ La Casa intende rispondere ai bisogni di cura ed assistenza delle persone anziane tramite l'accoglienza nella residenza sanitaria assistenziale; potrà anche, ove richiesta, disporre alcuni servizi in regime diurno e/o di supporto ai servizi domiciliari dell'Amministrazione Comunale di Calvenzano.
- ✓ Nello svolgere la sua attività la Casa si prende cura della persona nella sua totalità. nelle sue diverse dimensioni: fisica, psicologica, sociale, affettiva, culturale, spirituale. cercando di costruire un contesto di vita in cui la persona sia valorizzata nella sua unicità. In questo reputa importante il supporto anche dei familiari
- ✓ In ossequio al mandato della fondatrice, come recepito nei principi affermati all'art. 3 dello Statuto della Casa, la stessa ispira la propria azione ai valori dell'etica cristiana ed alla centralità della persona. Quindi ogni comportamento vuole affermare il principio che la vita umana. sempre ed in qualsiasi condizione, possiede in sé un valore sacrale che deve essere considerato, valorizzato e difeso. Pertanto qualunque persona, indipendentemente dal credo religioso o politico od altro. è conosciuta nell'unicità del suo essere, delle sue esperienze di vita. dei suoi bisogni e dei suoi desideri.
- ✓ Nel concreto agire di ogni giorno gli operatori della Casa accompagnano l'assistito con attenzione. senza accanimenti e senza abbandoni, al fine di favorirne l'autonomia e le libere scelte, con progetti individualizzati. Si è consapevoli che la persona è un interlocutore attivo e protagonista del proprio benessere, con una responsabilità condivisa tra tutti. Pertanto anche i familiari hanno la possibilità di partecipare al progetto di cura, ai momenti significativi della vita dei propri cari. confidando nell'accoglienza e nell'ascolto.
- ✓ Gli ospiti, i parenti, tutti gli aventi titolo sono protagonisti della valutazione continua e condivisa dell'attività della Casa con gli appositi questionari e con i colloqui.

## LA VISIONE

La Casa Albergo Maria Immacolata Onlus R.S.A. concorre a realizzare la rete dei servizi alla popolazione anziana e svantaggiata di Calvenzano e del circondario.

Questo obiettivo è perseguito con un continuo investimento in:

- ✓ cultura: lo sviluppo della professionalità, orientata ad una visione olistica della persona assistita; la costante ed organica integrazione tra aggiornamento, formazione continua ed assistenza;
- ✓ dotazioni strutturali tecnologiche: la dotazione strutturale si basa sulla residenza sanitaria assistenziale, la dotazione tecnologica sanitaria è costantemente rinnovata per essere al passo coi tempi; l'informatizzazione dei servizi è in linea con le più aggiornate richieste funzionali dei servizi;
- ✓ capacità di innovazione organizzativa: accoglienza e confort per gli ospiti e per i visitatori:
  - o continuo adattamento dell'organizzazione a percorsi assistenziali d' eccellenza, sempre orientati alle esigenze personali dell'ospite;
  - o creazione di un ambiente di lavoro sicuro, partecipato ed attrattivo.

Ciò che vorremmo per la nostra Casa per il futuro è un insieme di strutture e di servizi aggiornati flessibili in grado di risolvere tutti i problemi socio sanitari ed assistenziali della cittadinanza anziana di Calvenzano, in stretta sintonia con gli enti pubblici, sviluppando servizi e collaborazioni secondo criteri di sussidiarietà. Per questo si partecipa e si stimola ogni opportuna collaborazione e si intende mantenere un costante aggiornamento ed ampliamento della struttura per adattarla al mutamento del contesto di riferimento.

Il Codice Etico (di seguito Codice) è l'insieme dei valori e dei principi che orientano, regolano e guidano il comportamento e l'agire professionale di tutti i soggetti, a tutti i livelli di responsabilità, che operano all'interno della Casa

Destinatari del Codice sono tutti coloro che, a qualsiasi titolo (amministratori, dipendenti, collaboratori esterni, volontari etc) contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Casa, nonché i soggetti che intrattengono con la Casa rapporti commerciali (clienti, fornitori, consulenti, ecc.). Tali soggetti sono tenuti a conoscere il contenuto del Codice, a contribuire alla sua attuazione ed alla diffusione dei principi in esso contenuti.

Le regole contenute nel Codice integrano il comportamento che i Destinatari sono tenuti ad osservare in virtù di leggi vigenti, civili e penali, e degli obblighi contrattuali.

La Casa si impegna ad adottare tutte le misure necessarie alla diffusione del Codice; in particolare si impegna a:

- ✓ Distribuirlo a tutti i collaboratori attraverso mezzi idonei, anche con la promozione di incontri informativi volti ad esplicitarne il contenuto e la concreta applicazione;
- ✓ Allegarlo alla carta dei servizi
- ✓ Trasmetterlo agli Enti pubblici e privati con i quali la Casa intrattiene rapporti continuativi e significativi

Tutti i destinatari hanno l'obbligo di conoscere il contenuto, comprendere il significato e darne attuazione.

I Destinatari del Codice che ne violino le regole ledono il rapporto di fiducia con la Casa e saranno soggetti alle sanzioni qui previste.

## 1. PRINCIPI GENERALI

### 1.1 Centralità della persona

La Casa pone al centro di ogni suo agire ed ogni sua scelta la persona umana. a partire dall'Ospite, cioè la persona di cui per missione si prende cura, fino a tutte le persone con cui entra in relazione a qualunque titolo, garantendone sempre il pieno rispetto della dignità ed integrità. La Carta dei Servizi offre anche altri approfondimenti.

### 1.2 Rispetto dei principi e delle norme vigenti

La Casa si impegna ad operare nel pieno rispetto dei principi della Costituzione Italiana e recepiti dalla normativa nazionale e dalle disposizioni emanate dalla Regione Lombardia e dal proprio Statuto; fa altresì propri i principi etici riconosciuti anche in sede internazionale che presiedono l'attività sanitaria e socio assistenziale. In nessun modo comportamenti posti in violazione di leggi, regolamenti e del presente Codice possono essere considerati un vantaggio per la Casa: pertanto nessuno potrà mettere in atto tali comportamenti con il pretesto di voler favorire la Casa. Pertanto la Casa intende evitare di proseguire o iniziare alcun rapporto con chi non si sia assunto l'impegno del rispetto del Codice aziendale.

### 1.3 Onestà e correttezza

Al fine di generare e mantenere un clima di fiducia e rispetto reciproci, tutti i soggetti che operano per conto della Casa, nell'esercizio della propria attività, sono tenuti a promuovere, attuare e ricercare lealtà, onestà e giustizia, senza porre alcun atto che possa essere in contrasto con i principi del Codice.

### 1.4 Imparzialità e pari opportunità

Ogni persona che per qualsiasi modo venga in relazione con la Casa ha diritto ad essere trattata in modo equanime. La Casa rifiuta ogni discriminazione basata sull'età, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, opinioni politiche e stili di vita, e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in condizioni di difficoltà e debolezza.

La Casa, nel rispetto di quanto sopra enunciato, rifiuta in ogni modo comportamenti che possano favorire o agevolare il compimento di pratiche proprie di qualsiasi cultura o religione che si pongano in contrasto con le norme di ordine pubblico riconosciute dallo Stato e che influiscano sull'integrità fisica delle persone per finalità non connesse al trattamento o, comunque, considerate illecite dalle leggi vigenti.

### 1.5 Riservatezza

La Casa assicura la massima riservatezza e sicurezza dei dati e delle informazioni in proprio possesso, in osservanza della normativa in materia di protezione dei dati di cui al D. Lgs. 196/2003: in quest'ottica la Casa ha redatto il Documento programmatico di sicurezza in materia di trattamento dei dati ed è dotata di procedure e misure organizzative volte al rispetto della dignità degli Ospiti e di tutti i soggetti che a qualunque titolo entrino in relazione con la stessa.

Tutti i soggetti che operano per conto della Casa sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per finalità non connesse all'esercizio della propria funzione, attenendosi nei rapporti con gli Ospiti alle norme stabilite dai Codici deontologici delle professioni operate e dal presente Codice.

### **1.6 Tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente**

La Casa tutela la salute di tutti i soggetti interessati dalle sue attività, dove per salute si adotta il concetto espresso dall'organizzazione mondiale per la sanità: condizione di benessere fisico, psichico e sociale della persona, garantendo condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro salubri e sicuri, nel rispetto e nella piena applicazione del D. Lgs. 81/08 e successive modifiche e/o integrazioni.

La Casa si impegna a diffondere fra tutti i suoi collaboratori la cultura della sicurezza, promuovendo comportamenti responsabili ed attuando incontri di formazione e informazione. La Casa programma la propria attività nel rispetto dell'ambiente, prestando la massima attenzione affinché venga evitato ogni scarico o emissione illecita di materiali nocivi o rifiuti speciali, trattando i rifiuti in conformità alle norme vigenti.

La Casa ha emanato apposite regole e disposizioni comportamentali nel rispetto delle norme suddette a tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente.

### **1.7 Promozione della formazione ed aggiornamento costante**

La Casa promuove la formazione e l'aggiornamento costante dei propri dipendenti, al fine del loro accrescimento culturale e crescita professionale. Obiettivo di tale formazione continua è quello di garantire prestazioni adeguate ed innovative agli Ospiti.

I lavoratori sono tenuti a curare con costanza la propria formazione, sia per quanto riguarda aggiornamenti ed approfondimenti inerenti la propria mansione, sia nell'ambito della promozione della salute e della sicurezza sul lavoro

## **2 AMMINISTRAZIONE**

### **2.1 Attività amministrativa**

La Casa si impegna a perseguire i propri fini istituzionali nel rispetto dei principi di imparzialità e buon andamento, nel rispetto dei piani sanitari nazionali e regionali, ponendosi come obiettivi:

- La parità economica di bilancio, nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza, efficacia, economicità, senza fini di lucro ma con una efficiente salvaguardia del patrimonio.
- La realizzazione dell'interesse di tutti i soggetti coinvolti nell'attività.

### **2.2 Tenuta della contabilità**

Gli operatori addetti alla tenuta della contabilità operano nel rispetto dei principi di veridicità, trasparenza, accuratezza, completezza ed accessibilità delle informazioni contabili, adoperandosi affinché le procedure osservate ed i sistemi informatici utilizzati garantiscano una corretta esposizione dei fatti della gestione economica e finanziaria.

### **2.3 Sistemi di controllo interno**

Tutti gli organi con compiti di controllo e valutazione della gestione aziendale sono tenuti al rispetto del presente Codice.

### 3 COMUNICAZIONI E RAPPORTI CON GLI OSPITI

La Casa si impegna a non utilizzare strumenti di persuasione di natura scientifica o di altro tipo i cui contenuti siano ingannevoli o non veritieri.

La Casa si impegna a rendere accessibili notizie, comunicati stampa, dati ed informazioni, anche fatti ed eventi aziendali rilevanti attraverso il proprio sito WEB, le pubblicazioni -- notiziario interno e le apposite bacheche interne alla struttura. Tale obbligo d'informazione è rispettoso del prioritario diritto alla riservatezza degli Ospiti e di terzi. Ogni comunicazione rivolta all'esterno della Casa e realizzata in forma documentale, radiotelevisiva, informatica o orale dovrà avvenire nel rispetto dell'ordinamento e della disciplina preposta a regolare le singole condotte professionali. Per garantire completezza e coerenza delle informazioni, è definito che i rapporti della Casa con i mass-media siano riservati esclusivamente agli organi statutari ed alla Direzione generale, o ai destinatari da essa indicati.

#### 3.1 Modalità del servizio

La Casa orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri Ospiti, impegnandosi al continuo perseguimento di standard di elevata qualità del servizio erogato.

Tutti i soggetti che operano all'interno della Casa sono tenuti a rivolgersi agli Ospiti con disponibilità, rispetto e cortesia, chiedendo altrettanto agli stessi, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

La Casa presta attenzione alle richieste che possono favorire miglioramenti della qualità del servizio, accoglie ogni comunicazione da parte degli Ospiti e/o dei loro familiari e si impegna a dare sempre riscontro, il più tempestivamente possibile, ai reclami o alle segnalazioni fatte pervenire.

#### 3.2 Chiarezza e trasparenza

Tutti i soggetti che operano a contatto con gli Ospiti, sono tenuti a dare agli stessi informazioni complete e comprensibili, in applicazione delle normative vigenti e, nel caso di trattamenti sanitari, nel rispetto del diritto di autodeterminazione dell'Ospite, acquisendone, ove possibile, un consenso informato.

#### 3.3 Equità ed imparzialità

Tutti i destinatari del presente Codice si impegnano a mantenere un comportamento imparziale nei confronti dell'Ospite, in particolare, è fatto divieto di promuovere e svolgere pratiche di favore che costituiscano disparità di trattamento o posizioni di privilegio, è fatto divieto di accettare regali o utilità di qualunque genere eccedenti le normali pratiche di cortesia, o che siano finalizzati all'ottenimento di trattamenti di favore.

#### 3.4 Diritti degli Ospiti

La Casa si impegna a dare la massima diffusione al Codice, agevolandone la conoscenza da parte degli Ospiti e dei loro familiari e la comunicazione ed il confronto sui temi che ne sono oggetto.

Gli Ospiti e i loro familiari potranno comunicare con la Casa in riferimento al Codice. Anche al fine di segnalarne eventuali violazioni, indirizzando le proprie osservazioni, presso gli unici della stessa.

## **4 COMUNICAZIONI E RAPPORTI CON I DESTINATARI**

### **4.1 Tutela dignità del lavoratore**

La Casa riconosce la centralità delle risorse e l'importanza di stabilire e mantenere con esse relazioni basate sul rispetto e la fiducia reciproca, offre pari opportunità a tutti i dipendenti sulla base delle loro qualifiche professionali e capacità individuali, senza alcuna discriminazione di religione, sesso, credo politico o sindacale.

La Casa rispetta la dignità e l'integrità morale di ogni dipendente o collaboratore: non tollera richieste o minacce atte ad indurre le persone ad agire contro la legge e in violazione del Codice. né atti di violenza psicologica e/o comportamenti discriminatori o lesivi.

### **4.2 Ambiente di lavoro**

La Casa garantisce ai propri dipendenti ambienti di lavoro sicuri e salubri e favorisce una cultura di sicurezza.

### **4.3 Selezione del personale**

Il personale dipendente è assunto con regolare contratto di lavoro, non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare.

La Casa evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei suoi collaboratori. I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità operanti nella struttura, richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani organizzativi di lavoro, assicurando il coinvolgimento dei collaboratori nello svolgimento del lavoro, anche attraverso momenti di partecipazione a discussioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi della Casa. Tutti i collaboratori hanno il dovere di partecipare a tali incontri con spirito di servizio ed orientato alla massima efficienza ed efficacia ed equità.

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

La Casa si impegna nella formazione dei propri collaboratori attraverso incontri interni o partecipazione a corsi esterni inerenti l'attività svolta all'interno della stessa.

### **4.4 Rapporto di lavoro**

Il personale dipendente è assunto con regolare contratto di lavoro, non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare.

La Casa evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei suoi collaboratori. I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità operanti nella struttura, richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani organizzativi di lavoro, assicurando il coinvolgimento dei collaboratori nello svolgimento del lavoro, anche attraverso momenti di partecipazione a discussioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi

della Casa. Tutti i collaboratori hanno il dovere di partecipare a tali incontri con spirito di servizio ed orientato alla massima efficienza ed efficacia ed equità.

Le politiche del personale sono rese note attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale. La Casa si impegna nella formazione dei propri collaboratori attraverso incontri interni o partecipazione a corsi esterni inerenti l'attività svolta all'interno della stessa.

#### **4.5 Doveri dei dipendenti/collaboratori**

Tutti i dipendenti ed i collaboratori sono tenuti ad agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali ed in conformità a quanto previsto dal presente Codice, evitando ogni situazione che possa condurre a conflitti di interesse con la Casa o che possa interferire con la capacità di assumere decisioni imparziali.

Dipendenti e collaboratori sono tenuti ad operare con diligenza al fine di tutelare i beni della Casa, utilizzandoli con parsimonia e scrupolo e segnalando utilizzi impropri.

I destinatari del presente Codice devono agire con spirito di collaborazione, apportando all'attività della Casa il contributo delle competenze di cui dispongono, con l'osservanza dei criteri di confidenzialità e riservatezza per quanto attiene qualsiasi informazione di cui vengano in possesso per qualsivoglia motivo.

#### **4.6 Tutela della privacy**

È esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e la vita privata dei collaboratori.

È fatto divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di diffondere o comunicare i dati personali di dipendenti e collaboratori senza il preventivo consenso dell'interessato.

#### **4.7 Conflitto di interessi**

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

#### **4.8 Regali, omaggi, benefici**

Coloro che operano per la Casa si astengono dall'accettare regali, omaggi, benefici salvo che gli stessi siano di modico valore e non rientrino nelle normali pratiche di cortesia; anche in questo caso comunque non dovranno essere accettati regali o benefici di altro genere laddove siano volti ad ottenere trattamenti non conformi al principio di imparzialità, onestà e correttezza.

## **5 COMUNICAZIONI E RAPPORTI CON I TERZI**

### **5.1 Responsabilità e rappresentanza verso terzi**

L'assunzione di impegni verso soggetti terzi, in particolare verso altre istituzioni sia pubbliche sia private, è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte ed espressamente autorizzate, nel rispetto della più rigorosa osservanza di leggi e regolamenti.



## **5.2 Trasparenza ed eticità nella redazione dei documenti verso l'esterno**

La Casa, consapevole del valore e dell'uso a fine sanitario-sociale dei dati in suo possesso, si adopera affinché la redazione di tutti i documenti destinati all'esterno rispetti i principi di completezza, correttezza e responsabilità rispetto alle informazioni diffuse.

## **5.3 Comunicazioni con l'esterno**

Le eventuali comunicazioni della Casa verso l'opinione pubblica sono improntate al rispetto del diritto all'informazione, compatibilmente con il diritto alla riservatezza ed alla dignità degli Ospiti. In nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

## **6 RAPPORTI CON I FORNITORI**

I processi di acquisto sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo nel rapporto qualità/prezzo, alla concessione di pari opportunità per ogni fornitore, alla lealtà e all'imparzialità, alla capacità del fornitore di garantire un servizio continuo, tempestivo e di livello adeguato.

La Casa non intrattiene rapporti commerciali con soggetti che svolgano la loro attività in dispregio dei principi etici da essa riconosciuti nel presente Codice.

In casi di particolare rilevanza dovranno essere richieste ai fornitori espresse dichiarazioni di condivisione dei principi enunciati.

Per il Consiglio di Amministrazione  
Il Presidente  
(Carlo VIGANO')