



Fondazione Porta Spinola

CODICE ETICO

Fondazione Porta Spinola
Via S. Stefano 28
22066 Mariano Comense
Tel. 031-748035 – Fax 031-747177

Rev. 01 - Novembre 2014

SOMMARIO

Premessa

Capitolo I

- 1.1. Il Codice Etico
- 1.2. Mission della Fondazione
- 1.3. Vision della Fondazione
- 1.4. Principi Etici Generali

Capitolo II

- 2.1 I rapporti con ospiti e parenti
- 2.2 Modalità di comportamento in servizio
- 2.3 I rapporti con i dipendenti
- 2.4 I rapporti con i fornitori
- 2.5 I rapporti con i volontari

Capitolo III

- 3.1 Le relazioni istituzionali

Capitolo IV – Sistema di controllo interno

Capitolo V – Pubblicizzazione e diffusione del Codice Etico

Capitolo VI – Violazioni e conseguenze sanzionatorie

Premessa

Il Codice Etico (di seguito, anche, “Codice”) è il documento ufficiale di Fondazione Porta Spinola (di seguito, anche, “Fondazione” o “Ente”) che definisce i principi e le regole di comportamento, i valori fondamentali cui la Fondazione intende fare costante riferimento nello svolgimento dell’attività istituzionale, nonché i doveri e le responsabilità cui sono soggetti tutti coloro che operano, a qualsiasi titolo, in favore della Fondazione.

L’Ente, in quanto fondazione senza scopo di lucro, persegue esclusivamente scopi di solidarietà ed utilità sociale, al fine di prendersi cura di soggetti che versano in condizioni psico – fisiche di disagio, mediante personale qualificato e motivato.

I principi contenuti nel presente Codice sono vincolanti e devono essere rispettati da tutto il personale della Fondazione e da ogni soggetto che svolge attività in nome e per conto della stessa, inclusi i soggetti che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o direzione della Fondazione, nonché dai collaboratori e consulenti esterni che agiscono nell’interesse della stessa.

Il Codice Etico deve essere utilizzato quale strumento di garanzia e di affidabilità a significativo vantaggio degli interessi generali dell’Ente, dei suoi ospiti e della collettività.

Il presente Codice Etico – unitamente al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalla Fondazione – rappresenta uno strumento volto a prevenire la commissione delle fattispecie di reato previsti dal D.Lgs. n. 231 del 2001.

Capitolo I

1.1 Il Codice Etico

Il presente Codice Etico definisce le regole fondamentali di gestione dell'organizzazione aziendale e di operatività, nonché la politica governativa, i principi e i valori cui la Fondazione fa riferimento nello svolgimento della propria attività istituzionale.

Il Codice Etico si riferisce a tutti coloro che operano in nome e per conto della Fondazione, in forza di rapporti di lavoro o di collaborazione ad altro titolo e, altresì, a coloro che con la stessa intrattengono esclusivamente rapporti commerciali. Il presente documento trova applicazione con riferimento a tutte le attività poste in essere da Fondazione Porta Spinola.

In particolare, il Codice mira a:

- promuovere la credibilità e l'immagine positiva della Fondazione;
- favorire condotte considerate corrette e, pertanto, da assumere a modello comportamentale;
- incentivare il miglioramento qualitativo delle attività svolte dalla Fondazione, alla luce dei principi e dei valori espressamente individuati nel presente documento;
- impedire, o comunque ostacolare, condotte contrarie alle disposizioni di legge e volti a favorire e/o ad avvantaggiare la Fondazione.

1.2 Mission della Fondazione

La Fondazione Porta Spinola eroga, senza scopo di lucro, un servizio socio – sanitario ed assistenziale continuativo a carattere residenziale e semi-residenziale a favore di soggetti anziani.

La Mission della Fondazione Porta Spinola privilegia, nel rispetto del fine istituzionale di tutela e promozione della salute degli ospiti, la considerazione dell'utente anziano come soggetto portatore di bisogni plurimi, nonché titolare del diritto a che vengano rispettate le sue abitudini, la sua cultura ed i suoi interessi.

A tal proposito, la Fondazione ha come principale finalità quella di assicurare il soddisfacimento dei bisogni socio - relazionali e sanitari dell'ospite, rivolgendo particolare attenzione al continuo miglioramento dello stato di benessere dell'ospite, attraverso la ricerca di una personalizzazione del servizio e di un livello qualitativo di eccellenza, controllabile e riconosciuto dall'ospite stesso, dai familiari e, più in generale, dal territorio e dalle istituzioni.

La Fondazione svolge tutte le sue attività nel rispetto della dignità di ogni ospite, prefiggendosi l'obiettivo di creare e mantenere un clima sociale umano e accogliente e, al contempo, di garantire l'erogazione di prestazioni mediche e riabilitative di elevata qualità ed appropriatezza.

La Fondazione Porta Spinola si impegna, inoltre, a svolgere i compiti definiti all'interno del proprio Statuto, nel pieno rispetto della normativa vigente e di ogni altra disposizione di legge anche futura, applicabile ai settori in cui la Fondazione opera.

1.3 Vision della Fondazione

La Fondazione Porta Spinola pone alla base della propria visione aziendale alcuni valori fondamentali di riferimento:

- la persona come bene fondamentale: la Fondazione mira a prendersi cura della persona in sé e per sé considerata e non meramente come destinatario di un servizio socio – sanitario e assistenziale;
- innovazione tecnologica e formativa a tutti i livelli: la Fondazione si impegna a seguire i continui cambiamenti ed aggiornamenti propri del settore sanitario – assistenziale;
- sicurezza dell'ambiente lavorativo: la Fondazione persegue il fine di prendersi cura della persona mediante personale qualificato e motivato, in un ambiente lavorativo sicuro e in condizioni organizzative tecnologicamente avanzate e di promuovere un clima positivo, costruttivo e di collaborazione tra coloro che operano nella Fondazione.

1.4 Principi etici generali

Il presente Codice Etico si basa sui seguenti principi fondamentali:

- Onestà: tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione del servizio socio – sanitario e assistenziale si impegnano a porre in essere comportamenti che favoriscano il benessere dell'assistito e lo sviluppo dell'organizzazione e ad evitare condotte che, seppur formalmente legittime, possano porsi in contrasto con i principi fissati nel presente documento;
- Riservatezza: la Fondazione assicura che le informazioni in proprio possesso sono trattate con riservatezza e per motivi strettamente legati all'erogazione del servizio, nel rispetto delle disposizioni contenute nel D.Lgs. n. 196 del 2003, cd. Codice della Privacy;

- Imparzialità: la Fondazione rifiuta ogni forma di discriminazione basata sul sesso, stato di salute, nazionalità, razza, orientamenti religiosi, opinioni politiche e si impegna affinché tale principio venga rispettato da tutti i dipendenti e collaboratori, in relazione a tutte le relazioni con Clienti/Ospiti;
- Rispetto delle norme e delle procedure: la Fondazione persegue i propri obiettivi nel rispetto della Costituzione della Repubblica italiana e delle disposizioni vigenti, con particolare riferimento a quelle in materia di regolamentazione del funzionamento delle strutture residenziali per anziani. Essendo un'organizzazione certificata UNI EN ISO 9001:2008, essa opera anche nel rispetto del sistema di gestione e delle procedure;
- Rispetto dell'ambiente: la Fondazione riconosce l'ambiente come elemento fondamentale per il perseguimento della condizione di benessere dell'ospite e, a tal fine, si adopera per evitare in qualsiasi modo condotte inquinanti;
- Rispetto della persona: nel rispetto della persona, la Fondazione tende ad assicurare modalità e livelli di intervento sanitario – assistenziale che soddisfino il più possibile i criteri qualitativi desiderati dall'ospite e che rispettino, nel contempo, principi e canoni propri delle *best practices* mediche;
- Lavoro in equipe: la Fondazione considera il lavoro di squadra e il sentirsi parte di un gruppo come un diritto ed un dovere di ogni operatore, alla luce del fatto che i risultati ottenuti lavorando in gruppo si rivelano generalmente più efficienti rispetto a quelli conseguiti individualmente. Tutti gli operatori devono poter partecipare con professionalità alle attività, ai progetti assistenziali e a quelli organizzativo – produttivi;
- Coinvolgimento: il presente Codice Etico assume, altresì, la fondamentale funzione di favorire il coinvolgimento costruttivo dell'ospite, dei suoi familiari e degli operatori nell'attività istituzionale di Fondazione Porta Spinola;
- Trasparenza: la Fondazione si impegna a mantenere la trasparenza e la certezza nell'individuazione di ruoli e destinatari, in modo che non si produca un effetto di responsabilizzazione e sia garantita l'individuazione del soggetto responsabile, in relazione a ciascun processo;
- Efficienza: la Fondazione persegue i propri obiettivi mediante l'utilizzo ottimale di risorse, sulla base delle linee di indirizzo strategico fornite dal Consiglio di Amministrazione e dal budget annuale.

Capitolo II

2.1 I rapporti con ospiti e parenti

Nelle relazioni con gli ospiti e con le famiglie di questi, la Fondazione Porta Spinola attribuisce fondamentale importanza allo strumento della comunicazione, sia verbale che non verbale, considerata come uno dei principali fattori che condizionano la qualità dei servizi offerti dalla Fondazione.

Tra gli obiettivi primari della Fondazione, particolare rilievo assume quello di garantire ad ogni ospite non solo la prestazione di un servizio sanitario ed assistenziale che risponda ad elevati standard medici ma, altresì, un elevato livello di coinvolgimento umano ed emotivo da parte di tutti coloro che, a qualsiasi titolo, esercitano un'attività che implica un contatto con gli ospiti della Fondazione.

Il sorriso e la gentilezza nei rapporti con gli ospiti sono considerati dalla Fondazione lo strumento di maggior successo al fine di acquisire tutte le informazioni necessarie per l'impostazione del piano sanitario ed assistenziale.

2.2 Modalità di comportamento in servizio

La cortesia e il rispetto verso ogni persona sono considerati principi essenziali che ogni operatore deve impegnarsi a tenere in considerazione e a rispettare nella gestione dei rapporti quotidiani all'interno della Fondazione.

Tutti gli operatori, indipendentemente dalla loro posizione gerarchica, si impegnano ad instaurare una relazione professionale con l'ospite assistito, evitando forme di confidenza o familiarità eccessiva con lo stesso.

Nell'ottica della professionalità del servizio offerto, è preferibile nell'interazione comunicativa con l'ospite l'utilizzo del "lei" piuttosto che del "tu", salvo che non sia l'ospite stesso a richiederlo esplicitamente.

La Fondazione ritiene che sia di fondamentale importanza porre attenzione alla comunicazione verbale, affinché questa sia sempre adeguata al ruolo professionale rivestito da ciascun operatore dell'Ente.

In particolare, è richiesto a tutto il personale di evitare comportamenti quali, tra gli altri, ignorare la richiesta di intervento da parte di un ospite, non dedicare lo stesso livello di assistenza a tutti gli ospiti della struttura, adottare comportamenti incuranti e superficiali, accettare denaro, doni o qualsiasi altra

utilità per interesse della Fondazione. E' inoltre richiesto a tutti gli operatori un abbigliamento professionale e consono alle attività svolte all'interno dell'Ente.

Tutti gli operatori di Fondazione Porta Spinola devono rispondere alle esigenze dell'ospite, purché il rispetto delle richieste di quest'ultimo non infici i diritti degli altri ospiti e non si pongano in contrasto con la normativa vigente, con le regole interne alla Fondazione e con i principi del comune buon senso.

2.3 I rapporti con i dipendenti

E' opinione della Fondazione che il capitale economico ed organizzativo non sono sufficienti, da soli, a creare valore aggiunto all'Ente se non sapientemente uniti alla valorizzazione del capitale umano e sociale. A tal fine, è considerato necessario superare un modello aziendale meramente amministrativo per assumerne uno che sia fortemente incentrato sulle persone e sulle personalità.

Fondazione Porta Spinola si impegna a ricercare, congiuntamente al personale e alle società cooperative appaltatrici di determinati servizi interni, le più opportune soluzioni circa lo sviluppo delle attività socio – sanitarie ed assistenziali, circa l'adeguato utilizzo delle diverse professionalità nonché il soddisfacimento dell'utente, sia interno che esterno.

In relazione ai rapporti intercorrenti tra la Fondazione e tutti i dipendenti, è di fondamentale importanza chiarire le reciproche aspettative di ruolo. A tal proposito, il presente Codice Etico rappresenta uno strumento primario attraverso il quale vengono esplicitate le finalità istituzionali e le posizioni funzionali di ciascun operatore e con cui vengono, altresì, indicati modelli comportamentali, operativi e gestionali che, laddove rispettati da tutti, sono idonei a rappresentare un effettivo riferimento per la costruzione quotidiana dell'operato professionale del singolo e del personale complessivamente considerato.

Il raggiungimento delle finalità sopra esposte presuppongono l'abbandono di modelli individualistici, volti ad interessi particolari del singolo, per abbracciare lo spirito di squadra che riconosca nelle esigenze dell'utente e nel corretto funzionamento dell'organizzazione della Fondazione i principali elementi motivazionali dell'attività svolta.

Al fine di garantire un ottimale rapporto tra gli operatori e la Fondazione, questa si impegna a costruire un ambiente di lavoro sereno ed efficiente e a mantenere costante le azioni volte a prevenire infortuni all'interno della struttura.

2.4 I rapporti con i fornitori

La Fondazione Porta Spinola considera i fornitori come parte integrante del sistema organizzativo dell'Ente. Con i fornitori, infatti, viene instaurata una partnership volta a migliorare, congiuntamente, la qualità di servizi offerti.

Il rapporto commerciale con i fornitori è pensato al fine di ricercare la migliore soluzione possibile per il raggiungimento del livello quantitativo e qualitativo del servizio. A tal fine, Fondazione Porta Spinola è contraria a logiche commerciali di mera convenienza economica o di interesse personale in sede di aggiudicazione di servizi e di acquisto di prodotti.

I rapporti con i fornitori della Fondazione sono oggetto di una specifica procedura di selezione e di controllo periodico della qualità di ciascun fornitore. In caso di non conformità con le richieste dell'Ente e degli ospiti, è prevista l'attivazione immediata di azioni correttive.

Infine, nell'ottica della collaborazione e del coordinamento, i fornitori di servizi sanitari partecipano alla redazione della Carta dei Servizi, adottata dalla Fondazione, con la quale vengono informati gli utenti dei servizi offerti dall'Ente nonché in merito ai soggetti che contribuiscono a realizzarli.

2.5 I rapporti con i volontari

Sebbene Fondazione Porta Spinola sia consapevole che l'attività socio – sanitaria ed assistenziale non possa essere affidata interamente al personale volontario, quest'ultimo viene considerato una preziosa risorsa di cui la Fondazione può servirsi al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Infatti, il volontario apporta valore aggiunto ai servizi offerti dall'Ente, mediante interventi di carattere relazionale e di compagnia per gli ospiti.

La Fondazione si impegna, a tal proposito, ad accertare che vi siano tutte le condizioni ambientali ed organizzative che favoriscano un sereno e sicuro intervento del personale volontario, evitando in ogni modo situazioni che possano rappresentare un pericolo per la salute e la sicurezza dello stesso.

La partecipazione del personale volontario alle attività organizzate dalla Fondazione è, in ogni caso, soggetta a regolamentazione mediante convenzioni o accordi che declinano responsabilità e ambiti di intervento.

Infine, la Fondazione Porta Spinola coinvolge periodicamente i volontari in corsi formativi/informativi relativi agli obiettivi aziendali, aspetti igienico – sanitari ed assistenziali, la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro, le disposizioni antincendio e la privacy e trattamento dei dati personali, ai sensi del D.Lgs. n. 196 del 2003.

Capitolo III

3.1 Le Relazioni Istituzionali

Fondazione Porta Spinola svolge la propria attività istituzionale nel contesto socio – sanitario regolato dalla Regione Lombardia.

L'ASL di Como, competente per territorio, rappresenta il braccio operativo regionale della Fondazione e soggetto fondamentale insieme al quale progettare percorsi di costante miglioramento dei servizi socio – sanitari offerti. In tal senso, la legislazione regionale rappresenta un importante punto di riferimento e l'intervento di indirizzo e controllo del Nucleo Operativo di vigilanza effettuato dall'ASL costituisce il supporto da utilizzare per procedere lungo un percorso di crescita e rinnovamento.

Le relazioni istituzionali con l'ASL devono essere improntate alla collaborazione e alla ricerca di un modello socio – sanitario qualitativamente elevato, coeso e il più rispondente possibile alle effettive esigenze assistenziali della popolazione.

Fondazione Porta Spinola intrattiene rapporti istituzionali altresì con il Comune di Mariano Comense e altre comunità limitrofe. Anche in questo caso, la relazione è orientata alla regolazione e gestione dei servizi socio – assistenziali secondo i criteri di efficace ed efficiente risposta ad esigenze sociali di diversa natura e gravità.

I rapporti istituzionali con i Comuni e le comunità limitrofe si concretizzano con l'adozione del "Piano di Zona", in cui sono indicati i soggetti erogatori dei servizi socio – assistenziali, i principi etico – istituzionali e le modalità di intervento coordinato.

In particolare, è fatto divieto ai soggetti che agiscono per conto della Fondazione di:

- offrire omaggi se non di modico valore o rientranti nei normali rapporti di cortesia;
- sollecitare informazioni riservate ed influenzare in maniera impropria (ovvero tramite condotte non previste nel mandato della Fondazione) le decisioni di un'istituzione pubblica.

Ai soggetti che agiscono in nome e per conto della Fondazione è fatto divieto di divulgare informazioni provenienti dalla Pubblica Amministrazione o mettere, in qualsiasi modo, in pericolo la riservatezza dei dati e informazioni degli enti pubblici.

Capitolo IV

Sistema di Controllo Interno

Il controllo sull'effettiva ed efficace applicazione del presente Codice Etico è demandato all'Organismo di Vigilanza, così come previsto all'interno del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dalla Fondazione ai sensi del D.Lgs. n. 231 del 2001, il quale individua regole di comportamento, procedure e metodologie che consentono di contrastare adeguatamente gli errori, le frodi e i fattori di rischio che ostacolano il corretto svolgimento dell'attività istituzionale di Fondazione Porta Spinola.

Capitolo V

Pubblicizzazione e diffusione del Codice Etico

Il Consiglio di Amministrazione di Fondazione Porta Spinola è l'organo competente per l'adozione e la modifica del Codice Etico.

Al fine di garantire l'osservanza e l'effettiva attuazione del Codice Etico, la Fondazione Porta Spinola si impegna a diffondere il presente documento, anche attraverso la sua pubblicazione sul sito internet istituzionale www.portaspinola.it.

In particolare, la Fondazione si impegna:

- a diffondere il Codice Etico e a curare il suo periodico aggiornamento;
- a mettere a disposizione ogni possibile strumento che ne favorisca la piena attuazione;
- a controllare il rispetto dei principi in esso contenuti;
- ad effettuare verifiche in ordine ad ogni eventuale segnalazione in merito a violazioni delle norme previste nel Codice Etico ed attuare, in caso di accertata violazione, adeguate misure sanzionatorie.

Al fine di rendere effettiva l'applicazione del Codice Etico e applicare le sanzioni previste in caso di violazione dello stesso, la Fondazione si impegna a comunicare verbalmente e per iscritto all'Organismo di Vigilanza, all'indirizzo di posta elettronica info@portaspinola.it, ogni rilievo circa la violazione dei principi contenuti nel presente documento.

Tutti i componenti dell'Organismo di Vigilanza assicurano la riservatezza dell'identità del segnalante in buona fede, fatti salvi gli obblighi di legge.

Il presente Codice Etico sarà distribuito a tutti i dipendenti e portato a conoscenza di tutti coloro che, a vario titolo, collaborano con la Fondazione affinché, siano consapevoli dei valori morali, dei criteri di comportamento generali e specifici che permeano qualsiasi attività che la Fondazione pone in essere.

Capitolo VI

Violazioni e conseguenze sanzionatorie

L'osservanza delle disposizioni contenute nel presente Codice Etico è da considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti della Fondazione ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 cod. civ.

L'eventuale violazione delle disposizioni del Codice Etico potrà costituire, dunque, inadempimento delle obbligazioni del rapporto di lavoro e/o illecito disciplinare, in conformità alle procedure previste dall'art. 7 dello Statuto dei Lavoratori e della contrattazione collettiva applicabile a Fondazione Porta Spinola, con ogni conseguenza di legge, anche con riguardo alla conservazione del rapporto di lavoro, e potrà altresì comportare il risarcimento dei danni dalla stessa derivanti.

Il rispetto dei principi del presente Codice Etico è altresì parte integrante delle obbligazioni contrattuali assunte dai collaboratori, dai consulenti esterni e da tutti gli altri soggetti che, a qualunque titolo, intrattengano rapporti con la Fondazione.

In conseguenza, l'eventuale violazione delle disposizioni ivi contenute potrà costituire inadempimento delle obbligazioni contrattuali assunte, con ogni conseguenza di legge che ne deriva con riguardo alla risoluzione del contratto o dell'incarico conferito, e al risarcimento dei danni eventualmente derivati.