

Codice etico

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 RSA
- Incentivare la migliore qualità delle attività svolte in RSA
- Promuovere la credibilità e l'immagine positiva della RSA.

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.

L'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". 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.

Il Codice Etico si basa su principi di:

- *Rispetto delle norme*: la RSA 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 rifiuta 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 RSA 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.
- *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.

La **RSA Villa Il Pavone** 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 RSA Villa Il Pavone 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'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 Villa il Pavone 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.

RAPPORTO CON PERSONALE, 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 E I LORO FAMILIARI secondo il principio di rispetto e cortesia.

Villa Il Pavone chiede di evitare tutti quei comportamenti nocivi quali:

- Urlare negli ambienti di vita e cura
- Ignorare la richiesta d'intervento da parte di un Ospite
- Adottare comportamenti troppo frettolosi e incuranti
- Mangiare o bere in aree non designate
- Fumare in struttura
- Accettare denaro, doni o qualsiasi utilità.

All'interno di Villa Il Pavone il sorriso rappresenta l'arma empatica di maggior successo nel rapporto con la persona anziana e l'ascolto lo strumento principale 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.

RAPPORTI CON I FORNITORI

Le procedure riguardanti la stipula di contratti di qualsiasi natura o il conferimento di incarichi professionali per conto della RSA, devono essere improntate alla ricerca del massimo vantaggio per la stessa e ai principi della trasparenza e della imparzialità. Nei rapporti con i fornitori, tutti i dipendenti e collaboratori devono privilegiare, pertanto, gli interessi della RSA e degli Ospiti, astenendosi dal porre in essere comportamenti volti a conseguire un vantaggio personale. La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto avvengono sulla base di una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo e della capacità del fornitore di garantire un servizio continuo, tempestivo e di livello adeguato.

IMPEGNI DI VILLA IL PAVONE

Villa Il Pavone si impegna 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),
- 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 lettereschi, 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.

VIOLAZIONI IN CASO DI VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO

Villa Il Pavone adotta nei confronti dei Responsabili delle violazioni stesse - laddove ritenuto necessario per la tutela degli interessi della Società e compatibilmente a quanto previsto nel quadro normativo vigente e dal sistema sanzionatorio - provvedimenti disciplinari, che possono giungere sino all'allontanamento dalla Società degli stessi responsabili.

Villa Il Pavone nei casi verificati di infrazione ai principi del Codice Etico che presentino altresì estremi di reato, si riserva di procedere giudizialmente nei confronti dei soggetti coinvolti.