

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

MODELLO

DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

ALLEGATO 1

CODICE ETICO

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

CODICE ETICO

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

Premesse:

Associazione Monte Tabor ha adottato un Modello di Organizzazione, ai sensi e per gli effetti del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231; il presente Codice Etico individua i principi guida, nonché le direttive fondamentali di comportamento che tutti gli operatori (siano essi dipendenti, amministratori, collaboratori, o terzi che abbiano rapporti contrattuali con l'Associazione Monte Tabor e, in genere, tutti coloro che, a vario titolo, operino per le strutture) devono osservare e promuovere nell'ambito delle rispettive competenze, in relazione alla posizione ricoperta nell'organizzazione aziendale.

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 a favorire l'interesse o ad avvantaggiare Associazione Monte Tabor;
- Incentivare la migliore qualità delle attività svolte in Associazione Monte Tabor e promuovere la credibilità e l'immagine positiva dell'Associazione Monte Tabor.

Il Codice Etico rappresenta uno strumento fondamentale con il quale non solo vengono esplicitate le finalità aziendali e le funzioni 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 è ricercata non nel fare le cose "migliori" e "più giuste", ma bensì nel "ciò che è possibile fare, con le risorse date e per il bene comune".

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

Ciò sottintende l'abbandono di pensieri e modelli individualistici e di interesse personale, per abbracciare uno spirito di squadra che riconosca nei bisogni degli ospiti, dei familiari e dell'organizzazione i principali elementi motivazionali.

Eticità è, altresì, ricercata nel condurre la scuola secondaria di primo grado, liceo classico "San Raffaele", formando persone dallo spirito aperto, professionalmente competenti e responsabili, colte, cristiane e offrendo agli studenti, sin dall'inizio, criteri di scelta vivi per lo sbocco professionale.

Il Codice Etico si basa su principi di:

- **Rispetto delle norme:** Associazione Monte Tabor persegue obiettivi nel rispetto della Costituzione Italiana, della Carta dei Diritti dell'Anziano e delle normative vigenti in materia di funzionamento delle strutture socio-sanitarie; persegue, altresì, il rispetto delle finalità e degli obiettivi previsti dal Progetto educativo del liceo classico "San Raffaele", approvato ogni anno dal Collegio dei docenti, sentito il parere del Consiglio d'Istituto.

- **Onestà:** tutti gli operatori impegnati nell'erogazione dell'assistenza presso le R.S.A. si impegnano a porre in essere comportamenti che favoriscano il benessere dell'assistito e lo sviluppo dell'organizzazione; tutti gli operatori scolastici del liceo "San Raffaele" si impegnano a formare negli allievi una personalità integrale, secondo la propria indole, la propria vocazione e le proprie attitudini.

- **Imparzialità:** la Direzione rifugge ogni discriminazione basata su sesso, nazionalità, razza, credenze religiose, opinioni politiche e stili di vita diversi e si impegna affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi operatori e collaboratori, a qualsiasi livello nelle relazioni con ospiti, familiari, studenti, purché non siano in contrasto con le regole di convivenza e ordine

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

pubblico.

- **Riservatezza:** Associazione Monte Tabor assicura che le informazioni in proprio possesso siano trattate con riservatezza e per motivi strettamente legate all'erogazione del servizio.

- **Rispetto dell'ambiente:** Associazione Monte Tabor riconosce la qualità ed il rispetto dell'ambiente come elementi fondamentali per il benessere di ospiti, familiari, operatori, studenti, e, a tal fine, si adopera per evitare in qualsiasi modo deturpazione o inquinamento.

- **Beni aziendali:** tutti gli operatori e collaboratori usano e custodiscono con cura i beni messi a disposizione.

- **Rispetto della persona:** il rispettare la Persona significa assicurare modalità e livelli di intervento sanitario-assistenziale che si avvicinino il più possibile ai criteri qualitativi desiderati dall'assistito stesso, e nel contempo che rispettino principi e canoni propri delle *best practices*. Tra la dimensione strettamente "sanitaria" e quella di "qualità di vita", l'Associazione Monte Tabor ha deciso di perseguire in modo inderogabile quest'ultima, riservando il più possibile all'ospite la decisione sulla tipologia di intervento al quale 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 dell'ospite, dei suoi familiari, degli studenti e degli operatori tutti.

- **Lavoro di squadra:** essere e sentirsi parte di un gruppo è un diritto ed un dovere per ogni operatore. I risultati perseguiti in gruppo sono

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

generalmente migliori rispetto a quelli conseguiti individualmente. Tutti devono poter partecipare con professionalità alle attività, ai progetti assistenziali e 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, secondo il budget di esercizio indicato dalla Direzione.

-Trasparenza: Associazione Monte Tabor si impegna a mantenere la trasparenza e la certezza nell'individuazione dei ruoli dei destinatari, in modo che non si produca un effetto di deresponsabilizzazione e sia garantita l'individuazione, per ciascun processo, del soggetto responsabile.

-Correttezza in caso di conflitto di interesse: nella conduzione di qualsiasi attività devono essere evitate situazioni nelle quali i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse.

-Valore delle risorse umane: Associazione Monte Tabor tutela e promuove il valore delle risorse umane, allo scopo di massimizzare il grado di soddisfazione ed accrescere il patrimonio di competenze possedute.

-Concorrenza sleale: Associazione Monte Tabor intende tutelare il valore della concorrenza leale, astenendosi da comportamenti collusivi e predatori.

-Omaggi e regalie: non è ammessa alcuna forma di omaggio, regalia, promessa di benefici futuri eccedente le normali pratiche di cortesia, e, comunque, rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione degli affari. Tale condotta è particolarmente biasimata ed è espressamente vietata nello svolgimento di rapporti con i funzionari pubblici, loro parenti ed affini. Le uniche forme di cortesia ammesse devono rientrare nel

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

concetto di modico valore, ed essere finalizzate a promuovere l'immagine dell'ente oppure iniziative da questo promosse. Tali forme di cortesia devono, comunque, essere autorizzate dalla Direzione. Non è pertanto consentito ad alcun dipendente/collaboratore richiedere e/o accettare ricompense di qualsiasi natura. Ogni forma di condizionamento della propria attività lavorativa da parte di terzi deve essere fermamente respinta dai dipendenti/collaboratori di Associazione Monte Tabor.

-Comunicazione all'esterno: la comunicazione verso i propri interlocutori è improntata al rispetto del diritto di informazione; in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi e tendenziosi. Ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale, ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività.

* * * *

Associazione Monte Tabor, nell'ambito della gestione delle R.S.A., pone alla base della propria *mission* i seguenti valori di riferimento:

- centralità della persona, come bene fondamentale. Prendersi cura della persona e non semplicemente dell'ospite, garantendo, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata dell'ospite anziano, nell'ambito delle sue capacità residue, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa;
- adeguatezza organizzativa e tecnica: 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. Pertanto prendersi cura della persona mediante personale qualificato e motivato in un ambiente sicuro ed in condizioni organizzative ottimali,

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

nonché riconoscere l'ottica di lavoro positiva, costruttiva ed integrata sono corollari fondamentali di ogni processo produttivo.

Associazione Monte Tabor persegue il fine istituzionale di tutela e promozione della salute degli ospiti, erogando prestazioni mediche, infermieristiche e riabilitative capaci di gestire situazioni clinico-assistenziali 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 delle proprie missioni Associazione Monte Tabor 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 accogliente, familiare, tranquillo ordinato e pulito;*
- *adeguatezza organizzativa e tecnica, per sostenere i continui cambiamenti, propri del settore socio-assistenziale;*
- *oculata gestione: corretto utilizzo delle risorse disponibili, applicando meccanismi di controllo, diminuendo sprechi e disfunzioni e valorizzando le risorse professionali disponibili.*

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

Associazione Monte Tabor, nell'ambito della gestione del liceo classico "San Raffaele", ha come *mission* quella di affiancare ad una solida preparazione di base, una curiosità intellettuale e una buona capacità critica, che sono gli elementi sui quali si basa anche la ricerca scientifica.

L'attenzione della scuola é rivolta, innanzitutto, alla centralità della persona dello studente e all'esigenza di rifondare la didattica con una metodologia nuova, che valorizzi le radici classiche della cultura europea ed insieme riconosca la ricchezza delle istanze del mondo attuale.

Il liceo si impegna a formare ragazzi consapevoli, capaci di orientarsi negli studi universitari e nelle scelte di vita, secondo la loro indole, la loro vocazione e le loro capacità.

La scuola è fondata sullo stile della tradizione umanistica del liceo classico; è completata da una moderna formazione scientifica di ricerca; è consapevole delle problematiche etiche ed antropologiche della scienza contemporanea; è attenta alla valorizzazione della lingua inglese ad alto livello, fruibile nell'uso pratico.

* * * *

Valore della reputazione, dei doveri fiduciari e della reciprocità:

La buona reputazione è risorsa immateriale essenziale per Associazione Monte Tabor.

All'esterno essa favorisce l'approvazione sociale, l'attrazione delle migliori risorse umane, la soddisfazione della Regione e degli altri enti per cui opera, la serenità dei fornitori e l'affidabilità verso i terzi in genere.

All'interno essa consente di assumere ed attuare le decisioni senza frizioni e di organizzare il lavoro limitando i controlli burocratici.

Il presente Codice Etico è, pertanto, improntato ad un ideale di

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

cooperazione, orientato alla tutela del reciproco rispetto e vantaggio delle parti coinvolte ed a prevenire la commissione di reati previsti e puniti dal Decreto Legislativo 231/2001 e sue successive modifiche.

Si richiede, perciò, ad ogni operatore di Associazione Monte Tabor, qualunque ruolo egli svolga, di agire secondo principi e regole ispirate ad un analogo ideale di condotta etica e nel pieno rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti, delle norme di deontologia professionale e delle disposizioni di servizio.

In particolare, devono essere rispettate le leggi, i regolamenti, le norme relative alla valutazione delle morbilità degli ospiti delle R.S.A., anche agli effetti delle conseguenti fatturazioni per ottenere i contributi sanitari regionali.

In relazione alle fattispecie a rischio di cui al decreto legislativo 231/2001 e successive modifiche, Associazione Monte Tabor non intratterrà alcun rapporto con consulenti e professionisti, i quali dimostrino di disattendere la normativa vigente; gli eventuali contratti saranno rescissi con addebito delle responsabilità.

GESTIONE DEL PERSONALE

La gestione del personale avviene con le modalità di seguito descritte:

Selezione del personale:

La valutazione delle candidature è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati, alle esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Le informazioni richieste ai candidati sono strettamente collegate alla verifica del profilo professionale e psicoattitudinale del singolo, nel pieno rispetto della sfera privata e delle opinioni dello stesso.

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

Nelle fasi di selezione ed assunzione, la funzione di Direzione del Personale, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare qualunque forma di favoritismo, nepotismo o clientelismo.

Costituzione del rapporto di lavoro:

Il personale è assunto con regolare rapporto di lavoro, non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare o di “lavoro nero”.

All’atto della costituzione del rapporto di lavoro ogni collaboratore riceve accurate informazioni relative alle caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere; agli elementi normativi e retributivi, come regolati dai contratti collettivi nazionali di lavoro operativi presso le strutture; alle norme e procedure da adottare al fine di evitare comportamenti contrari alle norme di legge.

Tali informazioni sono presentate al collaboratore in modo che l’accettazione dell’incarico sia basata su un’effettiva comprensione.

Gestione del collaboratore:

Ogni Responsabile è tenuto a valorizzare il tempo di lavoro dei collaboratori, richiedendo prestazioni coerenti con l’esercizio delle loro mansioni e con i piani di organizzazione del lavoro.

Costituisce abuso di posizione di autorità richiedere, come atto dovuto al superiore gerarchico, prestazioni, favori personali, o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice Etico.

È assicurato il coinvolgimento dei collaboratori nello svolgimento del lavoro, anche prevedendo momenti di partecipazione a discussioni e decisioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali.

Il collaboratore deve partecipare a tali momenti con spirito di collaborazione ed indipendenza di giudizio.

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

Valorizzazione e formazione delle risorse umane:

Ogni Responsabile utilizza e valorizza pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e crescita dei propri collaboratori.

In quest'ambito riveste particolare importanza la comunicazione, da parte dei Responsabili, dei punti di forza e di debolezza del collaboratore, in modo che quest'ultimo possa tendere al miglioramento delle proprie competenze, anche attraverso una formazione mirata.

L'associazione Monte Tabor mette a disposizione di tutti i collaboratori strumenti informativi e formativi con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze ed implementare il valore professionale del personale, con una formazione ricorrente rivolta al personale operativo, sia in materia di sicurezza sul lavoro, che di crescita professionale.

Valutazione del personale:

Associazione Monte Tabor evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri dipendenti/collaboratori.

Nell'ambito dei processi di gestione ed organizzazione del personale le decisioni sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dal personale.

La valutazione dei collaboratori è determinata con il coinvolgimento della funzione di Direzione del Personale, dei Responsabili di riferimento e, per quanto possibile, di tutti i soggetti che siano entrati in relazione con il candidato.

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

Anche in sede di valutazione, la funzione di Direzione del Personale, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi o forme di clientelismo.

DIRITTI DEL LAVORATORE

I diritti del lavoratore sono tutelati come di seguito descritto:

Sicurezza e salute sul lavoro:

Associazione Monte Tabor si impegna, anche in stretta collaborazione con consulenti esterni, a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza e salute, sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori. A tal fine Associazione Monte Tabor realizza interventi di natura tecnica ed organizzativa, attraverso l'adozione di apposito documento di gestione dei rischi, della sicurezza, delle risorse da proteggere; controllo ed aggiornamento delle metodologie di lavoro; interventi formativi e di comunicazione.

Tutela della privacy:

La privacy del collaboratore è tutelata adottando standard che specificano la tipologia delle informazioni da richiedere al collaboratore e le relative modalità di trattamento e conservazione.

È esclusa qualsiasi indagine sulle idee, preferenze, gusti personali e, in generale, sulla vita privata dei collaboratori.

Tali standard prevedono, inoltre, il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di comunicare o diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato.

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

Tutela della persona:

Associazione Monte Tabor si impegna a tutelare l'integrità morale dei collaboratori, garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona.

Per questo motivo l'Associazione salvaguarda i lavoratori da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

Il lavoratore dipendente/collaboratore che opera presso le strutture, il quale ritenga di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati all'età, al sesso, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche ed alle credenze religiose ecc., può segnalare l'accaduto alla Direzione del Personale o all'Organismo di Vigilanza, che valuteranno l'effettiva violazione del Codice Etico.

DOVERI DEL LAVORATORE

Di seguito sono riportati i doveri del lavoratore:

Criteri di condotta:

Il dipendente/collaboratore operante nelle strutture deve agire lealmente, nell'osservanza degli obblighi dal medesimo accettati con la sottoscrizione del contratto di lavoro nonché di quanto previsto dal Codice Etico, assicurando elevati standard alle prestazioni rese.

Dovrà assolutamente evitare comportamenti tali da danneggiare i beni aziendali, la gestione aziendale, il rapporto con i diversi interlocutori operanti nelle strutture e l'immagine aziendale.

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

L'osservanza delle norme di comportamento contenute nel Codice Etico costituisce parte integrante essenziale delle obbligazioni contrattuali, ai sensi degli articoli 2104 "diligenza del prestatore di lavoro" e 2015 "obblighi di fedeltà" del codice civile.

L'inosservanza di tali disposizioni dà luogo all'applicazione delle sanzioni disciplinari nel rispetto della normativa vigente, nonché dei rispettivi contratti di categoria.

Utilizzo dei beni aziendali:

Ogni collaboratore è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con gli obiettivi e le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego.

Associazione Monte Tabor si riserva il diritto di impedire utilizzi distorti dei propri beni ed infrastrutture attraverso l'impiego di opportuni sistemi di controllo.

Conflitto di interessi:

Tutti i dipendenti/collaboratori di Associazione Monte Tabor sono tenuti ad evitare situazioni dalle quali possano scaturire conflitti di interessi (ad esempio, cointeressenze con fornitori, ospiti o parenti degli ospiti) e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari, di cui siano venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni. Nel caso in cui si manifesti anche solo l'apparenza di un conflitto di interessi, il dipendente/collaboratore è tenuto a darne comunicazione al proprio superiore, il quale, secondo le modalità previste, informa la

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

Direzione competente e/o l'Organismo di Vigilanza, che ne valuta caso per caso l'effettiva presenza.

CRITICITA'

I fattori che più di altri contribuiscono a rendere critico un processo dal punto di vista etico sono:

- la natura delle attività professionali in esso condotte;
- l'intensità dei rapporti interpersonali;
- la simultaneità di fruizione del servizio da parte degli ospiti e dei familiari;
- la discrezionalità di erogazione del servizio da parte del professionista.

Le attività menzionate sono caratterizzate da continue interazioni; elevata è la discrezionalità di esecuzione dell'attività, che si basa fundamentalmente su tecniche e prassi relazionali.

Molte sono le informazioni personali dell'ospite utilizzate per l'attività.

Basse sono le possibilità di controllo diretto da parte dei Responsabili, vista la contemporaneità fra produzione ed erogazione del servizio.

Le figure chiave e critiche per la prevenzione di illeciti etico-comportamentali sono rappresentate da:

- INFERMIERI;
- ASA;
- OSS;
- ANIMATRICE;
- AMMINISTRATIVI;
- MEDICI;
- DIRETTORE.

* * * *

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

RAPPORTO CON OSPITI E FAMILIARI

Le relazioni e, in particolare, le comunicazioni verbali, rappresentano il principale fattore condizionante la qualità del servizio.

Modalità di comportamento in servizio:

Tutti gli operatori si impegnano a rapportarsi con gli ospiti ed i loro familiari **secondo alti standard di rispetto e cortesia.**

L'OSPITE ha sempre ragione, purché:

- il rispetto dei suoi diritti e della sua volontà non infici in alcun modo quella 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 alle R.S.A. e con i principi del buon senso.

Gli operatori, indipendentemente dal loro grado gerarchico, devono cercare una relazione strettamente professionale con l'assistito, evitando forme di confidenza o di eccessiva familiarità. L'utilizzo del "Lei" nella comunicazione quotidiana è da preferire 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 corporea e alla divisa. Le persone comunicano fortemente con il corpo. Questo sta a significare che ogni gesto deve essere ben calibrato e controllato.

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

In particolare, si chiede di evitare comportamenti quali:

- urlare negli ambienti di vita e cura;
- parlare di altre persone o di altre attività durante il compimento di processi di assistenza sull'ospite;
- ignorare la richiesta d'intervento da parte di un ospite;
- dedicare troppo tempo all'accudimento di un assistito a scapito degli altri;
- adottare comportamenti troppo frettolosi e incuranti;
- mangiare o bere in aree non designate;
- fumare all'interno delle strutture;
- accettare denaro, doni o qualsiasi altra utilità;
- attribuire agli ospiti nomignoli.

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 acquisire informazioni importanti.

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.

Rapporto con i volontari:

I volontari possono rappresentare 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

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

assistenza. Il volontario può apportare valore aggiunto con interventi di carattere relazionale e di compagnia degli ospiti, mai di ordine tecnico assistenziale. La Direzione si deve accertare che vi siano tutte le condizioni ambientali ed organizzative che favoriscano un sereno e sicuro intervento dei suddetti operatori, evitando in ogni modo situazioni che possano rappresentare pericolo. I volontari devono segnalare la presenza nell'apposito registro.

Periodicamente, i volontari devono essere coinvolti in percorsi informativi-formativi riguardanti gli obiettivi aziendali, aspetti igienico-sanitario-assistenziali, la sicurezza-antincendio e la privacy.

Controllo della qualità e della *customer satisfaction*:

Associazione Monte Tabor si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi offerti, monitorando, altresì, il livello di qualità percepito dall'utilizzatore.

Criteri di condotta con i fornitori:

I processi di acquisto sono improntati alla ricerca di elevati ed efficienti standard di servizio, alla concessione delle pari opportunità per ogni fornitore, alla lealtà e all'imparzialità.

Pertanto ai collaboratori addetti a tali processi è richiesto di non precludere ad alcuno -in possesso dei requisiti richiesti- la possibilità di competere alla stipula dei contratti e di adottare, nella scelta della rosa dei candidati, criteri oggettivi documentabili.

Per Associazione Monte Tabor sono requisiti di riferimento la disponibilità opportunamente documentata di mezzi, di strutture organizzative, di capacità e risorse progettuali, di know-how ecc.

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

La stipula di qualunque contratto, accordo o partnership deve sempre basarsi su criteri di estrema chiarezza, evitando di ingenerare forme di dipendenza reciproca.

Le violazioni dei principi generali del Codice Etico comportano meccanismi sanzionatori, tesi anche ad evitare reati nei confronti della Pubblica Amministrazione.

Rapporti con partiti, organizzazioni sindacali:

Associazione Monte Tabor non finanzia partiti, loro rappresentanti o candidati, né effettua sponsorizzazioni di congressi o feste che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica.

Si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta ad esponenti politici (ad esempio accettazioni di segnalazioni ai fini di assunzioni, contratti di consulenza).

Criteri di condotta con la collettività ed istituzioni:

Associazione Monte Tabor persegue obiettivi coerenti con quelli di sviluppo della collettività e del contesto ambientale in cui opera.

Tale condizione trova fondamento nella consapevolezza che la soddisfazione della collettività rappresenti una delle finalità di Associazione Monte Tabor, oltre che un vantaggio operativo.

Rapporti istituzionali:

Ogni rapporto con le istituzioni pubbliche locali, nazionali ed internazionali riconducibile alla normale attività amministrativa è orientato a criteri di trasparenza e correttezza, evitando ogni atteggiamento di natura collusiva.

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti, i contatti con gli interlocutori istituzionali avvengono esclusivamente tramite referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dai vertici di Associazione Monte Tabor.

Attuazione e controllo del Codice Etico:

Il Codice Etico è portato a conoscenza di tutti gli interlocutori interni ed esterni delle strutture, mediante apposite attività di comunicazione.

Allo scopo di assicurarne la corretta comprensione a tutti i collaboratori/dipendenti, la Direzione di ogni struttura convoca un incontro per favorire la conoscenza dei principi delle norme etiche.

Potranno essere programmate ulteriori iniziative di formazione, differenziate secondo i ruoli e la responsabilità dei dipendenti/collaboratori.

Compiti dell'Organismo di Vigilanza:

All'Organismo di Vigilanza sono attribuiti compiti di verificare l'applicazione ed il rispetto del Codice Etico, attraverso un'attività di monitoraggio, consistente nell'accertare e promuovere il miglioramento continuo dell'etica nell'ambito aziendale cui appartiene; monitorare le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del Codice Etico, garantendo lo sviluppo delle attività di comunicazione e formazione etica, analizzando ed integrando le proposte di revisione delle politiche delle procedure aziendali; ricevere ed analizzare le segnalazioni in tema di violazione del Codice Etico, attivandosi per assicurare la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge; segnalare al Consiglio di Amministrazione le violazioni in tema di Codice Etico, proponendo, altresì, eventuali modifiche od integrazioni da apportare allo stesso.

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

Violazioni e revisioni del Codice Etico e sua pubblicizzazione:

L'Organismo di Vigilanza, venuto a conoscenza, attraverso il flusso informativo ovvero nel corso della propria azione ispettiva, di comportamenti idonei ad integrare violazioni del presente Codice Etico, dopo aver redatto il verbale di riunione periodica, procede a comunicare i propri suggerimenti al Consiglio di Amministrazione, in relazione all'entità della violazione.

Al Consiglio di Amministrazione spetta il compito di prendere le decisioni in merito alle violazioni del Codice Etico, oltre che procedere alla sua eventuale revisione o modifica.

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

IMPEGNI DELL'ENTE GESTORE : L'Ente si impegna, per 24 ore giornaliere, per tutti i giorni dell'anno solare, ad assicurare ad ogni persona tutte le prestazioni finalizzate al recupero, se possibile, e/o al mantenimento dell'autonomia residua o all'accompagnamento nella fase di fine vita.

Nello specifico, si impegna ad assicurare l'assistenza diretta mediante:

- Aiuto nell'alzata dal letto (tutti gli anziani devono essere alzati, tranne se allettati per problemi clinici);
- Preparazione ed aiuto per il riposo pomeridiano e notturno;
- Aiuto e/o esecuzione dell'igiene personale quotidiana e periodica, aiuto per il bagno;
- Aiuto nella scelta dell'abbigliamento e nella vestizione;
- Alimentazione (somministrazione e aiuto nell'assunzione del cibo, nell'utilizzo di cibi addensati per i soggetti disfagici);
- Aiuto nell'uso di ausili e accorgimenti atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività;
- Mobilitazione delle persone allettate e/o in carrozzina.

Assicurare le prestazioni per la tutela igienico-sanitaria della persona:

- Somministrazione, controllo ed aiuto nell'assunzione dei farmaci;
- Prevenzione delle lesioni da pressione (cambio pannoloni, cambio degli effetti lettereci, ecc.);
- Garantire prestazioni di pronto intervento di semplice attuazione.

Assicurare un vitto adeguato considerate anche le diete particolari individuali, previste da prescrizioni mediche e peculiari esigenze legate a problemi di masticazione, disfagia o malnutrizione.

Promuovere e favorire la relazione tra gli ospiti e momenti di animazione comuni, anche attivando le risorse di volontariato presenti sul territorio.

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

Agevolare gli ospiti a mantenere contatti con i familiari.

Consentire l'assistenza religiosa, secondo le scelte di ciascun ospite.

Garantire la chiamata del medico in caso di necessità.

Garantire l'approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari.

Garantire la corretta tenuta dei fascicoli sanitari e sociali contenenti i dati sensibili degli ospiti che devono essere costantemente aggiornati.

Garantire la copertura assicurativa degli ospiti per la responsabilità civile.

Garantire altre eventuali necessità finalizzate a favorire un'adeguata assistenza.

L'ente sottolinea l'importanza del rispetto della Carta dei Diritti della Persona Anziana e della Carta dei Diritti del Morente, Codice Deontologico del Medico, Codice Deontologico dell'Infermiere, Codice Deontologico del Fisioterapista, (propone) il Codice Deontologico dell'Operatore Sanitario e Assistenziale.

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA (dal Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia)

LA PERSONA HA IL DIRITTO:

di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà;
di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni, sentimenti;
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
di conservare la libertà di scegliere dove vivere;
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
di vivere con chi desidera;
di avere una vita di relazione;
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività;
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE

- Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essa adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
- di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici e in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione;
- di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di correggerle e di deriderle, senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la loro migliore integrazione nella vita della comunità;
- di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato;
- di accudire e curare l'anziano fin dove possibile, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero ed il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale, ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera e/o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione;
- di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi stimolando ogni possibilità di integrazione;
- di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
- di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se solo di carattere affettivo;
- di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
- di operare affinché, nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue terminali di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

CARTA DEI DIRITTI DEI MORENTI (dal Comitato Etico della Fondazione Floriani)

Chi sta morendo ha diritto ad essere considerato persona sino alla morte;
chi sta morendo ha diritto ad essere informato sulle sue condizioni, se lo vuole;
chi sta morendo ha diritto a non essere ingannato e a ricevere risposte veritiere;
chi sta morendo ha diritto a partecipare alle decisioni che lo riguardano nel rispetto della sua volontà;
chi sta morendo ha diritto al rispetto e al sollievo del dolore della sofferenza;
chi sta morendo ha diritto a cure e assistenze continue nell'ambiente desiderato;
chi sta morendo ha diritto a non subire trattamenti che prolunghino il morire;
chi sta morendo ha diritto ad esprimere le proprie emozioni;
chi sta morendo ha diritto all'aiuto psicologico dal conforto spirituale, secondo le sue convinzioni e la sua fede;
chi sta morendo ha diritto alla vicinanza dei suoi cari;
chi sta morendo ha diritto a non morire nell'isolamento e nella solitudine;
chi sta morendo ha diritto a morire in pace con dignità.

ASSOCIAZIONE MONTE TABOR

ENTE RICONOSCIUTO D. 115 COD. FISC. E P. IVA 03271350153

Copia del presente Codice Etico sarà permanentemente affissa all'albo delle strutture di Associazione Monte Tabor.