



FONDAZIONE
OSPEDALE CIVILE
DI GONZAGA

CODI CE EN CO COMPORTAMENTALE



Approvato dal CdA	25.02.2010
Revisione 1 CdA	11.03.2011
Revisione 2 CdA	11.09.2012
Revisione 3 CdA	22.12.2014

INTRODUZIONE

La delibera della Giunta regionale della Lombardia n. 3540 del 30.05.2012 stabilisce che il Codice Etico entra a pieno titolo nell'ordinamento dell'Ente e rappresenta il complesso dei diritti e dei doveri morali e la conseguente responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione.

Il Codice Etico è quindi una sorta di "Carta Costituzionale" in cui vengono elencati diritti e doveri morali che definiscono le responsabilità etico-sociali e in ambito di sicurezza dei vari portatori di interessi (i cosiddetti "stakeholders").

E' un mezzo efficace per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto della Fondazione "Ospedale Civile di Gonzaga" perché introduce una definizione chiara ed esplicita delle responsabilità etiche e sociali dei propri dirigenti, dipendenti, fornitori e collaboratori vari.

La Fondazione assume come obiettivo prioritario l'impegno di improntare ogni sua attività ai principi ed ai valori descritti nel Codice Etico, che rappresenta i cardini etici e comportamentali che devono essere rispettati da tutti i portatori di interessi sia interni che esterni.

Con il Codice Etico, pertanto, la Fondazione rende esplicito il sistema di valori al quale ispira la propria azione e nel quale tutti sono chiamati a giocare un ruolo: utenti e loro familiari, dipendenti e collaboratori, amministratori, fornitori.

Il Codice Etico non sostituisce e non si sovrappone alle leggi ed alle altre fonti normative esterne ed interne. Si tratta, invece, di un documento che integra e rafforza i principi contenuti in tali fonti, ed in particolare il profilo etico dei comportamenti aziendali.

Il Codice si rivolge ai Destinatari (dipendenti e collaboratori della Fondazione), agli Utenti (coloro che intrattengono rapporti con la Struttura, ad esempio, gli ospiti ed i loro familiari) ed infine ai Terzi (chi opera per conto della Fondazione, ad esempio, fornitori esterni e ditte appaltatrici di servizi, consulenti).

Il Codice rappresenta, pertanto, il principale strumento di implementazione dell'etica all'interno della struttura.

L'osservanza delle disposizioni del Codice Etico costituisce parte integrante delle obbligazioni di ogni contratto (con dipendenti, fornitori, utenti) posto in essere dalla Fondazione e la loro violazione determina inadempimento contrattuale.

Al Codice Etico è allegato il documento "**L'uso consapevole dei buoni valori- La carta dei valori della Fondazione Ospedale Civile di Gonzaga**", realizzato e condiviso con i dipendenti e i collaboratori della Fondazione al termine di un percorso di ricerca e riflessione organizzativa e professionale.

1. CENNI STORICI

Con Decreto n. 20512 del 5.09.2001, la Regione Lombardia ha disposto la depublicizzazione dell'Ente Opera Pia "Ospedale Civile" con riconoscimento alla "Fondazione Ospedale Civile di Gonzaga", dal 7 gennaio 2002, della personalità giuridica di diritto privato.

L'Opera Pia "Ospedale Civile di Gonzaga" fu fondata da Pietro Molardi con suo testamento del 25 agosto 1843.



L'Ospedale, sorto su autorizzazione del Governo Austriaco, fu aperto al pubblico il 1° novembre 1853 con lo scopo di ricoverare e curare gratuitamente gli infermi poveri domiciliati in Gonzaga, nei limiti dei mezzi economici e della capacità dei locali.

L'Istituzione ha svolto fin dalla fondazione attività sanitaria ospedaliera. Dal 1926 al 1976 l'Ente ha gestito anche un reparto di Casa di Riposo.

L'Ospedale, già convenzionato con Istituti, Enti e Casse Mutue, ha continuato la sua attività dal 1 gennaio 1975 con la regione Lombardia, quale "struttura non classificata, convenzionata" disponendo di un reparto di medicina generale per la cura di anziani cronici di 50 posti letto, con 5 letti riservati per l'ospitalità permanente ad anziani non autosufficienti.

Nel periodo '92-'93 l'Ente, con la demolizione e ricostruzione di una parte del vecchio stabile, ha ampliato la propria capacità ricettiva realizzando ex novo 22 posti letto socio-assistenziali (R.S.A. per anziani non autosufficienti).

Dal '94 al '97 si è provveduto ad adeguare agli standard strutturali tutti i 50 posti letto dell'Istituto di Riabilitazione Geriatrico con la costruzione di una nuova ala dell'Ospedale, delle cucine, dei servizi generali e gli impianti tecnologici.

Nell'anno 1995 è stato acquistato il fabbricato del Teatro Vecchio e l'adiacente casa ex Corradi con le aree di pertinenza, allo scopo di ampliare l'area a disposizione della struttura.

Nell'anno 2006 è terminata la ristrutturazione di una parte della struttura denominata Ala Sud.

2. LA MISSION

La Fondazione è suddivisa in due Istituti, uno di Residenza Socio Assistenziale (R.S.A.) ed uno di Cure Intermedie (ex I.D.R.), quest'ultimo suddiviso a sua volta in due macroattività, l'una di Riabilitazione Generale e Geriatrica, l'altra di Riabilitazione di Mantenimento.

Le Unità Operative di Cure Intermedie hanno la missione di intervenire su pazienti anziani o comunque affetti da patologie croniche per restituire il maggior grado di autonomia funzionale affinché il paziente raggiunga la migliore qualità di vita possibile sia sul piano fisico che sul piano sociale, nell'ambito dei limiti imposti dalla menomazione; di garantire una valenza riabilitativa tale da fornire un idoneo supporto orientato alla protezione ed alla stimolazione delle capacità funzionali e relazionali di tutti i soggetti ospitati; di agire per ottenere il mantenimento nel tempo del maggior grado possibile di autonomia funzionale.

La Residenza Socio-Assistenziale ha la missione di assistere in degenza continuativa soggetti non autosufficienti, impossibilitati a risiedere presso la propria abitazione. Oltre a prestazioni di tipo medico, infermieristico ed assistenziale, vengono svolte da personale specializzato attività negli spazi ricreativi nell'arco della settimana, secondo un piano mensile programmato, che comprendono attività fisica individuale o di gruppo, attività manuali in genere, lettura di quotidiani e periodici, terapia della memoria, ascolto musica, feste, servizi religiosi.

Gli obiettivi principali della Fondazione possono essere così riassunti:

- Perseguimento del miglior livello di qualità assistenziale possibile, nel rispetto della dignità della persona e dell'appropriatezza ed efficacia della cura.
- Sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano.
- Approccio globale alla persona con interventi mirati e personalizzati.



- Formazione continua del personale per sostenerne la motivazione e la rivalutazione delle prestazioni professionali.
- Efficienza e razionalità dell'organizzazione.

In questa ottica la Fondazione ha realizzato assieme ai propri dipendenti e collaboratori, che ne hanno condiviso il contenuto, una propria **Carta dei Valori** ("L'uso consapevole dei buoni valori- La carta dei valori della Fondazione Ospedale Civile di Gonzaga") che individua i sei valori cardine sui quali impostare l'attività socio assistenziale.

3. LA VISION

La visione strategica della Fondazione, e quindi la sua ragione d'essere futura, è quella di offrire assistenza alle famiglie e alla comunità locale fornendo prestazioni appropriate, nel rispetto della dignità e della privacy delle persone accolte, con l'utilizzo efficiente ed efficace delle risorse, attuando sistemi di miglioramento continuo della qualità, valorizzando le professionalità impiegate nei processi assistenziali, operando e comunicando in termini trasparenti ed avendo cura dell'ambiente.

4. IL QUADRO NORMATIVO E I PRINCIPI di RIFERIMENTO

Il presente Codice Etico è adottato nel rispetto di:

- Delibera Regione Lombardia n. 8496 del 26.11.2008 ad oggetto "Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto e linee di indirizzo per la vigilanza ed il controllo delle unità di offerta sociosanitarie";
- D. Lgs. 8.06. 2001 n. 231, recante "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica";
- Delibera Regione Lombardia n. 1765 del 09.05.2014 ad oggetto "Il sistema dei controlli in ambito sociosanitario: definizione degli indicatori di appropriatezza in attuazione della DGR 1185/2013".
- Delibera Regione Lombardia n. 2569 del 31.10.2014 ad oggetto "Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle Unità d'Offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo".

La Fondazione con l'adozione del presente Codice Etico intende impedire ed ostacolare condotte contrarie alle prescrizioni di Legge e favorire il miglioramento della qualità delle prestazioni erogate, tenendo in considerazione i valori espressamente individuati e dichiarati dalla Struttura.

La Fondazione, nello svolgimento di tutte le sue attività tese al raggiungimento delle finalità programmate, agirà sempre avendo come fondamento i principi generali di seguito descritti:

- Rispetto della Costituzione, in particolare degli articoli **2** ("La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale"), **3** ("Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali



davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali...”), **32** (“La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti. Nessuno può essere obbligato ad un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana”) e **38** (“Ogni cittadino inabile al lavoro e sprovvisto dei mezzi necessari per vivere ha diritto al mantenimento ed all’assistenza sociale. I lavoratori hanno diritto che siano preveduti e assicurati mezzi adeguati alle loro esigenze di vita in caso di infortunio, malattia, invalidità e vecchiaia, disoccupazione involontaria ... Ai compiti previsti in questo articolo provvedono organi ed istituti predisposti o integrati dallo Stato”).

- Rispetto delle normative vigenti di ogni ordine e grado, in particolare delle leggi e dei regolamenti riguardanti la materia dei servizi socio-sanitari, propria dell’attività istituzionale dell’Ente.
- Rispetto della legge n. 328 del 2000 (“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”) nei suoi capisaldi relativi alla qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza:
 1. Universalità del diritto di accesso e uguaglianza di trattamento nel rispetto della specificità del bisogno;
 2. Libertà di scelta nel rispetto dell’appropriatezza delle prestazioni;
 3. Riconoscimento e valorizzazione del ruolo della famiglia;
 4. Mantenimento e reinserimento nel proprio ambiente familiare e sociale dei soggetti in difficoltà;
 5. Perseguimento dell’effettività e dell’efficacia delle prestazioni erogate.
- Rispetto della legge regionale della Lombardia n. 3 del 2008 (“Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario”) con i suoi principi:
 1. Universalità del diritto di accesso e uguaglianza di trattamento nel rispetto della specificità del bisogno;
 2. Libertà di scelta nel rispetto dell’appropriatezza delle prestazioni;
 3. Riconoscimento e valorizzazione del ruolo della famiglia;
 4. Mantenimento e reinserimento nel proprio ambiente familiare e sociale dei soggetti in difficoltà;
 5. Perseguimento dell’effettività e dell’efficacia delle prestazioni erogate.
- Rispetto della Carta dei Diritti della persona anziana.
- Rispetto della Carta dei Servizi approvata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione.
- Rispetto dei regolamenti, delle circolari, dei protocolli interni e dei piani di lavoro approvati dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione o dai Dirigenti.

Nessuno può considerarsi autorizzato a porre in essere comportamenti in violazione di leggi, regolamenti e principi del presente Codice Etico, con il pretesto di voler favorire la Struttura.



5. I PRINCIPI GENERALI

Imparzialità

La Fondazione assicura ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo garantendo le priorità di ordine sanitario. Le regole relative ai rapporti tra utenti e servizi si ispirano ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nell'Ente.

Eguaglianza

A tutti gli ospiti/degenti sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.

L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni.

L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'eguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

Appropriatezza delle prestazioni

L'appropriatezza delle prestazioni è realizzabile attraverso protocolli sanitari e, più in generale, linee guida condivise tra gli operatori. La struttura organizzativa di un sistema sociosanitario deve tendere a ottimizzare le modalità di assistenza e di cura scegliendo, tra l'infinita varietà delle prestazioni da erogare, quelle che meglio concretizzano il "servizio alla persona". "Appropriatezza" è anche l'offerta di servizi in termini quali-quantitativi coerenti con le esigenze del territorio, servita al fine di garantire, oltre a standard elevati di efficacia derivanti dai protocolli e procedure di assistenza sociosanitari, anche livelli elevati di efficienza, quale punto di equilibrio tra le risorse economiche che vengono dal territorio e la qualità dei servizi offerti. "Appropriatezza", infine, anche per quanto concerne l'innovazione dei servizi, mediante il coinvolgimento di tutti gli operatori, con l'obiettivo di riconoscere a ognuno il diritto alla dignità e di fornire una crescita costante dei valori propri dell'essere umano.

Efficienza ed efficacia

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee a soddisfare i bisogni dell'ospite/utente e a promuovere il benessere. La Fondazione è da sempre impegnata, da un lato, ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto, verificando l'efficacia dei risultati raggiunti e, dall'altro lato, a ricercare continuamente risposte e servizi innovativi per gli utenti. La Fondazione è dotata di un sistema aziendale che garantisce la rintracciabilità e la tracciabilità di ogni operazione economica e finanziaria. Tale sistema di contabilità risponde a criteri volti a garantire la trasparenza e l'affidabilità della gestione e fornisce uno strumento idoneo al controllo interno, con l'obiettivo primario di verificare l'efficienza, l'efficacia e l'economicità dei servizi.

Attraverso la programmazione e il controllo delle attività assistenziali e dei processi economici deve essere assicurato:

- il raggiungimento degli obiettivi fissati dalle normative regionali;



- la definizione del controllo degli standard qualitativi;
- il proseguimento e il mantenimento dei requisiti di accreditamento;
- il perseguimento delle priorità economiche di bilancio.

Partecipazione

Alla persona anziana che abita nella residenza ed ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento ed al mantenimento dello stato di benessere direttamente all'interno del "sistema qualità aziendale" mediante questionari di gradimento e moduli di reclami.

Trasparenza

I dipendenti della Fondazione sono tenuti a garantire l'imparzialità del proprio agire e l'equidistanza nei confronti di qualsiasi soggetto terzo, avendo cura inoltre di fornire informazioni complete, comprensibili e puntuali a tutti i portatori di interessi, garantendo così a questi ultimi la possibilità di assumere decisioni con consapevolezza e autonomia di giudizio. In particolare, nei confronti degli Ospiti e dei loro familiari sarà assicurata puntuale e costante informazione in ordine all'assistenza e alle prestazioni sanitarie erogate. In sede di contrattazione, da ultimo, la Fondazione avrà sempre cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere nel pieno rispetto delle leggi e regolamenti nazionali, comunitari e internazionali.

Tutti i soggetti che operano in nome e nell'interesse della Fondazione che si trovano ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto con quello della Fondazione stessa devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto al diretto superiore affinché compia le opportune valutazioni quali, ad esempio, indicare altro dipendente o collaboratore che non si trovi nella medesima situazione.

In ogni caso, del conflitto di interessi e delle determinazioni assunte in merito deve essere data comunicazione all'organismo di vigilanza di cui al presente Codice.

Non è consentito, inoltre, perseguire interessi propri a danno degli interessi sociali né fare un uso personale non autorizzato di beni aziendali né detenere interessi direttamente o indirettamente in società concorrenti, clienti, fornitrici o addette alla certificazione dei conti.

Riservatezza

La Fondazione assicura in ogni settore della propria attività il rispetto delle norme e delle regole in materia di riservatezza e di trattamento dei dati personali. Nell'acquisizione, trattamento e comunicazione dei dati sensibili (in specie ex D. Lgs. 196/2003), la Struttura è tenuta ad osservare le modalità necessarie per tutelare la riservatezza dei dati. Ai dipendenti ed ai terzi che collaborano con l'Ente è fatto divieto di utilizzare le informazioni di cui sono venuti a conoscenza per scopi diversi rispetto alla stretta esplicazione delle funzioni d'ufficio.

Sussidiarietà e Cooperazione

La Fondazione si pone come elemento della più generale "Rete dei Servizi", definita dal Piano di Zona distrettuale, partecipando con le proprie strutture e le proprie risorse professionali. Favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano ed a



promuovere la solidarietà sociale. Gli accordi sono formalizzati da specifiche convenzioni che consentono ai volontari di offrire un servizio di sostegno e compagnia all'anziano, integrativo e non sostitutivo dei compiti istituzionali e delle competenze attribuite al personale dipendente.

Tutela dell'ambiente

La Fondazione riconosce l'ambiente come costituente fondamentale per il conseguimento della condizione di benessere dell'utente e di chi opera all'interno della struttura, in funzione della tutela della salute pubblica, in conformità alle direttive nazionali e regionali in materia. Nella programmazione e gestione delle proprie attività dovrà essere sempre cercato un equilibrio tra iniziative economico-finanziarie e le imprescindibili esigenze ambientali, nel rispetto delle disposizioni di legge e dei regolamenti, prestando la massima cooperazione con le Autorità Pubbliche preposte alla verifica, sorveglianza e tutela dell'ambiente.

Tutela dei lavoratori

La Fondazione tutela i propri lavoratori secondo i diritti sanciti sia dal contratto collettivo nazionale applicato alla propria sfera di appartenenza che dalla legislazione. La Fondazione favorisce un ambiente di lavoro privo di pregiudizi e nel rispetto dei diritti e della dignità della persona, nell'ottica di valorizzare costantemente le risorse umane.

Rispetto dei codici deontologici delle professioni.

Nell'attività della Fondazione vengono rispettati i Codici deontologici delle Professioni operanti a qualsiasi titolo all'interno della Struttura.

6. I NOSTRI VALORI

I valori condivisi con i dipendenti e i collaboratori della Fondazione consistono in:

- Rispetto della persona
- Lealtà
- Consapevolezza
- Collaborazione
- Comunicazione
- Responsabilità.

Essi sono elencati e descritti nella "Carta dei Valori della Fondazione Ospedale Civile di Gonzaga", che si allega al Codice etico quale parte integrante.

7. I RAPPORTI CON LA CLIENTELA/UTENZA

Tutti coloro che operano all'interno della Fondazione si rapportano con i clienti/utenti con la massima disponibilità, rispetto e cortesia. Gli operatori sono tenuti a fornire informazioni complete e comprensibili agli Utenti in applicazione alle normative e regolamenti vigenti e, nel caso di trattamenti sanitari, nel rispetto del diritto di autodeterminazione del paziente, acquisendone, ove possibile, il consenso informato.



All'utente ed ai suoi famigliari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento ed al mantenimento dello stato di benessere. Tale partecipazione attiva si esplica attraverso le modalità appositamente create (es. PAI, Programma Assistenziale Individuale- e PRI, Piano Riabilitativo Individuale).

La partecipazione viene inoltre garantita il colloquio ed il confronto con i ruoli di responsabilità (Infermieri e fisioterapisti coordinatori, educatrice, medici di reparto, direzione sanitaria e direzione generale), con l'URP e attraverso la compilazione di questionari di "customer satisfaction" e di "moduli reclami".

La Fondazione si impegna a dare sempre riscontro ai reclami presentati dai Clienti/Utenti il più tempestivamente possibile, compatibilmente con i tempi tecnici necessari.

La presa in carico e la continuità dell'assistenza seguono un programmi di lavoro, procedure e protocolli volti, nel loro complesso, ad assicurare e a monitorare l'adeguatezza del processo socio-assistenziale per realizzare standard elevati di efficacia, efficienza e appropriatezza della prestazione.

Tutta l'attività in esame è definita dalla Carta dei Servizi che costituisce la fonte primaria di tutela dei diritti degli Utenti.

La Fondazione, al fine di agevolare le comunicazioni con gli utenti, sollecita i propri dipendenti e operatori a utilizzare linguaggio e comportamenti volti alla massima semplicità, trasparenza, professionalità ed umanità, in modo da rendere comprensibile e completa qualsiasi informazione/comunicazione fornita.

Le informazioni dei vari portatori di interesse sono trattate nel rispetto della riservatezza e della privacy e delle specifiche normative che regolano la materia.

La comunicazione verso i diversi portatori di interesse è improntata alla correttezza dell'informazione, evitando, in ogni caso, di divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi. Ogni attività di comunicazione viene effettuata nel rispetto delle leggi e delle pratiche di condotta professionale ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando le informazioni ritenute sensibili.

8. I RAPPORTI CON DIPENDENTI e COLLABORATORI

Le risorse umane rappresentano l'elemento strategico e prioritario per qualsiasi servizio destinato in maniera mirata alla persona. Per questa ragione la Fondazione investe nella crescita professionale dei propri collaboratori mediante percorsi di addestramento e formazione generale e specifica, sia all'esterno che all'interno della Struttura, in un contesto di coinvolgimento, di partecipazione e di promozione del lavoro di equipe e multidisciplinare. E' radicata la convinzione che il raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla Struttura sia direttamente collegato alle risorse umane che in essa operano.

L'obiettivo è di sviluppare un modello organizzativo che, facendo propri i principi etici illustrati, incrementi le competenze professionali, relazionali, di sicurezza ed infine il livello di



responsabilizzazione del personale. La Direzione (Generale e Sanitaria) ha il compito di promuovere una cultura del lavoro sempre più etica e partecipata, stimolando la collaborazione, organizzando momenti di incontro, mantenendo il più possibile elevato il livello motivazionale e promuovendo attività di formazione e aggiornamento costante. Ogni lavoratore e lavoratrice deve essere consapevole di svolgere un ruolo e di influire in modo determinante sulla qualità del servizio erogato all'utente.

Attuazione e controllo

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività aziendali tesa all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza ed alla qualità, la Fondazione adotta ed attua modelli di organizzazione, gestione e controllo che prevedono misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento definite nel presente Codice.

In ragione dell'articolazione delle attività e della complessità organizzativa la Fondazione adotta un sistema di deleghe di funzioni e poteri, prevedendo in termini espliciti e specifici l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza.

Il valore della centralità della persona è assunto anche nei rapporti di lavoro. La Fondazione assicura che lo svolgimento del rapporto di lavoro ed il tenore dei rapporti fra i vari operatori avvengano con modalità compatibili con la dignità dei lavoratori. La Struttura assicura ai dipendenti e collaboratori la possibilità di esporre situazioni o condizioni particolarmente lesive della loro dignità al fine di ripristinare condizioni di normalità.

La valutazione del personale da assumere è effettuata sulla base della corrispondenza dei profili dei candidati alle esigenze aziendali nel rispetto delle norme contrattuali e legislative vigenti. La Fondazione valorizza il proprio personale senza pregiudizio o favoritismi e con pari opportunità per tutti.

I dipendenti e collaboratori adempiono ai propri doveri in base agli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro con la Fondazione. L'osservanza delle disposizioni alla base del Codice Etico è parte integrante e sostanziale dei doveri contrattuali dei Destinatari. La violazione delle disposizioni del presente Codice Etico costituisce illecito disciplinare o inadempimento alle obbligazioni contrattuali del rapporto di lavoro dipendente o funzionale o di collaborazione professionale, con ogni conseguente effetto di legge e di contratto, anche ai sensi dell'art. 2104 e 2105 c.c.; darà, inoltre, diritto alla Fondazione di applicare le sanzioni disciplinari previste dal C.C.N.L. applicato.

Per i Destinatari non dipendenti, l'osservanza del Codice costituisce presupposto per la prosecuzione del rapporto professionale o di collaborazione esistente.

L'ambiente di lavoro deve favorire la collaborazione reciproca e lo spirito di squadra, nel rispetto della personalità morale di ciascuno. Devono essere contrastati pregiudizi, intimidazioni, illeciti, condizionamenti o indebiti disagi.

I Dipendenti/Collaboratori devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali e in conformità a quanto previsto dal Codice Etico. In particolare, il Dipendente/Collaboratore è tenuto a conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza



nel lavoro e delle informazioni e ad utilizzare i beni intellettuali e materiali dell'azienda nel rispetto della loro destinazione d'uso e in modo da tutelarne la conservazione e la funzionalità evidenziando utilizzi impropri.

I dipendenti/collaboratori devono evitare ogni abuso della propria posizione con lo scopo di conseguire indebiti vantaggi per sé o per altri.

I dipendenti non possono, in ogni caso, svolgere attività che impediscano o riducano l'adempimento dei compiti di ufficio o che contrastino con esso.

Al presente Codice Etico viene data massima diffusione nei confronti di tutti i Destinatari.

Regali, omaggi e benefici

E' fatto assoluto divieto ai dipendenti e collaboratori di chiedere agli Utenti, o accettare da loro, regali, favori, mance o altri benefici o utilità, per sé o per la Struttura, che eccedano le normali pratiche di cortesia o comunque rivolte ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Fondazione. Si precisa che tale norma concerne sia i regali promessi oppure offerti sia quelli ricevuti intendendosi per regalo qualsiasi tipo di beneficio (ad esempio, la partecipazione gratuita a convegni, la promessa di un'offerta di lavoro, l'offerta di somme di denaro). Nel caso in cui ciò si verifichi, oltre alle conseguenze di carattere disciplinare ed alle eventuali fattispecie di reato riscontrabili, la Fondazione riterrà lesa l'immagine aziendale.

Chiunque riceva, o ne abbia promessa, da Utenti (o Terzi) doni o utilità al di fuori delle pratiche di ordinaria cortesia, o somme di denaro, deve darne tempestiva comunicazione alla Direzione Generale che informerà a sua volta il Comitato di Valutazione. Tali organi, esaminata attentamente la situazione, l'entità e la rilevanza dell'atto, provvederanno eventualmente alla restituzione del regalo o dell'utilità informando contestualmente l'Utente (o il Terzo) in merito alla politica e pratica aziendale in materia. La Fondazione vigila attentamente sul rispetto di tali principi attuando costantemente un'azione di corretta e ampia informazione che coinvolga i destinatari, gli utenti ed i terzi.

Salute e sicurezza

La Fondazione si propone di praticare il costante miglioramento della sicurezza negli ambiti di lavoro e della salute dei lavoratori, come attualmente previsto dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

La Fondazione svolge la propria attività a condizioni tecniche, organizzative ed economiche tali da consentire che siano assicurati un'adeguata prevenzione infortunistica ed un ambiente di lavoro salubre e sicuro.

La Fondazione si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i propri collaboratori una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori.

I Destinatari del Codice Etico contribuiscono al processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi, fatte salve le responsabilità individuali ai sensi delle disposizioni di legge, applicabili in materia.



Il Servizio di Prevenzione e Protezione provvede all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale. Elabora, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive ed i sistemi di controllo di tali misure; propone programmi di informazione e formazione dei lavoratori; partecipa alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alle riunioni periodiche; fornisce ai lavoratori le informazioni dovute ed opportune.

Nell'ambito delle attività della Fondazione sussiste il divieto generale assoluto di abuso di sostanze alcoliche e di stupefacenti, oltre al divieto di fumare nei luoghi di lavoro, in conformità alle norme di legge e comunque ove il fumo possa determinare pericolo per le strutture ed i beni aziendali o per la salute o l'incolumità dei colleghi e dei terzi.

Trattamento di informazioni riservate

Ogni informazione e altro materiale di cui i Destinatari vengono a conoscenza od in possesso, in relazione al proprio rapporto di lavoro professionale, sono strettamente riservati e di proprietà esclusiva della Fondazione. Tali informazioni possono riguardare attività presenti e future, informazioni e notizie non ancora diffuse, anche se di prossima divulgazione.

Particolare rilevanza assumono, tra le informazioni riservate, le informazioni relative agli Ospiti/Utenti e quelle di coloro che, a qualsiasi titolo, si rapportano con la Fondazione.

La Fondazione a tal fine garantisce, la riservatezza nel trattamento dei dati, dotandosi di apposite misure organizzative.

Anche le informazioni e/o qualunque altro genere di notizie, documenti o dati, che non siano di pubblico dominio e siano connessi agli atti ed alle operazioni proprie di ciascuna mansione o responsabilità, non devono essere divulgate, né usate e tanto meno comunicate a fini diversi senza specifica autorizzazione.

E' in ogni caso raccomandato un auspicabile riserbo in merito alle informazioni concernenti la Fondazione e l'attività lavorativa o professionale.

Delitti Informatici

I destinatari devono adottare regole di condotta conformi a quanto prescritto dalle procedure aziendali al fine di impedire il verificarsi di reati informatici.

Ogni dipendente è responsabile del corretto utilizzo delle risorse informatiche a lui assegnate che devono essere utilizzate solo ed esclusivamente per l'espletamento della propria attività. Se è previsto il coinvolgimento di soggetti terzi nella gestione dei sistemi informatici e del patrimonio informativo, costoro devono operare nel rispetto della normativa vigente.

In linea di massima, a livello esemplificativo, ma non esaustivo, è vietato:

- accedere al sistema informatico o telematico o alla banca dati della Struttura non possedendo le credenziali di accesso o mediante l'utilizzo delle credenziali di altre persone abilitate;
- intercettare fraudolentemente e diffondere, mediante qualsiasi mezzo di informazione al pubblico, comunicazioni relative al sistema informatico;



- detenere, riprodurre o diffondere abusivamente codici di accesso ad un sistema protetto da misure di sicurezza;
- produrre e trasmettere documenti in formato elettronico con dati falsi e/o alterati;
- alterare, mediante utilizzo di firma elettronica altrui o in altro modo, documenti informatici;
- utilizzare gli strumenti informatici e gli apparati telefonici per uso diverso da quello lavorativo.

Le procedure interne della Fondazione sono ispirate da principi di sicurezza organizzativa, comportamentale e tecnologica per un adeguato presidio a tutela di una gestione e di un utilizzo dei sistemi informatici e del patrimonio informativo in coerenza con la normativa vigente.

La violazione del Codice Etico da parte di un Destinatario viene accertata dal Comitato di Valutazione che poi segnala l'accaduto al Direttore-Segretario. Viene in tal modo aperto il procedimento disciplinare così come regolamentato dal Contratto Nazionale e dalle normative in materia.

9. I RAPPORTI CON I TERZI

Rapporti con i fornitori

Le relazioni con i fornitori della Fondazione, comprensive dei rapporti contrattuali e di consulenza, sono regolate dalle norme di questo Codice Etico e sono oggetto di costante e attento monitoraggio da parte della Fondazione medesima.

La Fondazione si avvale di fornitori che operano in conformità alla normativa vigente.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni d'acquisto sono basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo dei beni e dei servizi offerti, della capacità di fornire e garantire tempestivamente beni e servizi di livello adeguato alle esigenze della Fondazione.

In nessun caso un fornitore dovrà essere preferito ad altro in ragione di rapporti personali, favoritismi o altri vantaggi, diversi dall'esclusivo interesse e beneficio dell'ente.

I processi di acquisto di beni e la fornitura di servizi o la realizzazione di lavori si svolgono seguendo criteri di trasparenza e mirano all'ottenimento del massimo vantaggio competitivo per la Fondazione. Nella definizione delle condizioni contrattuali, il dipendente deve agire con correttezza e buona fede, adottando strumenti contrattuali idonei a garantire il pieno soddisfacimento delle esigenze aziendali sia in termini di qualità che di tempi di consegna, se beni, o di realizzazione, se lavori.

La scelta del contraente per la fornitura di opere, beni o servizi all'ente va effettuata nel rispetto dei principi di economicità, trasparenza, efficacia e parità di trattamento.

Va sottolineato che chi aspira a rendersi fornitore della Fondazione deve possedere adeguati requisiti di idoneità morale, capacità tecnico-professionali ed economico-finanziarie.

La Fondazione, stante un'adeguata situazione di cassa, si impegna al rispetto della puntualità dei pagamenti concordati con i Terzi.

La Fondazione provvederà alla modifica dei contratti-tipo in vigore inserendo la clausola di risoluzione del rapporto contrattuale in essere qualora vi sia la violazione dei principi espressi



nel Codice Etico, e la clausola atta ad ottenere il risarcimento dei danni patiti per la lesione della sua immagine ed onorabilità.

Rapporti con i Volontari

I Volontari rappresentano un'ulteriore risorsa per l'organizzazione, da valorizzare partendo dalla chiara consapevolezza che la loro attività non può in alcun modo sostituire quella del personale.

La Fondazione deve, in tal senso, accertarsi che vi siano tutte le condizioni ambientali e organizzative che favoriscano un sereno e sicuro intervento dei suddetti, evitando situazioni che in qualche modo possano rappresentare un pericolo.

I Volontari devono essere iscritti alle associazioni convenzionate con la Fondazione e rispondono in proprio, attraverso l'obbligatoria polizza assicurativa, di eventuali danni riportati da cose o persone in conseguenza della loro attività.

I volontari sono riconoscibili dall'apposito badge esposto in posizione visibile, che sancisce l'effettiva possibilità di svolgere attività in struttura. Periodicamente devono essere coinvolti in percorsi informativi-formativi riguardanti gli obiettivi aziendali, aspetti igienico-sanitario-assistenziali, la sicurezza e la privacy.

Relazioni Istituzionali

La Fondazione svolge la propria azione istituzionale in un preciso contesto economico-produttivo regolato dalla Regione Lombardia.

L'Azienda Sanitaria Locale rappresenta il braccio operativo regionale e soggetto fondamentale con cui progettare per corsi di miglioramento continuo. La legge regionale rappresenta in tal senso, un importante momento di riferimento, mentre l'intervento di indirizzo e controllo del nucleo operativo di Vigilanza dell'A.S.L. costituisce il supporto con cui procedere nel percorso di crescita e rinnovamento.

Le relazioni con l'A.S.L. devono essere, pertanto, ascritte alla collaborazione e alla ricerca di un modello socio-sanitario provinciale qualitativamente elevato, coeso e rispondente alle effettive esigenze assistenziali della popolazione.

Tutti coloro che, nell'ambito delle rispettive competenze, hanno rapporti con Enti od Organi di controllo previsti da norme Statutarie o da disposizioni regolamentari, sono tenuti a favorire lo svolgimento dell'attività di controllo e di revisione, fornendo informazioni complete e dati veritieri.

I rapporti con le Autorità che esercitano attività di vigilanza in rapporto alle norme civili sulle persone giuridiche private (art.25 c.c.) o in rapporto alle attività esercitate in regime di accreditamento o di convenzione, vanno ispirate a veridicità e collaborazione.

La Fondazione intrattiene rapporti istituzionali anche con i Comuni, Province e loro espressioni. La relazione è orientata alla regolazione e gestione del mercato dei servizi socio-assistenziali secondo criteri di efficace ed efficiente risposta ad esigenze sociali di varia natura e gravità. Il rapporto istituzionale si concretizza con il "Piano di Zona" in cui vengono indicati i soggetti erogatori, i principi etico istituzionali e le modalità di intervento coordinato.

La Fondazione offre a tutti i soggetti istituzionali la collaborazione più ampia possibile.

Rapporti con gli Organi d'Informazione



I contatti con gli Organi d'Informazione devono essere tenuti esclusivamente dalle funzioni aziendali ad essi espressamente preposte, ossia dal CdA e dalla Direzione Generale.

Le comunicazioni all'esterno della Fondazione verso l'opinione pubblica sono improntate al rispetto del diritto di informazione. In nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

L'informazione deve essere accurata, coordinata e coerente con i principi e le politiche della Fondazione; deve rispettare le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale; deve essere realizzata con chiarezza e trasparenza. E' assolutamente vietato divulgare notizie false. In ogni comunicazione con l'esterno, le informazioni riguardanti la Fondazione e le sue attività devono essere veritiere, chiare e verificabili.

10. IL COMITATO DI VALUTAZIONE

L'attuazione dei principi del Codice Etico è affidata al Comitato di Valutazione (CdV), dotato di un proprio regolamento che ne disciplina il funzionamento e l'attività (allegato 1 al presente documento). Il Comitato – la cui costituzione e composizione viene deliberata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione - assume un ruolo strategico in merito al rispetto dei principi etici e del Modello Organizzativo della Fondazione.

Il CdV è composto da tre componenti, di cui almeno due esterni alla Fondazione, e integrato da un segretario, individuato nel Direttore Generale della Fondazione. La partecipazione al CdV è a titolo gratuito.

Il Comitato resta in carica per il periodo di durata del CdA che l'ha nominato: il mandato è rinnovabile.

Le attività svolte dal Comitato possono essere così riassunte:

- Vigilanza, verifica ed analisi dell'adeguatezza, efficacia, efficienza del Modello Organizzativo e della sua applicazione.
- Formulazione di proposte alla Direzione per apportare modifiche al Codice Etico e al Modello Organizzativo.
- Segnalazione, a scopo preventivo, alla Direzione di comportamenti che possono configurare ipotesi di reato o violazione di valori etici individuati dalla Fondazione a fondamento della propria attività.
- Elaborazione e trasmissione al Consiglio di Amministrazione e all'ASL di una relazione annuale nel rispetto delle disposizioni regionali in materia.

11. SANZIONI

La violazione delle disposizioni del presente Codice Etico costituisce illecito disciplinare o inadempimento alle obbligazioni contrattuali del rapporto di lavoro dipendente o funzionale o di collaborazione professionale, con ogni conseguente effetto di legge e di contratto, anche ai sensi dell'art. 2104 e 2105 c.c. .

Dà inoltre diritto alla Fondazione di applicare le sanzioni disciplinari previste dal C.C.N.L. applicabile di volta in volta.



Per i Destinatari non dipendenti, l'osservanza del Codice costituisce presupposto per la prosecuzione del rapporto professionale o di collaborazione esistente.





L'USO CONSAPEVOLE DEI BUONI VALORI

(LA CARTA DEI VALORI DELLA FONDAZIONE "OSPEDALE CIVILE DI GONZAGA")



Si arriva a concludere un percorso di ricerca e riflessione organizzativa e professionale presentando questa “carta dei valori” attraverso cui tutta l’organizzazione intende dare evidenza ai significati guida del proprio lavoro e delle relazioni con gli ospiti e con tutta la comunità. Si presenta :

- ✓ Come **una mappa** in grado di guidare l’azione quotidiana dei Professionisti e della Direzione senza pretendere di essere esaustiva dell’insieme delle ragioni e dei significati che sottostanno all’agire professionale e organizzativo. E’ fondamentale, si crede, che il lavoro di ogni collaboratore trovi quotidianamente la sua ragione e il suo significato nelle finalità e nei valori della organizzazione per poter lavorare con impegno e soddisfazione come artefici della qualità dei servizi. La mappa sostiene comportamenti etici, responsabili, attenti ai bisogni delle persone e alla soluzione dei problemi in modo condiviso e trasparente. Come ogni mappa, non rappresenta tutto il territorio, ma aiuta e orienta; così questi valori dovranno orientare il lavoro di tutti e sostenere le relazioni.
- ✓ Come **una carta di identità** che permette a tutti coloro che hanno relazioni con la Fondazione di riconoscerne gli elementi distintivi e definire sistemi di attese reciproche basate su valori conosciuti e chiari. Presenta per questo esempi di buone pratiche, guide per valutare i comportamenti dei professionisti e della direzione.
- ✓ È **uno strumento di lavoro** capace di orientare il lavoro ma nello stesso tempo di guidare la riflessione sull’esperienza quotidiana e permettere un percorso di miglioramento continuo. Vuole essere utilizzata e discussa, aperta a contributi, idee, integrazioni e riflessioni attraverso le quali sostenere l’impegno etico sia dei professionisti che dell’intera organizzazione. La coerenza dell’azione organizzativa e professionale guidata dai valori è una possibile garanzia, sia della qualità del servizio offerto ai cittadini che del ben-essere delle persone che lavorano nell’organizzazione per le finalità della stessa. Come tutti gli strumenti essa deve poter disporre di persone in grado di utilizzarla e di migliorarla continuamente

Nel costruire questa “carta dei valori” si aveva ben chiaro che è tutto questo e perciò **non può essere considerata:**

- ✓ **Una norma rigida** e assoluta cui guardare con paura e cui attenersi in modo passivo e acritico. Se si trasforma in qualcosa di rigido perde il significato per cui si è voluto costruirla, contribuire cioè a far diventare tutti dei protagonisti consapevoli della costruzione del servizio assistenziale che è la ragione profonda della “Fondazione”.
- ✓ **La soluzione a tutti i problemi** della vita quotidiana che accompagnano le relazioni di cura e la ricerca delle soluzioni migliori ai bisogni, ma anche le relazioni professionali ed organizzative.
- ✓ **La risposta a tutti i quesiti** che il lavoro con le persone e per le persone pone ogni giorno ai professionisti e alla organizzazione: come tutte le mappe dà evidenza alle cose più importanti che permettono di identificare un contesto e le situazioni. Se si sovrapponesse alla realtà probabilmente distruggerebbe ogni opportunità di miglioramento.
- ✓ **Lo strumento per dirimere le controversie** a qualsiasi livello esse si rappresentino (tra professionisti, tra professionisti e organizzazione, tra professionisti, organizzazione e ospiti o loro familiari). Certamente è un riferimento per l’etica professionale che significa assunzione di responsabilità e quindi disponibilità a rispondere delle proprie azioni, ma non è supporto ad alcuna vertenza di qualsiasi genere.



I sei valori che seguono (**rispetto della persona, lealtà, consapevolezza, collaborazione, comunicazione, responsabilità**) sono la traccia che guida il lavoro di ognuno, a partire dalla direzione fino ai singoli professionisti, nell'esercizio delle proprie funzioni per raggiungere gli obiettivi di servizio che sostengono la finalità della "Fondazione".

In realtà siamo partiti con una proposta di 8 valori su cui è stato avviato il confronto per la ricerca del loro senso concreto attraverso la individuazione dei comportamenti idonei o meno nella pratica quotidiana. Le proposte intorno a tali comportamenti ci hanno convinto a "accorpate" due valori considerandoli come parte degli altri (l'umiltà come parte della consapevolezza e l'impegno come specificazione della responsabilità).

Questi valori sono una traccia aperta alla creatività delle persone e la loro applicazione non può essere burocratica né rigida:

- Attraverso di essi si filtrano le decisioni
- Attraverso di essi si valutano i contributi dei professionisti
- Attraverso di essi si costruisce il patto di cura e il percorso assistenziale con i pazienti e la loro rete familiare e parentale
- Attraverso di essi si attiva e si alimenta il confronto con la comunità.

Ma vi è anche la consapevolezza che "avere una mappa" contribuisca alla qualità del lavoro e della vita, al benessere dei professionisti, dei propri collaboratori.

Il confronto con la comunità professionale ne fa un impegno condiviso con tutti e quindi una bella "scommessa" per tutta l'organizzazione.

Si è costruito questo confronto con l'obiettivo di dare concretezza ai valori attraverso la individuazione di comportamenti quotidiani coerenti, negativi o positivi, cui riferirsi per valutare quanto e come ciascuno e la struttura siano in sintonia con quanto dichiarato.

In tre pomeriggi di lavoro si è arrivati a condividere un primo elenco di comportamenti cui tutti i professionisti hanno dato rilevanza.

Ciò che serve ora è applicare "sul campo", "mettere in pratica" i comportamenti individuati e condivisi come positivi e verificare nel tempo l'impegno di tutti per una offerta di servizio coerente con i bisogni e con i valori che ne rappresentano i modi concreti di risposta.

Questi comportamenti (positivi o negativi) sono presentati così come i professionisti li hanno descritti, a garanzia di una dimensione di concretezza e di riconoscibilità da parte di ognuno, e quindi di responsabilità precisa.

Nel corso del 2011 lavoreremo per adeguare la nostra organizzazione del lavoro e i nostri comportamenti ai valori che abbiamo individuato, in modo tale da dare loro visibilità e riconoscibilità se sono, come si è detto, la nostra carta di identità e i nostri tratti distintivi.

Il Gruppo di Direzione



RISPETTO DELLA DIGNITA' DELLA PERSONA



*“ ...Ma anche una persona particolare: se la vediamo come irlandese o tedesca, ebrea o cattolica, nera o bianca, al colista o suicidiaria, vittima o borderline, depressa o serena, povera o ricca...allora non vediamo una persona, bensì categorie”
(J. Hillman)*

*“l'essenziale è invisibile agli occhi”
(A. De Saint Exupéry)*

E' il riconoscimento reciproco delle caratteristiche distintive di ogni persona ,della sua unicità e della sua globalità (fisica, psicologica, spirituale, con una storia, valori, idee, relazioni, risorse e bisogni). Ognuno di noi è portatore di valori, di dignità e di speranza: non sono gli aspetti formali, i ruoli sociali o le contingenze che definiscono le persone. Queste lo sono in quanto tali, nella loro “interpretazione dei ruoli assegnati” siano essi temporanei (dirigente, malato ...) o permanenti (persona con problemi cronici, familiare ...) o strutturali (di genere ...) o contingenti (titolo di studio ...).

Il rispetto ha due punti di osservazione che interpellano ognuno di noi:

- **Se stesso**, il rispetto è innanzitutto a livello personale;il valore è nel modo con cui ci si occupa di sé e degli altri, ci si mette in gioco e si cerca sempre di migliorare.
- **Gli altri**, tutte le persone con le quali si viene in contatto. Rispettare significa “voltarsi e porre attenzione”all’altro come segno di stima e di valorizzazione. Il rispetto presuppone la convinzione che le persone si arricchiscono reciprocamente, nel rispetto delle specificità e delle differenze. La sinergia e la coesione umana permettono di avanzare insieme.

Il rispetto è un valore, un impegno individuale e collettivo, che é promosso dall'esempio e dall'esperienza, non si decreta con la moralizzazione, né dando lezioni.

Il rispetto è “ avere cura” , nel senso che si conserva se stessi e l’altro nella sua essenza: la si custodisce e la si coltiva e sviluppa.

Tutto quello che si fa quotidianamente, di bene o di male, non è senza effetto sugli altri. Nulla è banale.

Il rispetto è semplice e praticabile ovunque: in strada, al lavoro, in tutte le situazioni della vita.

Il rispetto lo si attua attraverso gesti semplici come ... un sorriso ... dire buongiorno ... ringraziare ... ascoltare ... tenere aperta la porta.



LEALTA'



“ il mondo è nelle mani di coloro che hanno il coraggio di sognare e di correre il rischio di vivere i propri sogni” (P. Coelho)

“abbiamo bisogno di uomini che possano sognare cose che non sono mai esistite” (J.F.Kennedy)

E' sinonimo di onestà, giustizia, equità, correttezza, trasparenza.

Si traduce in comportamenti corretti, sinceri, aperti, trasparenti, coerenti con i propri valori e i propri ideali dove ognuno riconosce l'errore e i successi, dove ognuno non ha paura di dichiarare i propri limiti, dove ognuno si assume le proprie responsabilità e agisce di conseguenza.

La lealtà presuppone la reciprocità nella stima e nella condivisione delle finalità e del significato del proprio e dell'altrui contributo al successo della organizzazione.

Lealtà è non nascondere le proprie emozioni e accettare di avere bisogno degli altri.

Lealtà è mettersi in ascolto, sostenersi reciprocamente , rispettare le regole e chiedere a tutti di rispettarle, lasciando lo spazio alla critica costruttiva reciproca, accettata e riconoscente.

Lealtà è dire cosa si pensa, dirlo in modo completo e chiaro nel rispetto dei tempi e delle condizioni degli interlocutori.

Lealtà è dare la possibilità a chi sbaglia di avere tempi e strumenti per capire dove e perché sbaglia.

Lealtà per l'organizzazione è dichiarare in modo onesto quanto è in grado di offrire ei livelli di qualità dei servizi che si offrono.



CONSAPEVOLEZZA



“Meglio accendere una candela che maledire il buio”

(Madre Teresa di Calcutta)

Consapevolezza è sinonimo di libertà di decidere, di conoscenza, di coscienza, di umiltà. In tutte le fasi del lavoro è una presenza attiva, è essere presenti con la “testa” cercando le ragioni e i significati di ciò che si fa. Entrare in relazione tra le persone è un fatto fondamentale per l’esistenza di ognuno, per crescere e maturare, per arricchirsi. Nessuno è migliore e più importante degli altri: ognuno è persona, diversa e unica, capace di contribuire alla costruzione delle soluzioni migliori.

C'è consapevolezza quando:

- Riflettiamo su ciò che si fa.
- Facciamo bene la nostra parte e interagiamo positivamente con le “parti” degli altri.
- Usiamo “la nostra testa” e non facciamo “di testa nostra”.
- Ci chiediamo sempre “il perché delle cose”, rifiutando l’idea del “si è sempre fatto così”.
- Sviluppiamo opportunità di miglioramento del nostro lavoro, orientandoci al risultato verso il paziente.
- Ascoltiamo i diversi punti di vista, accettiamo il confronto e il contributo di tutti, nella consapevolezza che il nostro è solo *un* punto di vista.
- Contribuiamo allo sviluppo delle idee e delle soluzioni.
- Mettiamo in comune pensieri, emozioni e buone pratiche.
- Non riteniamo di “sapere/saper fare tutto”, ma riconosciamo la necessità di aggiornamento continuo, di non essere arrivati mai.
- Sappiamo riconoscere e sappiamo definire i propri limiti, sia personali che della Struttura dichiarando i livelli possibili di offerta.

Ad una macchina non si danno spiegazioni e le persone non sono macchine. Siamo ogni giorno chiamati a un fare consapevole che sa coniugare pensiero ed azione.

Consapevolezza è avere chiara la “meta” : il contributo di tutti deve essere valorizzato in questo senso e in modo tale che ognuno si senta coinvolto nel disegno assistenziale.

Il tempo dell’ascolto è tempo di lavoro e parte della cura, soprattutto se è orientato alla consapevolezza del senso profondo del proprio fare quotidiano.

La conoscenza e lo spazio e il tempo per contribuire al progetto di cura è la condizione per il benessere delle persone che lavorano nella nostra organizzazione.

Tutti coloro che hanno compiti di direzione e di coordinamento sono impegnati a mettere i collaboratori in condizione di potersi interrogare sulle decisioni e sulle procedure e di avere le informazioni utili per agire in modo consapevole.



COLLABORAZIONE



“ In una danza, nessuno può dirigere da solo il movimento d'insieme, ma ognuno è parte danzante con la sua competenza, ma soprattutto attraverso l'ascolto del movimento dell'altro”.

Consiste nel relazionarsi con gli altri, nel dare e ricevere contributi, agire secondo una logica di gruppo, di squadra che ha un unico obiettivo, conosciuto e condiviso da tutti.

Collaborazione è costruire alleanze dove le differenze sono importanti per il risultato: la relazione presuppone il riconoscimento reciproco e l'eguale spazio e opportunità.

Collaborazione è agire come gruppo, in modo tale da sviluppare il senso di appartenenza e permettere a tutti di stare meglio.

Collaborazione è mettere a disposizione degli altri e del gruppo le proprie competenze perché questo permette di raggiungere i risultati prefissati. Nei servizi alla persona il lavoro di gruppo e lo scambio sono fondamentali per offrire servizi di qualità.

Collaborazione è tenere presenti le necessità dell'aiuto reciproco, rispettando la diversità delle mansioni di ognuno, riconoscendo che esiste una parziale sovrapposizione delle proprie mansioni con quelle degli altri, per cui si evitano le definizioni rigide delle mansioni accettando integrazioni e “invasioni di campo” corrette.

Collaborazione è capire che gli obiettivi si raggiungono solamente con il contributo di ognuno, ugualmente importante per ciò che gli compete.

Nel rapporto collaborativo sono considerati fondamentali il rispetto e la cortesia con i colleghi, i pazienti ed i loro familiari, per migliorare il clima nell'ambiente di lavoro, e migliorare l'immagine di sé e della Struttura.

Durante l'era glaciale, molti animali morivano a causa del freddo. I porcospini, percependo la situazione, decisero di unirsi in gruppi, così si coprivano e si proteggevano vicendevolmente, però le spine di ognuno ferivano i compagni più vicini, giustamente quelli che offrivano più caldo. Per quel motivo alcuni decisero di allontanarsi dagli altri ma cominciarono di nuovo a morire congelati. A quel punto o sparivano dalla Terra o accettavano le spine dei compagni. Con saggezza, decisero di tornare a stare insieme. Impararono così a convivere con le piccole ferite che la relazione con un simile molto prossimo può causare, poiché la cosa più importante era il caldo dell'altro. E così sopravvissero.

MORALE

La migliore relazione non è quella che unisce persone perfette, ma è quella dove ognuno impara a convivere coi difetti degli altri, ad ammirare le loro qualità e ad avere bisogno sempre di stare al loro fianco.



COMUNICAZIONE



“ L’unico modo di conoscere davvero i problemi è accostarsi a quanti vivono quei problemi e trarre da essi, da quello scambio, le conclusioni “ (*E. Che Guevara*).

“Fare il maestro è essere scolaro”
(*S. Kierkegaard*)

Lo scambio è elemento essenziale per lavorare bene, perché ogni servizio è il risultato del contributo di più persone: perché questo avvenga è necessario che ognuno abbia consapevolezza delle finalità del proprio lavoro, conosca le attese e i bisogni degli altri, trasmetta le sue attese e i suoi bisogni agli altri.

La comunicazione è una dimensione essenziale dell’essere professionista a qualsiasi livello: sanitario, tecnico, amministrativo e in qualsiasi ruolo, dal dirigente all’ausiliario.

Comunicare è trasmettere informazioni, costruire le condizioni perché tutti “sappiano” ma è anche qualcosa in più: è contribuire al cambiamento di coloro che sono destinatari della informazione.

La comunicazione non è solo informazione ma anche attenzione alla comprensione ed uso delle informazioni.

Si ha comunicazione se ognuno è messo in condizione di condividere le finalità e le scelte di tutti coloro che sono dentro l’organizzazione, se esistono spazi, tempi e modalità definite per lo scambio e il confronto, se saperi ed esperienze sono patrimonio di tutti, se si dà spazio e voce a tutti.

La conoscenza reciproca delle informazioni, delle persone, delle funzioni, riduce il pregiudizio e le interpretazioni soggettive, le voci di corridoio.

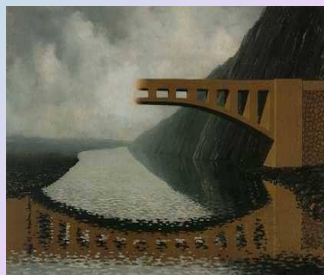
Gli strumenti informatici sono una risorsa importante per diffondere le informazioni: l’organizzazione è impegnata a renderle fruibili a tutti i professionisti. L’attenzione viene però posta sulla persona e sul rapporto diretto: lo sguardo, il confronto aperto, lo scambio.

La comunicazione è parte integrante del lavoro quotidiano, nel lavoro si comunica quando:

- Si bada sempre alla conseguenza tra ciò che si dice e ciò che si sente, tra la parola e le emozioni.
- Si utilizzano tutti gli strumenti della comunicazione: la parola, la postura, lo sguardo, l’espressione, il contatto, tutto quanto cioè rientra tra il “non-verbale”.
- Si usano linguaggi appropriati e comprensibili per i nostri interlocutori e si sa ascoltare e mettersi nei “loro panni”.
- Si riconosce dignità e valore all’interlocutore, si dà spazio di parola, si accettano richieste di chiarimenti, si ricercano riscontri sulla effettiva comprensione.
- Si offre una informazione completa, essenziale, chiara e pertinente, senza reticenze né manipolazioni.



RESPONSABILITA'



René Magritte
Le pont d'Héraclite

“ Tutte le cose vicine o lontane segretamente sono legate le une alle altre, e non si può toccare un fiore senza disturbare una stella” (F. Thompson)

“Nessuna goccia d'acqua pensa di essere responsabile dell'inondazione” (Anonimo)

“Rispondere di qualcosa a qualcuno”, questa è la definizione di responsabilità così come è stata condivisa. La nostra vita ci richiede di essere responsabili, di “rendere conto” in ognuno dei ruoli sociali che rivestiamo.

Essere professionisti è essere responsabili in questa ottica generale, è un pezzo della nostra vita.

E' garantire che tutte le energie vengono messe a disposizione, vengono investite per raggiungere le finalità e gli obiettivi della organizzazione. E' credere nel proprio lavoro affinché tutti coloro che incontriamo lo rispettino.

Si è professionisti in quanto consapevoli di dover rendere conto, di rispondere di azioni proprie o altrui. Non c'è responsabilità se non ci sono relazioni interpersonali e questa rappresenta la dimensione operativa della nostra etica: non c'è etica se non c'è responsabilità.

Essere responsabili significa:

- rendere conto a interlocutori diversi, alle persone che si rivolgono a noi per avere assistenza, ai loro familiari e alla loro rete affettiva, ai colleghi e agli altri professionisti, ma soprattutto a se stessi come persone e come professionisti.
- Essere disponibili a prendersi carico di un problema, accompagnare la soluzione, assumersi “ il peso” del proprio contributo come parte del contributo di tutti.
- Mettersi a disposizione dei colleghi e della organizzazione anche senza un mandato formale.
- Non dire mai “non è compito mio”, “non mi compete” ma interrogarsi sulle condizioni e sulle necessità in funzione della soluzione dei problemi.
- Assolvere al meglio i propri impegni ma anche interrogarsi sugli spazi possibili per generare nuove e migliori risposte ai bisogni.
- Prendere sul serio il proprio lavoro, con entusiasmo e visione positiva delle cose e delle relazioni professionali e organizzative, in modo tale da essere protagonisti e non subirlo.
- Affrontare le difficoltà per superarle e guardare oltre l'ostacolo.
- Mettere a disposizione la propria creatività e la propria esperienza per cercare le soluzioni migliori e personalizzate ai problemi, sapendo scegliere il momento opportuno e i tempi di ognuno.
- Dare sempre il proprio contributo, pensandosi parte di un disegno che si contribuisce a realizzare.
- “Metterci la faccia”, farsi carico dei problemi, ciascuno al proprio livello di competenza, e attivarsi per il miglioramento.

