



CODICE ETICO

MO 72 - Rev. 1 del 5/06/2024



CODICE ETICO

TASSANO NEW SINERGY
CONSORZIO DI COOP. SOCIALI
Via De Gasperi, 48D
16030 CASARZA LIGURE (GE)
C.F. e P.I. 01789040993



Sommario

PREMESSA.....	3
PRINCIPI.....	3
VALORI	5
VALUTAZIONE DEI RISCHI	6
RAPPORTO CON OSPITI E FAMILIARI	6
RAPPORTO CON I VOLONTARI	8
IMPEGNI DELL'ENTE GESTORE	9

PREMESSA

Il codice etico individua i principi guida, nonché le direttive fondamentali di comportamento che tutti gli operatori 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 la Residenza
- Incentivare la migliore qualità delle attività svolte in Residenza
- Promuovere la credibilità e l'immagine positiva della Residenza.

Il codice etico rappresenta uno strumento fondamentale con cui, 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.

PRINCIPI

Il Codice Etico si basa su principi di:

- *Rispetto delle norme*: la Residenza 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.
- *Onestà*: tutti gli operatori impegnati nell'erogazione dell'assistenza si impegnano a porre in essere comportamenti che favoriscono il benessere dell'assistito e lo sviluppo dell'organizzazione.
- *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 e familiari, purché non siano in contrasto con le regole di convivenza e ordine pubblico.

- *Riservatezza*: la Residenza assicura che le informazioni in proprio possesso siano trattate con riservatezza e per motivi strettamente legati all'erogazione del servizio.
- *Rispetto dell'ambiente*: la Direzione riconosce la qualità e il rispetto dell'ambiente come elementi fondamentali per il benessere di ospiti, familiari ed operatori; 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". La direzione ha deciso di perseguire in modo inderogabile quest'ultimo, riservando il più possibile all'Ospite la decisione sulla tipologia di intervento a cui vuole essere sottoposto. L'operato dei diversi professionisti è comunque sempre disciplinato e condizionato dalla normativa vigente.
- *Coinvolgimento*: il Codice Etico e le relative modalità relazionali ed operative in esso iscritte, assumono l'importante funzione di favorire il coinvolgimento costruttivo dell'Ospite, dei suoi familiari, 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 generalmente migliori rispetto a quelli conseguiti individualmente. Tutti devono poter partecipare con professionalità alle attività ai progetti assistenziali ed a quelli organizzativo-produttivi.
- *Efficienza*: i risultati devono essere perseguiti mediante l'utilizzo ottimale di risorse, l'adeguatezza in tal senso è dettata dalle linee di indirizzo strategico fornite, secondo il budget di esercizio indicato dalla direzione.
- *Trasparenza*: La direzione si impegna a mantenere la trasparenza e la certezza nell'individuazione di ruoli e destinatari, in modo che non si produca un effetto di deresponsabilizzazione e sia garantita l'individuazione, per ciascun processo, del soggetto responsabile.

VALORI

La **Residenza ISTITUTO MARTINEZ** 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,
- **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;
- **prendersi cura della persona** mediante personale qualificato e motivato, in un ambiente sicuro ed in condizioni organizzative ottimali,
- **riconoscere l'ottica di lavoro positiva, costruttiva ed integrata** come corollario fondamentale di ogni processo produttivo.

La **Residenza ISTITUTO MARTINEZ** 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 della propria missione la Residenza 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.

VALUTAZIONE DEI RISCHI

Oltre alla valutazione dei rischi legati alle attività assistenziali e sanitarie va valutato il rischio di situazioni Eticamente distorte: non solo volta all'individuazione di illeciti, ma anche a prevenire fenomeni di malcostume che inficino la qualità del servizio.

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

- INFERMIERI,
- OSS,
- FISIOTERAPISTI,
- ANIMATORE,
- AMMINISTRATIVI,
- MEDICI,
- DIRETTORE,
- MANUTENTORE.

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:

1. Tutti gli operatori si impegnano a rapportarsi con I SIGNORI OSPITI E 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 alla Residenza e con i principi del buon senso.
2. Gli operatori, indipendentemente dal loro grado gerarchico, devono cercare una relazione strettamente professionale con l'assistito, evitando forme di confidenza o di eccessiva familiarità.
 3. 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.
 4. 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 nostro gesto deve essere ben calibrato e controllato.

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 d'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 in struttura

- Accettare denaro, doni o qualsiasi utilità
- Attribuire agli ospiti nomignoli

Si chiede altresì di adottare il più possibile atteggiamenti rilassati, ma determinanti 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 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 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, evitando in ogni modo situazioni che possano rappresentare pericolo.

I volontari devono segnalare la presenza nell'apposito registro

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

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 a:

- 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 mediante somministrazione, controllo ed aiuto nell'assunzione dei farmaci, prevenzione delle lesioni da pressione (cambio pannoloni, cambio degli effetti lettercci, ecc...), garantire prestazioni di pronto intervento di semplice attuazione;
- assicurare un vitto adeguato considerando anche le diete particolari individuali, previste da prescrizioni mediche e particolari esigenze legate a problemi di masticazione, disfagia e malnutrizione.
- Promuovere e favorire la relazione tra gli ospiti e momenti di animazione comune anche attivando le risorse di volontariato presenti sul territorio;
- 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 dati sensibili degli ospiti che devono essere costantemente aggiornate;
- garantire la copertura assicurativa degli ospiti per la responsabilità civile;
- garantire altre eventuali necessità finalizzate a favorire un'adeguata assistenza.

Il codice Etico rappresenta lo strumento principe di lavoro di tutti gli operatori della Residenza **ISTITUTO MARTINEZ** e di esso ne verrà consegnata una copia a tutti.

Dei contenuti del Codice ne verrà data informazione anche a tutti coloro che in varie forme e modalità interagiscono con la Residenza.

L'effettiva applicazione dello strumento passa anche attraverso un processo di controllo periodico e sistematico.

Genova, 05/06/2024

Firma _____

TASSANO NEW SINERGY
CONSORZIO DI COOP. SOCIALI
Via De Gasperi, 48D
16030 CASARZA LIGURE (GE)
C.F. e P.I. 01789040993