



Azienda Servizi alla Persona

SANTA CHIARA

Via Paolo Gorini, 48 - 26900 Lodi

Tel. 0371/403.1 - fax 0371/ 403448 e-mail protocollo@asplodi.it

CODICE ETICO

INDICE

Capitolo 1	PRINCIPI E FONDAMENTI DEL CODICE ETICO	Pagina 3
Capitolo 2	CRITERI DI CONDOTTA GENERALI	Pagina 4
Capitolo 3	APPLICAZIONE DEL D. LGS 8.6.2001, N.231	Pagina 5
Capitolo 4	RAPPORTO CON OSPITI/UTENTI	Pagina 7
Capitolo 5	CRITERI DI CONDOTTA CON I FORNITORI	Pagina 9
Capitolo 6	CRITERI DI CONDOTTA RIGUARDANTI IL PERSONALE	Pagina 10
Capitolo 7	RAPPORTO CON I VOLONTARI	Pagina 13
Capitolo 8	LE RELAZIONI ISTITUZIONALI	Pagina 13
Capitolo 9	NORMATIVE DI RIFERIMENTO	Pagina 14
Capitolo 10	EFFICACIA	Pagina 15



Azienda Servizi alla Persona

SANTA CHIARA

Via Paolo Gorini, 48 - 26900 Lodi

Tel. 0371/403.1 - fax 0371/ 403448 e-mail protocollo@asplodi.it

DEFINIZIONI

Carta dei servizi: documento finalizzato alla comunicazione e promozione verso gli utenti, in cui sono descritti i servizi offerti dall'Azienda e le modalità organizzative di erogazione delle prestazioni

Codice Etico- Comportamentale: sistema di autodisciplina aziendale costituito da Codice Etico e Modello Organizzativo, la cui applicazione è sottoposta al controllo della Direzione Generale.

Modello organizzativo: documento dell'Azienda in cui sono riportate le procedure da seguire nello svolgimento delle attività, in maniera tale da rispettare i valori ed i principi enunciati nel Codice Etico

Attività: insieme dei servizi resi agli Ospiti/Utenti e dei procedimenti interni inerenti all'amministrazione aziendale

Destinatari: tutti i dipendenti dell'Azienda con qualsivoglia qualifica e funzione, nonché i professionisti che, in forma individuale o quali componenti di un'Associazione professionale, erogano prestazioni in forma coordinata e continuativa nell'interesse dell'Azienda

Terzi: ogni persona fisica o giuridica tenuta ad una o più prestazioni in favore dell'Azienda o che comunque intrattiene rapporti con essa senza essere qualificabile come Destinatario

Utenti/Ospiti: qualsiasi persona fisica che, rapportandosi con l'Azienda, usufruisce delle prestazioni e dei trattamenti sanitari da essa erogati



Azienda Servizi alla Persona

SANTA CHIARA

Via Paolo Gorini, 48 - 26900 Lodi

Tel. 0371/403.1 - fax 0371/403448 e-mail protocollo@asplodi.it

1. PRINCIPI E FONDAMENTI DEL CODICE ETICO

Il presente documento rappresenta il Codice Etico della ed esprime il fondamento etico dell'ASP Santa Chiara ed i principi ispiratori che caratterizzano l'azione dell'ente.

Questo documento rappresenta uno strumento essenziale che ispira l'attività dell'ASP Santa Chiara ; in esso infatti sono stabiliti i principali valori etici che sono alla base della sua azione; al rispetto di tali valori devono uniformarsi i comportamenti dei soggetti, interni ed esterni, che interagiscono con questo Ente.

Mediante il Codice Etico si definiscono pertanto i comportamenti e le responsabilità etiche e sociali dei componenti il Consiglio di Amministrazione, dei dipendenti, degli operatori, dei professionisti e dei volontari, di terzi interagenti con la ASP Santa Chiara (destinatari del Codice Etico) verso i diversi gruppi di *stakeholder*, promuovendo una gestione equa dell'attività e delle relazioni umane, sostenendo la reputazione dell'ASP Santa Chiara in modo da creare fiducia nei confronti dell'ente sia all'interno che all'esterno di esso.

Tutti questi soggetti sono invitati a condividere, promuovere e valorizzare i principi enunciati in questo documento, divenendo parte attiva di un processo di sviluppo sociale incentrato sulla dignità della Persona anziana e sui servizi ad essa offerti.

La mission della dell'ASP Santa Chiara, ai sensi dell'articolo 2 de vigente Statuto, è *quella provvedere all'assistenza delle persone anziane non autosufficienti nonché di persone disabili.*

La strategia dell'azienda è rivolta a consolidare un sistema organizzativo improntato sull'adeguatezza e sulla qualità dei servizi offerti rispetto ai bisogni, orientato al miglioramento continuo della propria offerta e rivolta al soddisfacimento del Cittadino e degli operatori in un contesto di gestione delle risorse disponibili.

La qualità della vita e il benessere degli Ospiti della RSA e degli utenti del C.D.I. sono strettamente correlati al livello professionale degli Operatori ed al sistema di relazioni che si instaura. A riguardo, uno degli obiettivi attuativi legato al Codice Etico dell'ASP Santa Chiara consiste nel motivare gli Operatori ed i Professionisti a svolgere con passione e cura il proprio ruolo e, al tempo stesso, a generare "condivisione" e "cultura" dei valori fondamentali che vi sono al suo interno.

Perciò la metodologia di lavoro nella struttura è orientata a promuovere l'umanizzazione, la solidarietà, la qualità e la cura, intesi come valori fondamentali per la gestione dei servizi alla persona.



Azienda Servizi alla Persona

SANTA CHIARA

Via Paolo Gorini, 48 - 26900 Lodi

Tel. 0371/403.1 - fax 0371/403448 e-mail protocollo@asplodi.it

2. CRITERI DI CONDOTTA GENERALI

L'Azienda assume i seguenti valori di riferimento :

ASSICURAZIONE di qualità nelle cure e nell'assistenza, cortesia nei rapporti, attenzione alle esigenze degli ospiti, utenti e famigliari.

CONTINUITÁ: la struttura garantisce la continuità e la regolarità delle cure prestate. In caso di disfunzioni , vengono messe in atto le misure necessarie a contenere il disagio arrecato.

DIALETTICA interna e comunione di intenti verso l'esterno

DIFFUSIONE dell'Etica e della Responsabilità, trasmettendo il sentimento dell'affidabilità e della sicurezza in coloro che ci affidano la loro salute e il loro benessere.

EGUAGLIANZA dei Cittadini/Utenti nei confronti dei servizi erogati, intesa non solo come uniformità ed imparzialità delle prestazioni, ma anche come assoluto divieto di discriminazione nei confronti di esigenze particolari.

EQUITÁ, EFFICIENZA ED EFFICACIA dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore. Il servizio pubblico è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

INTEGRAZIONE: gli interventi professionali presenti sono integrati tra loro al fine di garantire un approccio globale al paziente, attraverso strumenti e occasioni d'incontro formali, che consentono un confronto continuo.

INTEGRITÁ ED ONESTÁ come fonti di ispirazione quotidiana.

PARTECIPAZIONE sociale e apertura alle istanze della comunità locale; ogni osservazione, suggerimento, consiglio, critica, proposta viene valutata in funzione della creazione di un servizio migliore.



Azienda Servizi alla Persona

SANTA CHIARA

Via Paolo Gorini, 48 - 26900 Lodi

Tel. 0371/403.1 - fax 0371/403448 e-mail protocollo@asplodi.it

TUTELA del corretto utilizzo dei servizi da parte dei cittadini, come forma di rispetto verso la comunità sociale.

E' compito del Consiglio di Amministrazione, del Direttore e dei Responsabili dei servizi assicurare il buon operato dei collaboratori e dei dipendenti, garantire la regolarità e continuità del servizio impegnandosi a limitare al massimo eventuali disservizi, prevenire e ridurre i rischi connessi all'attività lavorativa, informare/formare i lavoratori, in particolare in tema di gestione delle emergenze e garantire il rispetto dei parametri regionali strutturali e di gestione sanitaria-assistenziale.

La trasparenza dei dati e l'accuratezza delle informazioni comprende anche l'ambito contabile, infatti, l'ASP Santa Chiara si impegna ad elaborare correttamente la contabilità e a disporre di sistemi informatici affidabili. Le rilevazioni contabili e i dati di natura fiscale devono essere corredati dalla relativa documentazione in supporto cartaceo.

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

3. APPLICAZIONE DEL D. LGS 8.6.2001, N.231

Scopo del presente Codice è altresì l'adozione di principi etici condivisi in relazione a comportamenti che possono integrare fattispecie di reato previste dal Decreto Legislativo n. 231 dell'8.6.2001, nonché la prevenzione di eventuali illeciti mediante la definizione in seno all'ASP di comportamenti volti ad ostacolare il verificarsi di fenomeni distorsivi e la commissione di reati.

La sopra richiamata normativa prevede l'ipotesi di "responsabilità amministrativa" dell'Ente derivante dalla condotta del singolo (appartenente all'Ente od esercente, di fatto, funzioni di gestione e controllo riferibili all'Ente) idonea a configurare un reato tentato e consumato. In siffatte ultime ipotesi l'Ente non risponde del reato (per assenza di responsabilità amministrativa) qualora dimostri di aver posto in essere



Azienda Servizi alla Persona

SANTA CHIARA

Via Paolo Gorini, 48 - 26900 Lodi

Tel. 0371/403.1 - fax 0371/403448 e-mail protocollo@asplodi.it

quanto disposto all'art. 6 del medesimo Decreto Legislativo (introduzione di modelli di comportamento, attività di vigilanza attribuita ad apposito organo) o dimostri l'elusione fraudolenta delle regole comportamentali da parte del soggetto autore del reato o l'assenza di insufficiente attività di vigilanza.

Ai fini della applicazione del Codice, **i reati che si possono configurare** nell'operatività di coloro che sono i destinatari del Codice etico sono quelli previsti dal Codice Penale posti a tutela dei beni giuridici costituzionalmente garantiti e desumibili dal D.Lgs n. 231/2001, in particolare gli artt. 317 c.p. Concussione, 318 c.p. Corruzione per un atto d'ufficio, 319 c.p. Corruzione per un atto contrario ai doveri d'ufficio, 320 c.p. Corruzione di persona incaricata di un pubblico servizio, 322 c.p. Istigazione alla corruzione, 416 c.p. Associazione per delinquere, 640 c.p., Truffa 640 bis c.p., Truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche, 640 ter c.p. Frode informatica, 314 c.p. Peculato, 323 c.p. Abuso d'ufficio, 326 c.p. Rivelazione ed utilizzazione di segreti d'ufficio, 331 c.p. Interruzione di un servizio pubblico o di pubblica necessità, 361 c.p. Omessa denuncia di reato da parte di pubblico ufficiale, 590 c.p. Lesioni personali colpose.

Per la qualificazione delle condotte riconducibili ai reati di falso in bilancio e di false comunicazioni sociali, si rinvia alle normative in materia di contabilità delle persone giuridiche pubbliche.

Gli illeciti amministrativo, disciplinare, professionale, contrattuale sono altresì definiti dalla normativa di riferimento, nonché dal Codice di Comportamento dei dipendenti, dai Contratti. Collettivi di Lavoro e dai Codici Deontologici di ciascun profilo professionale.

L'ASP si impegna ad attuare, su iniziativa del Direttore **verifiche sullo stato di attuazione del Codice** con cadenza annuale, al fine di evidenziare eventuali carenze e/o difficoltà applicative, a seguito delle quali dovranno essere individuate delle azioni di miglioramento volte al superamento di tali criticità.

L'ASP Santa Chiara si impegna inoltre ad **aggiornare il Codice qualora intervengano modifiche** significative nell'assetto organizzativo per effetto di modifiche normative, degli assetti organizzativi, dei regolamenti aziendali ovvero a seguito di differenti scelte gestionali.

L'ASP Santa Chiara si impegna **a diffondere il Codice Etico** e ad applicarlo, in relazione ai diversi destinatari. La Direzione provvede ad esporre il documento in luoghi ben visibili della struttura ed a consegnarne una copia ai destinatari indicati al primo capitolo del presente Codice, agli Utenti, con trasmissione del documento idonea ad attestarne formalmente l'avvenuta consegna.



Azienda Servizi alla Persona

SANTA CHIARA

Via Paolo Gorini, 48 - 26900 Lodi

Tel. 0371/403.1 - fax 0371/403448 e-mail protocollo@asplodi.it

Inoltre è prevista la pubblicazione del Codice sul sito internet aziendale e la predisposizione e applicazione di iniziative di **un piano di informazione e formazione sui contenuti del documento** rivolto ai Destinatari del Codice.

Il Codice deve diventare patrimonio comune di tutti i destinatari che operano all'interno dell'ASP, la quale assumerà tutte le iniziative necessarie affinché i destinatari del Codice diano attuazione ai seguenti obblighi: applicazione puntuale di questo documento; informazione a Terzi sui suoi contenuti e sull'obbligo di adeguare i loro comportamenti alle indicazioni in esso contenute; trasmissione di **comunicazione al Direttore per evidenziare eventuali criticità** nell'applicazione del Codice, in applicazione dell'art.6,2° comma, lett.d) del D.Lgs.231/01.

4. RAPPORTO CON GLI OSPITI/UTENTI

L' ASP Santa Chiara garantisce nella RSA, nel Nucleo Alzheimer e nel CDI i livelli di assistenza coerenti con gli standard gestionali stabiliti dalla Regione Lombardia per i nuclei di RSA, CDI e per i Nuclei Alzheimer.

Tali prestazioni sono esplicitate nella Carta dei Servizi della RSA e del CDI, nei Protocolli, nelle Procedure, nelle istruzioni operative vigenti nell'ASP Santa Chiara - documenti tutti conformi alle direttive impartite dalla Regione Lombardia - e con l'apporto collaborativo della Azienda Sanitaria Locale competente per territorio.

Il rapporto con gli Ospiti della RSA, Nucleo Alzheimer e con gli Utenti del CDI è improntato alla trasparenza, al rispetto della persona, alla cortesia anche nella gestione di eventuali reclami e richieste di chiarimenti; **ciascun operatore all'interno della struttura deve sentirsi pienamente partecipe e coinvolto nella risoluzione dei problemi, non delegandola, per comodità o superficialità, ad altri.**

Gli strumenti attraverso i quali concretamente si attua questo rapporto sono:

- il **colloquio informale o formale** tramite contatto e segnalazione con l'Ufficio di Relazione con il Pubblico dell'ASP;
- il **contratto di ingresso** stipulato con l'Ospite o con un terzo-parente o non parente del ricoverando o con il Tutore o l'Amministratore di sostegno: esso disciplina sotto il profilo giuridico e contabile il rapporto originato dall'accesso ai servizi offerti dall' ASP Santa Chiara, come esplicitato dalla D.G.R. 26.11.2008, n.8/8496;



Azienda Servizi alla Persona

SANTA CHIARA

Via Paolo Gorini, 48 - 26900 Lodi

Tel. 0371/403.1 - fax 0371/403448 e-mail protocollo@asplodi.it

- la carta dei servizi : essa presenta le attività, le prestazioni offerte e gli obiettivi che l'ASP Santa Chiara si prefigge con le proprie unità di offerta rappresentate dalla RSA, Nucleo Alzheimer e dal CDI; al tempo stesso, mira a dare informazioni utili all'Utente. Questo documento, infatti, viene consegnato agli Utenti ed esposto in luoghi ben visibili della struttura, affinché possa essere visionato dagli Ospiti della RSA, dagli Utenti del CDI e dai rispettivi parenti, ai quali è chiesto di partecipare allo sviluppo del progetto sanitario ed assistenziale che riguarda l'Ospite e/o l'Utente. Essa rappresenta un patto tra Istituto ed Ospite/Utente, fondato su un ruolo attivo di entrambi i soggetti, sulla capacità di definire e comunicare un impegno reciproco da rispettare e da rendere operativo, al fine di migliorare i servizi e portare l'Ospite/Utente al centro del sistema organizzativo;
 - la carta di nucleo contiene informazioni specifiche relative al funzionamento del reparto e agli operatori qui impiegati e viene consegnata all'ingresso ad ogni ospite e familiare.
- la customer satisfaction:ogni anno l'ASP Santa Chiara testa il grado di soddisfazione degli ospiti/utenti somministrando un questionario da compilare con modalità che assicurino l'anonimato. Successivamente i dati ricavati dal questionario vengono comunicati agli Ospiti/Utenti ed ai loro parenti, esposti, nei dati di sintesi, in luoghi ben visibili della struttura, con possibilità per i terzi interessati di formulare osservazioni e commenti. Infine i risultati sono comunicati al Consiglio di Amministrazione e fatti oggetto di analisi e socializzazione da parte dei Responsabili di Servizio, allo scopo di porre in atto eventuali interventi correttivi volti a migliorare i servizi e le prestazioni offerte.
- Il Piano di Coinvolgimento dei familiari

L'ASP Santa Chiara nel rispetto della dignità individuale di tutti gli ospiti e in ottemperanza alla normativa regionale vigente (Delibera Regionale n. 7435/2001 e n. 8496/2008), ha adottato linee guida per "l'applicazione di strumenti di protezione e tutela dell'ospite" a salvaguardia dell'ospite stesso. Di tali procedure, pur da considerarsi un atto medico., vengono regolarmente informati i familiari.



Azienda Servizi alla Persona

SANTA CHIARA

Via Paolo Gorini, 48 - 26900 Lodi

Tel. 0371/403.1 - fax 0371/403448 e-mail protocollo@asplodi.it

5. CRITERI DI CONDOTTA CON I FORNITORI

I processi di acquisizione di beni e servizi si svolgono nel rispetto dei criteri di trasparenza e sono volti all'ottenimento del massimo interesse pubblico; i fornitori devono essere scelti secondo una valutazione obiettiva del servizio/prodotto che propongono, sulla qualità del medesimo, sulla affidabilità aziendale, sull'economicità, tempestività e capacità di soddisfare specifiche esigenze. La scelta oltre che su tali criteri, dovrà formarsi sulla base della ricerca di un prezzo competitivo e vantaggioso, garantendo pari opportunità nel rispetto dei principi di lealtà ed imparzialità documentalmente riscontrabili

L'ASP Santa Chiara, pur propendendo per la creazione di rapporti stabili di collaborazione, sottopone periodicamente a revisione l'elenco dei propri fornitori allo scopo di aumentare economicità ed efficienza. Non deve quindi essere preclusa ad alcun potenziale fornitore la possibilità di competere per offrire i propri prodotti/servizi.

Gli incaricati degli acquisti non devono accettare alcun regalo o altra utilità che possa condizionare le scelte ed ostacolare una condotta negoziale trasparente ed imparziale, anche al fine di evitare il verificarsi di reati riconducibili all'attività dell'ASP Santa Chiara.

La violazione del Codice da parte del fornitore comporterà la risoluzione di diritto del rapporto contrattuale in essere, nonché il pieno diritto dell'ASP Santa Chiara di chiedere ed ottenere il risarcimento dei danni patiti per la lesione della Sua immagine ed onorabilità. Pertanto la regolamentazione dei rapporti dell'ASP Santa Chiara con i fornitori deve prevedere clausole risolutive espresse con il contenuto di cui sopra; a tal fine nella documentazione relativa ai procedimenti di scelta del contraente verrà inserita una specifica clausola di presa visione e di accettazione del Codice da parte dei concorrenti alla trattativa.

L'ASP Santa Chiara rispetta le regole antitrust e le disposizioni dell'Authority regolatrici del mercato e non nega o ritarda le informazioni richieste dalla suddetta autorità o dagli altri organi ispettivi.

Oltre all'imparzialità negli approvvigionamenti, l'ASP garantisce correttezza e puntualità nei pagamenti garantendo la corresponsione ai fornitori dei compensi pattuiti in sede contrattuale, nel rispetto dei termini contabili concordati e della normativa vigente in materia.



Azienda Servizi alla Persona

SANTA CHIARA

Via Paolo Gorini, 48 - 26900 Lodi

Tel. 0371/403.1 - fax 0371/403448 e-mail protocollo@asplodi.it

6. CRITERI DI CONDOTTA RIGUARDANTI IL PERSONALE

I criteri di condotta che regolano le relazioni con il Personale dell'ASP Santa Chiara sono disciplinati dal Contratto collettivo nazionale di lavoro, dal Regolamento Amministrativo, dagli indirizzi gestionali approvati dal Consiglio di Amministrazione, dalle circolari della Direzione generale e dai protocolli interni.

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro e non si tollera alcuna forma di lavoro irregolare.

L'ASP Santa Chiara prevede un periodo di affiancamento per il personale neoassunto, al fine di favorirne un inserimento *ad hoc* nella nuova realtà lavorativa e garantire così una formazione ed un addestramento "sul campo" insieme ai colleghi.

Al momento dell'assunzione, i Responsabili incaricati consegnano e fanno firmare al neo-assunto sia il Codice Disciplinare, ove sono regolamentati i diritti e i doveri del dipendente, sia il Codice Etico.

L'ASP Santa Chiara esclude qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori; mira a valorizzare tutte le figure professionali impiegate, favorendone lo sviluppo e la crescita. Al riguardo, l'Ente si impegna a pianificare e mettere in atto piani formativi e corsi di informazione/formazione del Personale.

L'Ente **favorisce l'implementazione di sistemi valutativi del personale idonei a dare rilievo al merito ed all'apporto individuale e di gruppo** nei limiti previsti dalle norme contrattuali e dagli accordi con le OOSS.

I dipendenti debbono lavorare con precisione, riservatezza, dedizione, dando senso ogni giorno alle motivazioni umane e professionali alla base del proprio impegno lavorativo, con spirito di appartenenza all'ASP, assistendo l'Ospite come si assisterebbe se stessi o un proprio caro, con l'uso di sistemi operativi qualitativamente elevati. In questo senso è importante il coinvolgimento e la motivazione del personale, mediante una costante azione di indirizzo, formazione, aiuto, supporto, ascolto, **coinvolgimento decisionale**.

Il personale deve agire con economicità, evitando ogni spreco, quindi con la consapevolezza di gestire denaro e strumenti non propri, ma appartenenti alla Azienda.

La condotta della Direzione deve essere improntata ad un'oculata gestione, mediante il corretto utilizzo delle risorse disponibili, applicando meccanismi di controllo, diminuendo sprechi e disfunzioni e valorizzando le risorse professionali disponibili.

Ai dipendenti si chiede anche di lavorare "in squadra": l'ente è consapevole che nell'ambiente di lavoro possono sorgere tensioni, tuttavia è proprio su questo aspetto



Azienda Servizi alla Persona

SANTA CHIARA

Via Paolo Gorini, 48 - 26900 Lodi

Tel. 0371/403.1 - fax 0371/ 403448 e-mail protocollo@asplodi.it

che si esige di far emergere la professionalità intesa anche come capacità di superare eventuali contrasti; del resto 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.

Fondamentale è anche il **comportamento che essi instaurano nei confronti degli Ospiti/Utenti che si deve fondare sulla disponibilità, sulla cortesia e sul rispetto**, al fine di instaurare relazioni collaborative.

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 che a quella non verbale. Le persone comunicano fortemente con il corpo. Questo sta a significare che ogni gesto deve essere ben calibrato e controllato. Sono da evitare comportamenti quali:

- trasferire informazioni sugli Ospiti o sull'organizzazione a persone estranee, non deputate, sia all'interno che all'esterno dell'Azienda
- 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 Ospite/Utente;
- adottare comportamenti troppo frettolosi ed incuranti;
- mangiare o bere in aree non designate;
- fumare in struttura;
- utilizzare il telefono cellulare per motivi personali, se non in casi di assoluta necessità

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

Si chiede, altresì, di adottare il più possibile, atteggiamenti rilassati, ma determinati e toni di voce tenui, ma ben comprensibili.



Azienda Servizi alla Persona

SANTA CHIARA

Via Paolo Gorini, 48 - 26900 Lodi

Tel. 0371/403.1 - fax 0371/ 403448 e-mail protocollo@asplodi.it

Le attività socio-sanitarie ed assistenziali sono improntate all'individualizzazione, cioè tengono conto delle caratteristiche e della specificità di ogni singolo ospite ricoverato e dei suoi bisogni.

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

L'Operatore è chiamato ad operare avvalendosi sempre e solo della strumentazione tecnica messa a disposizione dall'organizzazione.

La Direzione generale, il Coordinatore Medico e l'U.O. Infermieristica hanno redatto **protocolli, procedure operative, istruzioni operative e schede informative per i lavoratori** nell'ambito della sicurezza nei luoghi di lavoro, della tutela della salute e dell'igiene personale ed ambientale, della cura ed assistenza; tali documenti sono affissi nei reparti, visibili e consultabili.

I neo assunti ricevono nel periodo di prova tutte le indicazioni necessarie alla loro applicazione.

I protocolli e le procedure hanno lo scopo di definire il percorso per l'attuazione delle modalità ritenute ottimali per eseguire una determinata attività, al fine di facilitare l'attività dei lavoratori e di uniformare l'operato di ciascuna figura professionale.

Essi vengono illustrati e divulgati dai Responsabili dei servizi con l'obiettivo di informare gli Operatori interessati circa l'importanza di tali strumenti.

Il rispetto di questi strumenti è imperativo; pertanto la Direzione generale e la Direzione sanitaria si riservano di effettuare, direttamente o attraverso persona delegata, verifiche sulla loro effettiva applicazione.

Essi possono essere soggetti a revisione periodica; in tal caso le integrazioni o variazioni sono comunicate e illustrate ai lavoratori che sottoscrivono di avere ricevuto la necessaria informazione al riguardo.

Ai dirigenti ed ai responsabili delle diverse unità operative si richiede l'esercizio prudente, obiettivo ed equilibrato delle proprie funzioni, oltre alla chiarezza e veridicità della comunicazione sulle strategie dell'ente.

L'osservanza delle disposizioni contenute nel Codice Etico costituisce parte integrante ed essenziale delle obbligazioni contrattuali facenti capo ai dipendenti.

La violazione delle disposizioni contenute nel Codice costituisce, pertanto, inadempimento alle obbligazioni derivanti dai rapporti intrattenuti con l'ASP e **determina illecito disciplinare, con le conseguenze previste dalla legge.**



Azienda Servizi alla Persona

SANTA CHIARA

Via Paolo Gorini, 48 - 26900 Lodi

Tel. 0371/403.1 - fax 0371/403448 e-mail protocollo@asplodi.it

7. 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 volontariato all'interno della struttura è impegnato in tre tipologie di attività:

1. supporto individuale e relazionale agli ospiti
2. collaborazione con il servizio di animazione per attività ricreative
3. assistenza individuale agli ospiti durante il momento dei pasti.

L'ASP Santa Chiara deve, in tal senso, accertarsi che vi siano tutte le condizioni ambientali ed organizzative che favoriscano un sereno e sicuro intervento dei suddetti, evitando in ogni modo situazioni che, in qualche modo, possano rappresentare un pericolo.

Periodicamente devono essere coinvolti in percorsi informativi-formativi riguardanti gli obiettivi aziendali, temi sociali, di animazione, di psicologia, aspetti relativi all'igiene, alla prevenzione incendio e la privacy.

8. LE RELAZIONI ISTITUZIONALI

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

La normativa regionale, costituisce, in tal senso, un importante momento di riferimento, mentre l'intervento di indirizzo e controllo dell'ASL si configura quale supporto con cui procedere nel percorso di crescita e rinnovamento.

In effetti l'Azienda Sanitaria Locale di Lodi rappresenta il soggetto fondamentale con il quale dialogare, nel rispetto dei rispettivi ruoli, per implementare un percorso di miglioramento continuo dell'attività resa agli Ospiti/Utenti.

Le relazioni con l'istituzione ASL devono essere, pertanto, ascritte alla collaborazione ed alla ricerca di un modello socio-sanitario provinciale qualitativamente elevato, coeso e rispondente alle effettive esigenze assistenziali della popolazione.

L'Azienda intrattiene inoltre significativi rapporti istituzionali con i Comuni della provincia di Lodi, con l'Ente Provincia di Lodi, con il Consorzio dei Servizi alla Persona, con l'Azienda Ospedaliera di Lodi.



Azienda Servizi alla Persona

SANTA CHIARA

Via Paolo Gorini, 48 - 26900 Lodi

Tel. 0371/403.1 - fax 0371/403448 e-mail protocollo@asplodi.it

La relazione è orientata alla regolazione e gestione del mercato dei servizi socio-assistenziali secondo criteri di efficace ed efficiente risposta ad esigenze sanitarie e sociali di varia natura e gravità.

Il rapporto istituzionale si concretizza anche in forme di partecipazione alla definizione del Piano di Zona in cui vengono indicati i soggetti erogatori, i principi etico istituzionali e le modalità di intervento coordinato.

La Direzione Aziendale individua formalmente i Destinatari autorizzati a rapportarsi con gli enti rappresentativi degli interessi generali e con le altre Istituzioni Pubbliche. I rapporti con gli interlocutori istituzionali devono essere gestiti secondo le forme di comunicazione previste dalle specifiche norme di settore, al fine di impedire ogni discriminazione e garantire il rispetto dei principi costituzionali di imparzialità e buon andamento della Pubblica Amministrazione.

I Destinatari, in occasione di verifiche ed ispezioni da parte di Autorità pubbliche competenti, devono mantenere un atteggiamento di massima disponibilità e collaborazione nei confronti degli organismi ispettivi e di controllo. E' inoltre fatto divieto alle persone autorizzate dall'Azienda a rapportarsi con i suddetti organismi, di adottare comportamenti volti a influenzare impropriamente le decisioni dei Pubblici Ufficiali o incaricati di Pubblico Servizio che impegnano verso l'esterno gli organismi medesimi.

9. NORMATIVE DI RIFERIMENTO

- a) **Costituzione della Repubblica Italiana; CCNL del Comparto Regioni-Autonomie Locali; Statuto dei Lavoratori;**
- b) **Decreto Legislativo n.231 dell'8 giugno 2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300";**
- c) **Linee Guida Regionali per l'adozione del Codice e dei Modelli di Organizzazione e Controllo delle Aziende Sanitarie Locali e Aziende Ospedaliere, di cui all'art. 13 DGR VIII/3776 del 13.12.06**
- d) **D.g.r. n. 7435 del 14 dicembre 2001 sui requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle R.S.A.;**
- e) **D.g.r. n. 12618 del 7 aprile 2003 che definisce gli standard di personale per l'autorizzazione al funzionamento e l'accreditamento delle R.S.A.;**



Azienda Servizi alla Persona

SANTA CHIARA

Via Paolo Gorini, 48 - 26900 Lodi

Tel. 0371/403.1 - fax 0371/ 403448 e-mail protocollo@asplodi.it

- f) **D.g.r. n.22 marzo 2002 n. 8494:** "Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento dei C.D.I.";
- g) **Decreto Legislativo del 9 aprile 2008, n. 81,** "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro";
- h) **D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196** "Codice in materia di protezione dei dati personali" .

10. EFFICACIA

Il presente Codice Etico, a seguito di approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione dell'ASP, entrerà in vigore dal 1° aprile 2010
Esso sarà trasmesso alla Regione Lombardia-Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale ed all' A.S.L. Della Provincia di Lodi.