



*Residenza Sanitario - assistenziale per Anziani (RSA)*  
*Residenza Sanitario - assistenziale per Disabili (RSD)*  
*Centro Diurno Integrato per Anziani (CDI)*

## **CODICE ETICO**

**Approvato il 1° dicembre 2014**

## Indice

1. PREMESSA .....	3
2. DESTINATARI .....	3
3. PRINCIPI E VALORI ETICI .....	4
3.1 Rispetto della normativa vigente.....	4
3.2 Centralità della persona.....	4
3.3 Onestà e correttezza .....	4
3.4 Trasparenza .....	4
3.5 Riservatezza .....	4
3.6 Imparzialità .....	5
3.7 Risorse umane .....	5
3.8 Conflitto di interessi .....	5
3.9 Tutela dei beni dell'Ente .....	5
3.10 Tutela della sicurezza e dell'ambiente .....	5
3.11 Gestione delle risorse finanziarie e Trasparenza contabile .....	6
3.12 Qualità della prestazioni erogate .....	6
4. RAPPORTI CON GLI UTENTI .....	6
5. RAPPORTI CON I FORNITORI .....	6
6. RAPPORTI CON LA COLLETTIVITA' .....	7
7. RAPPORTI CON I DIPENDENTI E COLLABORATORI .....	7
8. RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE .....	7
9. ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO .....	8
10. SANZIONI .....	8

## 1. PREMESSA

La Piccola Casa del Rifugio è una struttura sanitaria adibita all'assistenza degli anziani e dei disabili ed è così organizzata:

- **RSA** (Residenza Sanitario - assistenziale per Anziani) che pone al centro dell'attenzione "la persona ed il suo benessere", quest'ultimo inteso non solo come mantenimento in buona salute, ma anche come realizzazione dei propri desideri ed aspirazioni;
- **RSD** (Sanitario - assistenziale per Disabili) la cui mission è "il benessere psico-fisico della persona e il mantenimento della propria dignità";
- **CDI** (Centro Diurno Integrato per anziani non autosufficienti) i cui obiettivi, secondo quanto indicato dalla Regione Lombardia, si configurano in modelli di intervento atti a:
  - dare un supporto all'anziano non autosufficiente e alla sua famiglia, fornendo un valido supporto per la permanenza dello stesso al proprio domicilio;
  - prevenire il decadimento psico-fisico;
  - favorire l'integrazione e le relazioni interpersonali;
  - migliorare e mantenere le funzioni cognitive e funzionali residue;
  - contrastare l'isolamento e la perdita di motivazione.

Tali obiettivi si perseguono in integrazione sia con i servizi sociali e sanitari del territorio, sia con i medici di base; con l'impiego di personale qualificato e formato adeguatamente e il supporto del volontariato.

La Piccola Casa del Rifugio, consapevole della propria responsabilità etico-sociale nella conduzione della gestione, adotta il presente Codice Etico per definire con trasparenza e chiarezza i valori ai quali si ispira nel perseguire i propri obiettivi e al fine di impedire e ostacolare comportamenti irresponsabili o illeciti.

L'Ente opera per garantire ad ogni ospite l'assistenza più adeguata secondo i principi di:

- Centralità della persona assistita;
- Professionalità e formazione degli operatori per il miglioramento continuo della qualità;
- Multiprofessionalità e integrazione negli interventi.

## 2. DESTINATARI

Il Codice Etico è l'insieme dei valori e dei principi che ispira, regola e guida il comportamento di tutti i soggetti che, ad ogni livello di responsabilità, operano all'interno dell'Ente. Coloro che hanno poteri di amministrazione si ispirano ai principi del Codice nel perseguire gli obiettivi, nella predisposizione dei piani strategici e di investimento, nonché per qualsiasi decisione riguardante l'Ente.

Esso si affianca al rispetto delle norme di legge e contrattuali a cui gli stessi soggetti sono sottoposti.

Il Codice Etico è un codice di comportamento, a cui hanno l'obbligo di attenersi e conformarsi coloro che a qualsiasi titolo fanno parte dell'Ente o interagiscono con esso:

- Dipendenti
- Consulenti
- Collaboratori
- Fornitori

La Piccola Casa del Rifugio si impegna a divulgare il presente Codice Etico presso i destinatari tramite attività di comunicazione e a mettere a disposizione appositi canali attraverso i quali rivolgere eventuali segnalazioni.

### 3. PRINCIPI E VALORI ETICI

La Piccola Casa del Rifugio si impegna a condurre la propria attività con integrità, correttezza e professionalità attraverso un impegno costante volto al miglioramento della qualità dei servizi offerti agli utenti.

I principi ispiratori ed i valori etici su cui si fondano le condotte comportamentali previste nel Codice Etico sono i seguenti.

#### *3.1 Rispetto della normativa vigente*

La Piccola Casa del Rifugio afferma come valore indispensabile il rispetto della legge e dei regolamenti vigenti ed impronta la propria attività al rispetto della legalità e del pubblico interesse. Inoltre l'Ente si astiene dall'intrattenere rapporti con soggetti che non si assumano il medesimo impegno.

#### *3.2 Centralità della persona*

La Piccola Casa del Rifugio pone al centro delle proprie azioni e delle proprie scelte la tutela, la soddisfazione e la valorizzazione della persona umana, a partire dagli ospiti della struttura, in considerazione della loro particolare situazione sociale e di salute, fino ad interessare qualunque soggetto che intrattenga relazioni con l'Ente, garantendo il rispetto della dignità ed integrità umana.

#### *3.3 Onestà e correttezza*

Tutti i destinatari orientano il proprio comportamento e attività al rispetto del principio dell'onestà e della correttezza reciproca, in uno spirito di collaborazione e lealtà. L'onestà è il principio alla base della gestione dell'Ente.

#### *3.4 Trasparenza*

I destinatari assumono iniziative e decisioni nella massima trasparenza senza favorire alcun gruppo o singolo individuo ed evitano di creare o fruire di situazioni di privilegio.

I destinatari inoltre si impegnano per assicurare la veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione, diretta sia all'interno che all'esterno dell'Ente, attraverso l'utilizzo di una comunicazione semplice e di immediata comprensione.

#### *3.5 Riservatezza*

Nel rispetto della normativa vigente in materia di Privacy e di trattamento dei dati personali, e in particolare del D.Lgs. 196/03, l'Ente s'impegna a garantire la riservatezza nel trattamento dei dati, con particolare riguardo ai dati sensibili, e a prevenire l'utilizzo delle informazioni al di fuori dell'attività istituzionale. Tutti i Dipendenti e Collaboratori sono tenuti ad acquisire e utilizzare le informazioni solo per finalità connesse alla propria funzione, determinando la natura confidenziale e di riservatezza dei dati, e a conservare i dati in modo da evitare che terzi possano venire a

conoscenza. Tali soggetti dovranno inoltre comunicare e divulgare i dati nell'ambito delle procedure stabilite, ovvero previa autorizzazione della persona a ciò delegata.

### ***3.6 Imparzialità***

La gestione dei rapporti di lavoro è orientata a garantire le pari opportunità, sulla base di un uguale trattamento che eviti discriminazioni in base al sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche e condizione sociale. La Piccola Casa del Rifugio promuove la crescita professionale di ciascuno ed attua processi di delega e responsabilizzazione.

### ***3.7 Risorse umane***

L'Ente afferma la fondamentale importanza delle risorse umane e riconosce nella professionalità degli operatori il capitale più prezioso di cui dispone. Promuove pertanto condotte ispirate al principio di valorizzazione della persona e percorsi di sviluppo della professionalità individuale, offrendo pari opportunità di lavoro ad ogni dipendente e criteri di selezione, assunzione e retribuzione basati sul merito e la competenza.

Nella gestione dei rapporti di lavoro e di collaborazione La Piccola Casa del Rifugio instaura con i propri collaboratori rapporti caratterizzati dalla fiducia reciproca e dal pieno adempimento dei rispettivi obblighi contrattuali, nel rispetto dei diritti e doveri dei lavoratori; non ammette comportamenti che, anche indirettamente, possano costituire delitti contro la personalità individuale previsti dal codice penale e dall'articolo 25 quinquies del d.lgs. 231/2001.

A tutti i dipendenti e collaboratori è richiesto un comportamento leale mirato al rispetto delle disposizioni del contratto di lavoro, del presente Codice Etico e del Modello Organizzativo adottato dall'Ente.

### ***3.8 Conflitto di interessi***

L'Ente opera al fine di evitare situazioni nelle quali i destinatari siano o possano apparire in conflitto con gli interessi dell'Ente. Gli operatori che svolgono funzioni decisionali dovranno chiarire tutti i rapporti esistenti con soggetti commerciali che potrebbero generare un conflitto di interessi.

### ***3.9 Tutela dei beni dell'Ente***

Gli operatori sono tenuti a rispettare e tutelare il patrimonio dell'Ente, utilizzando e custodendo con diligenza i beni a loro affidati nell'ambito dell'attività istituzionale.

### ***3.10 Tutela della sicurezza e dell'ambiente***

La Piccola Casa del Rifugio predispone ed attua procedure operative affinché la struttura sia un luogo sicuro per gli operatori e per gli ospiti, garantendo l'integrità fisica e morale della persona tramite l'applicazione e il rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza. Promuove la cultura della sicurezza incoraggiando comportamenti responsabili e sviluppando consapevolezza e capacità di gestione dei rischi.

A garanzia della salute degli operatori, degli ospiti e dei cittadini, l'Ente riconosce come esigenza fondamentale la tutela dell'ambiente e del territorio nel rispetto delle relative norme.

### ***3.11 Gestione delle risorse finanziarie e Trasparenza contabile***

La gestione delle risorse finanziarie avviene nel rispetto delle deleghe conferite e in conformità normativa vigente.

Ogni operazione e transazione deve essere documentata in appositi registri contabili con l'esplicitazione del processo di decisione, autorizzazione, svolgimento, in modo da poter effettuare controlli sulla conformità delle registrazioni. Chiunque riscontri omissioni, falsificazioni, trascuratezza della contabilità o della relativa documentazione, ne deve dar immediato avviso ai propri responsabili tramite i canali appositamente predisposti dall'Ente.

### ***3.12 Qualità della prestazioni erogate***

La Piccola Casa del Rifugio orienta la propria attività alla soddisfazione e alla tutela dei propri ospiti/utenti, nonché clienti, dando ascolto alle richieste che possono costituire spunto per il miglioramento della qualità dei servizi. Per questo motivo La Piccola Casa del Rifugio ispira le proprie attività di sviluppo ed erogazione ad elevati standard di qualità dei propri servizi.

## **4. RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Al centro dell'attività de La Piccola Casa del Rifugio ci sono l'attenzione e la cura delle persone anziane e/o disabili tramite un servizio fondato sulla partecipazione e sulla condivisione. Nei rapporti con gli utenti ci si ispira ai principi di correttezza , chiarezza, disponibilità, rispetto della dignità umana e cortesia, in un contesto di collaborazione e di alta professionalità.

Nel rispetto di tali principi l'Ente si impegna a:

- tenere informato l'ospite/utente (o il suo delegato), e nei casi ritenuti opportuni i familiari, circa l'andamento delle cure;
- coinvolgere l'ospite/utente nelle decisioni più importanti riguardanti la sua salute;
- garantire un trattamento di qualità a tutti gli utenti nell'erogazione delle prestazioni sanitarie e assistenziali;
- non utilizzare sistemi di persuasione, di tipo scientifico o di altra natura, ingannevoli o non veritieri.

Gli standard delle prestazioni sono garantiti attraverso il controllo della qualità volta alla customer satisfaction.

La Piccola Casa del Rifugio persegue l'obiettivo di soddisfare i propri clienti fornendo loro servizi e prodotti di qualità a condizioni e prezzi congrui, nel pieno rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili nel mercato in cui opera. Ogni comunicazione pubblicitaria, commerciale o di altro tipo rispetta la realtà del servizio e delle strutture secondo i principi di trasparenza, veridicità, chiarezza.

È vietata qualsiasi forma di regalo o favore che ecceda le normali pratiche di cortesia o l'elargizione o accettazione di denaro per promuovere o favorire interessi dell'Ente.

## **5. RAPPORTI CON I FORNITORI**

I processi di acquisto attivati da La Piccola Casa del Rifugio sono basati sulla ricerca del massimo vantaggio competitivo, nel rispetto della lealtà, imparzialità e del pari trattamento di tutti i fornitori.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto devono essere basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo dei beni e servizi offerti, della capacità di fornire e garantire tempestivamente beni e servizi di livello adeguato alle esigenze della persona anziana e/o disabile. In nessun caso un fornitore dovrà essere preferito ad altro in ragione di rapporti personali, favoritismi o altri vantaggi diversi da quelli dell'esclusivo interesse e beneficio della persona anziana/disabile.

## 6. RAPPORTI CON LA COLLETTIVITA'

La Piccola Casa del Rifugio è consapevole del contributo che la sua attività potrebbe dare al benessere della società, pertanto opera nel rispetto della comunità locale e nazionale.

Per quanto riguardano i rapporti con i partiti politici, i loro rappresentanti e candidati, l'Ente si attiene al rispetto della normativa in vigore.

## 7. RAPPORTI CON I DIPENDENTI E COLLABORATORI

La Piccola Casa del Rifugio rispetta e valorizza i dipendenti e i collaboratori, consapevole del ruolo che questi hanno nella conduzione dell'attività, e intrattiene relazioni basate sulla lealtà, trasparenza e imparzialità nel trattamento. A tali soggetti è garantito un ambiente di lavoro sicuro e idoneo agli standard di vita vigenti.

I dipendenti e collaboratori sono tenuti a:

- adempiere alle obbligazioni contrattuali;
- rispettare le disposizioni del presente Codice Etico e utilizzarle come linee guida per il proprio comportamento;
- attenersi a ciò che è stato definito dall'Ente e conforme alla normativa vigente in tema di sicurezza, tutela della privacy e tutela dei beni aziendali;
- astenersi dall'accettare omaggi che non rientrino nelle normali pratiche di cortesia o comunque volti ad ottenere dei vantaggi personali.

## 8. RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La Piccola Casa del Rifugio individua e autorizza le funzioni aziendali preposte a relazionarsi con la Pubblica Amministrazione nel pieno rispetto delle leggi e dei regolamenti.

L'Ente presta particolare attenzione ad ogni atto, comportamento o accordo con la Pubblica Amministrazione, in modo tale che questi siano improntati alla massima trasparenza, correttezza e legalità anche ai fini di un positivo confronto volto al rispetto sostanziale della regolamentazione applicabile.

È fatto divieto ai dipendenti e rappresentanti dell'Ente di ricevere, promettere e offrire a Pubblici Ufficiali, o in genere ai dipendenti della Pubblica Amministrazione, denaro o beni al fine di favorire i propri interessi o quelli dell'Ente.

Atti di cortesia, quali omaggi o forme di ospitalità sono consentiti se di modico valore e tali da non compromettere l'integrità e la reputazione delle parti e da non poter essere interpretati come atti destinati ad ottenere vantaggi. In ogni caso tali atti devono essere autorizzati e documentati con idonei sistemi.

## 9. ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO

Il presente Codice Etico è approvato dal Consiglio di Amministrazione. Ogni modifica e/o integrazione devono essere ugualmente approvate e tempestivamente comunicate ai destinatari.

La Piccola Casa del Rifugio si impegna ad operare in piena conformità a quanto previsto dal Codice Etico, adottando tutte le misure necessarie affinché lo stesso sia acquisito ed applicato da tutti i destinatari.

L'Ente ha come compito quello di verificare che tutti i destinatari conoscano, abbiano compreso e attuino il Codice Etico.

La Piccola Casa del Rifugio si impegna ad effettuare verifiche periodiche in merito alla realizzazione del Codice Etico ed a rilevarne eventuali punti critici.

## 10. SANZIONI

L'inosservanza del presente Codice Etico comporta sanzioni diverse a seconda del ruolo del destinatario e della gravità del fatto commesso, nonché il risarcimento del danno derivante dall'inosservanza.

La violazione delle disposizioni del Codice Etico possono costituire inadempimento delle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro o illecito disciplinare, in base a quanto previsto dall'art. 7 dello Statuto dei Lavoratori, con conseguenze, nei casi più gravi, quali la risoluzione del contratto e/o dell'incarico.

L'osservanza del Codice Etico da parte dei dipendenti, e il loro impegno a rispettare i doveri generali di lealtà, correttezza ed esecuzione del contratto di lavoro secondo buona fede, sono richiesti ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile.