



Codice etico

CODICE ETICO DELLA COOPERATIVA SOCIALE LA PINETA

CODICE ETICO DELLA COOPERATIVA SOCIALE LA PINETA:

INTRODUZIONE	PAG.3
CAPITOLO I	
1.1 IL CODICE ETICO	PAG.4
1.2 CENNI STORICI	PAG.4
1.3 LA MISSION	PAG.5
1.4 LA VISIONE AZIENDALE	PAG.5
1.5 NORMATIVA E PRINCIPI DELLA CONDOTTA ETICA	PAG.6
1.5.1 NORMATIVA GENERALE	PAG.6
1.5.2. PRINCIPI GENERALI	PAG.7
1.6 LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO	PAG.9
1.6.1. ELENCO DEI PROCESSI SENSIBILI DELLA COOP SOC. LA PINETA	PAG.9
CAPITOLO II	
2.1 I RAPPORTI CON I CLIENTI	PAG.10
2.1.1 MODALITA' DI COMPORTAMENTO IN SERVIZIO	PAG.10
2.2 I RAPPORTI CON I DIPENDENTI	PAG.11
2.3 I RAPPORTI CON I FORNITORI	PAG.12
2.4 I RAPPORTI CON I VOLONTARI	PAG.13
CAPITOLO III	
3.1 LE RELAZIONI ISTITUZIONALI	PAG.13
CAPITOLO IV	
4.1 EFFETTIVITA' DEL CODICE ETICO	PAG.13
4.1.1 LO STRUMENTO ETICO	PAG.13
4.1.2 IL COMITATO DI VALUTAZIONE	PAG.14

INTRODUZIONE

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 Cooperativa Sociale "LA PINETA" (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, 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

1.1 IL CODICE ETICO

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 nella Cooperativa in forza di rapporti di lavoro o comunque di collaborazione, ma anche a coloro che con la Cooperativa intrattengono rapporti commerciali.

Il Codice mira, in particolare, a:

- favorire *comportamenti* riconosciuti come *corretti* e, pertanto, assunti a modello;
- *impedire o ostacolare condotte contrarie* alle prescrizioni di legge e tendenti favorire l'interesse, o ad avvantaggiare, l'azienda;
- *incentivare la migliore qualità delle attività* svolte dall'azienda, tramite i propri collaboratori, tenendo in considerazione i valori espressamente individuati;
- *promuovere la credibilità e l'immagine positiva* della Cooperativa.

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

1.2 CENNI STORICI

La Cooperativa Sociale LA PINETA è stata costituita il 17.06.1996 con lo scopo di ottenere tramite la gestione di servizi assistenziali alla persona, le migliori condizioni lavorativa possibili. Da un primo nucleo di tre strutture per anziani l'attività si è sviluppata ulteriormente sia nel campo dell'assistenza residenziale alla persona anziana che nel campo della psichiatria, diversificando la propria attività nelle regioni Emilia Romagna e Lombardia.

1.3 LA MISSION

La Cooperativa Sociale LA PINETA persegue il fine istituzionale di tutela e promozione della salute degli Ospiti, erogando *prestazioni mediche, infermieristiche e riabilitative* capaci di gestire situazioni clinico-assistenziale ad *alta complessità* e producendo *processi socio-assistenziali, di elevata appropriatezza e qualità*. L'ambiente assume una *connotazione alberghiera ed una funzione curativo-riabilitativa*.

L'Ospite deve percepire un clima umano, tecnico ed organizzativo capace di rispondere adeguatamente ai suoi bisogni di base, attento ed orientato al soddisfacimento dei bisogni di rispetto e stima, pronto ad affrontare efficacemente le eventuali necessità di trattamento assistenziale.

Per il raggiungimento della propria mission aziendale, La Cooperativa Sociale LA PINETA 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 pulito, accogliente, familiare, tranquillo, con menù vari e appetitosi;
- **adeguatezza organizzativa e tecnica**, per sostenere i continui cambiamenti, propri, del settore socio-assistenziale e per produrre attività di "elezione";
- **oculata gestione**: corretto utilizzo delle risorse disponibili, applicando meccanismi di controllo, diminuendo sprechi e disfunzioni e valorizzando le risorse professionali disponibili.

1.4 LA VISIONE AZIENDALE

La Cooperativa Sociale LA PINETA 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 Cooperativa Sociale LA PINETA intende, pertanto:

Prendersi cura della persona mediante personale qualificato e motivato, in un ambiente sicuro e nelle migliori condizioni organizzative possibili compatibilmente con i limiti della struttura.

Riconoscere l'ottica di lavoro positiva, costruttiva ed integrata come corollario fondamentale di ogni processo produttivo.

1.5 NORMATIVA E PRINCIPI DELLA CONDOTTA ETICA

1.5.1 normativa generale

Il presente Codice Etico, adottato ai sensi della Delibera 8496 del 26 novembre 2008 della Regione Lombardia "Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto e linee di indirizzo per la vigilanza ed il controllo delle unità di offerta sociosanitarie", trae origine dal D. Lgs. 8 giugno 2001 n. 231, recante "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica".

L'Ente, nello svolgimento di tutte le attività tese al raggiungimento delle finalità statutarie, agirà sempre avendo come base i seguenti principi generali:

- Rispetto della Costituzione, in particolare degli articoli 2, 3, 32 e 38;
- Rispetto della normativa vigente in ogni ordine e grado, in particolare delle leggi e del regolamento riguardanti la materia dei servizi socio-sanitari, propria dell'attività istituzionale dell'Ente.
- Rispetto della legge n. 328 del 2000, nei suoi capisaldi relativi alla qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza;
- Rispetto della legge regionale Lombardia n. 3 del 2008 che enuncia i principi di:
 - o Universalità del diritto di accesso e uguaglianza di trattamento nel rispetto della specificità del bisogno;
 - o Libertà di scelta nel rispetto della appropriatezza delle prestazioni;
 - o Riconoscimento e valorizzazione del ruolo della famiglia;

- o Mantenimento e reinserimento nel proprio ambiente familiare e sociale del soggetto in difficoltà;
 - o Perseguimento dell'effettività e dell'efficacia delle prestazioni erogate;
 - Rispetto della Carta dei Diritti della persona anziana (o altre Carte di Diritti relative ad altre tipologie di utenza)
 - Rispetto della Carta dei Servizi approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente;
 - Rispetto dei regolamenti, delle circolari e dei protocolli interni approvati dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente.
- Nessuno può considerarsi autorizzato a porre in essere comportamenti in violazione di leggi, regolamenti e principi del presente Codice Etico, con il pretesto di voler favorire l'Ente.

1.5.2 Principi generali

Il Codice Etico si basa sui principi di:

- *Rispetto delle norme e appropriatezza delle prestazioni*: La Cooperativa Sociale LA PINETA persegue obiettivi nel rispetto della Costituzione italiana e delle normative vigenti, con particolare riferimento a quelle in materia di regolamentazione del funzionamento delle strutture residenziali per anziani.
- *Onestà*: tutti 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 e pari opportunità*: l'organizzazione cerca di impedire ogni discriminazione basata, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, opinioni politiche e stili di vita diversi e si impegna affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi dipendenti e collaboratori, a qualsiasi livello nelle relazioni con i Clienti/Utenti, purché non in contrasto con le regole di convivenza o di ordine pubblico.

- *Riservatezza*: La Cooperativa Sociale LA PINETA 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'Ospite e, a tal fine, si adopera per evitare, in qualsiasi modo, deturpazione od inquinamento.
- *Rispetto della persona*: rispettare la persona significa assicurare modalità e livelli di intervento sanitario-assistenziali che si avvicinino il più possibile ai criteri qualitativi desiderati dall'Ospite stesso, e, nel contempo, che rispettino principi e canoni propri delle buone pratiche. Tra la dimensione strettamente "sanitaria" e quella di "qualità di vita", La Cooperativa ha deciso di perseguire in modo particolare quest'ultima, riservando, il più possibile, all'Ospite la decisione sulla tipologia di intervento a cui vuole essere sottoposto. L'operato dei diversi professionisti è, comunque, sempre disciplinato e condizionato dalla normativa vigente.
- *Coinvolgimento*: il Codice Etico, e le relative modalità relazionali ed operative in esso iscritte, assumono l'importante funzione di favorire il coinvolgimento costruttivo del Cliente, dei suoi famigliari e degli Operatori.
- *Lavoro di squadra*: essere e sentirsi parte di un gruppo è un diritto ed un dovere per ogni operatore. I risultati perseguibili in gruppo si rivelano generalmente migliori rispetto a quelli conseguiti individualmente. Tutti devono poter partecipare con professionalità alle attività, ai progetti assistenziali ed a quelli organizzativo-produttivi.
- *Efficienza*: i risultati devono essere perseguiti mediante l'utilizzo ottimale di risorse, l'adeguatezza, in tal senso, è dettata dalle linee di indirizzo strategico fornite dal Consiglio di Amministrazione e dal budget di esercizio.
- *Trasparenza*: La Cooperativa 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.

1.6 LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Alla stesura del documento, occorre anteporre un'adeguata valutazione del rischio che può creare 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 Cooperativa;
- Individuare i soggetti chiave per ogni singolo processo;
- Analizzare le procedure e le prassi.
- Individuare le aree di rischio, per verificare in quale area/settore aziendale sia possibile la realizzazione di inadempienze o scorrettezze;
- Predisporre un sistema di controllo in grado di prevenire i rischi di realizzazione dei predetti.

1.6.1 Elenco dei processi sensibili della Cooperativa Sociale LA PINETA:

In allegato al presente codice etico verranno analizzati i seguenti processi sensibili avendo cura per ognuno di porre in evidenza la valutazione del rischio per evitare situazioni eticamente distorte:

- 1) INGRESSO UTENTE
- 2) GESTIONE AMMINISTRATIVA UTENTE (gestione denaro, pagamento rette, gestione dei beni dell'ospite ecc.)
- 3) ASSISTENZA SANITARIA
- 4) ASSISTENZA ALLA PERSONA
- 5) GESTIONE FARMACIA
- 6) APPROVVIGIONAMENTI
- 7) RECLUTAMENTO E GESTIONE DEL PERSONALE
- 8) PREDISPOSIZIONE E APPROVAZIONE DEL BILANCIO
- 9) UTILIZZO BENI DELL'ENTE
- 10) GESTIONE DEI DATI SENSIBILI

CAPITOLO II

2.1 I RAPPORTI CON I CLIENTI

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

2.1.1 Modalità di comportamento in servizio

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

Il Cliente ha sempre ragione, purchè:

- il rispetto dei suoi diritti e della sua volontà non infici in alcun modo quelli degli altri ospiti;
- le richieste di servizio rispettino i termini, le modalità e gli standard prefissati da contratto;
- le richieste non siano in contrasto con la normativa vigente, con le regole interne all'Istituto e con i principi di buon senso.

Gli operatori, indipendentemente dal loro grado gerarchico, devono cercare una relazione strettamente professionale con l'assistito, evitando forme di confidenza od di eccessiva familiarità.

L'utilizzo del "LEI" nella interazione comunicativa quotidiana è preferita a quella del "TU", a meno che non sia esplicitamente l'assistito a richiederlo. Ma anche in questo caso, l'operatore deve porre molta attenzione allo stile adottato, per evitare coinvolgimenti che travalichino il senso di un'esposizione professionale.

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

Si richiede di evitare comportamenti quali:

- urlare inutilmente negli ambienti di vita e cura;

- parlare di altre persone o di altre attività durante il compimento di processi assistenziali sull'assistito;
- ignorare la richiesta di intervento da parte di un Cliente;
- dedicare troppo tempo all'accudimento di un Assistito a scapito degli altri;
- adottare comportamenti troppo frettolosi ed incuranti;
- mangiare o bere in aree non designate;
- fumare in struttura;
- accettare denaro, doni o qualsiasi utilità, in particolare da fornitori o da soggetti richiedenti l'accesso alla struttura.

Si chiede, altresì, di adottare il più possibile, atteggiamenti rilassati, ma determinati e toni di voce tenui, ma ben comprensibili. Il sorriso rappresenta l'arma empatica di maggior successo nel rapporto con la persona anziana e l'ascolto lo strumento principe per l'acquisizione di informazioni utili all'impostazione del piano assistenziale.

La divisa deve essere sempre pulita a simboleggiare la professionalità e l'attenzione alle regole igieniche fondamentali.

L'Ospite, soprattutto quello non deambulante o con deficit cognitivi, non va lasciato in ambienti incustoditi, bensì in aree a diretto controllo del personale.

2.2 I RAPPORTI CON I DIPENDENTI

Il valore ed il vantaggio competitivo che l'azienda è in grado di costruire passa non solo dal capitale fisico e da quello organizzativo, ma anche e soprattutto, da quello umano e sociale;

Ne deriva la necessità di superare il semplice modello amministrativo per assumerne uno di forte attenzione alle persone: Con esso è possibile ricercare la compatibilità e la coerenza tra scelte organizzativo-strategiche e politiche del personale.

La Cooperativa Sociale LA PINETA si è attivata in tal senso producendo specifiche procedure gestionali-operative a valenza etico-comportamentale. L'organizzazione si impegna a trovare, non solo con i dipendenti, ma anche con le Società Cooperative appaltatrici di servizi interni, le soluzioni più opportune di sviluppo delle attività sanitario-assistenziale, di adeguato

utilizzo delle diverse professionalità e di soddisfazione del Cliente esterno ed interno.

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

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

Nel rapporto azienda-dipendenti è fondamentale chiarire le aspettative reciproche di ruolo.

Il Codice Etico rappresenta, in tal senso, uno strumento fondamentale con cui, non solo vengono esplicitate le finalità istituzionali e le posizioni funzionali di ciascun operatore, ma vengono, altresì, indicati modelli comportamentali, operativi e gestionali che, una volta condivisi, potranno rappresentare l'effettivo riferimento per la costruzione quotidiana del proprio operato professionale.

Eticità, in tutto ciò, è ricercata non nel fare le cose "migliori" e "più giuste", bensì nel "ciò che è possibile fare, con le risorse date e per il bene comune". Ciò sottintende l'abbandono di pensieri e modelli individualistici e di interesse personale, per abbracciare uno spirito di squadra che riconosca nei bisogni del Cliente e nel bene dell'organizzazione i principali elementi motivazionali.

Non ultimo, l'eticità del rapporto con i dipendenti è ricercata in azienda anche attraverso la predisposizione di un ambiente di lavoro ottimale e mediante una permanente azione di prevenzione degli infortuni.

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 avversate logiche di mera convenienza economica o di interesse personale all'aggiudicazione di servizi od all'acquisto di prodotti. I fornitori, in Cooperativa Sociale LA PINETA, 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.

CAPITOLO III

3.1 LE RELAZIONI ISTITUZIONALI

La Cooperativa svolge la propria azione istituzionale in un preciso contesto economico-produttivo regolato dalla Regione Emilia Romagna

L'Azienda Sanitaria Locale di Reggio Emilia 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.

CAPITOLO IV

4.1 EFFETTIVITA' DEL CODICE ETICO

4.1.1 Lo strumento etico

Il Codice Etico rappresenta lo strumento principe di lavoro di tutti gli Operatori della Cooperativa Sociale LA PINETA. Di esso ne verrà consegnata una copia e all'inizio di ogni anno verranno fatti degli incontri di confronto e condivisione.

Dei contenuti del Codice ne verrà data informazione anche a tutti coloro che, in varie forme e modalità, interagiscono con la Cooperativa Sociale LA PINETA.

4.1.2 Il Comitato di Valutazione

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

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

Il Comitato è composto da tre membri. La loro nomina è stabilita dal Consiglio di Amministrazione della Società ed ha durata annuale. L'individuazione dei Componenti non deve avvenire necessariamente all'interno del gruppo di lavoro della Cooperativa.

Reggiolo, 30 ottobre 2010