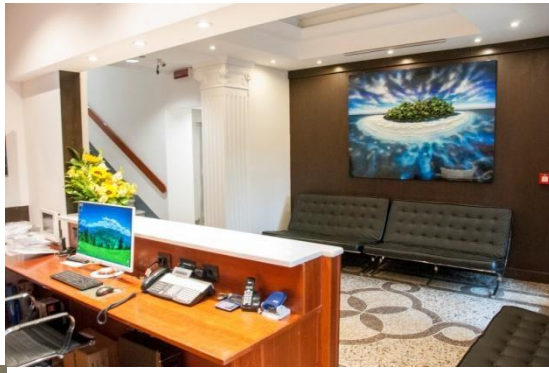




*"Per valutare la prospettiva di una persona anziana sdraiatevi sul suo letto e guardate ciò che vedete" (Moyra Jones)*

Codice Etico



## Indice

Premessa	pag. 1
La Mission	pag. 1
La Vision	pag. 2
Destinatari del Codice Etico	pag. 2
Normative e principi della condotta etica	pag. 2
Rapporti con il paziente	pag. 3
Rapporti con i dipendenti	pag. 3
Rapporti con i terzi	pag. 3
A) Partners	pag. 3
B) Fornitori	pag. 4
Entrata in vigore e diffusione	pag. 4

## **Premessa**

“Villa Sorriso RSA S.r.l.” è una struttura residenziale a carattere socio-sanitario che svolge la propria attività a favore di anziani parzialmente e non autosufficienti, non altrimenti assistibili a domicilio, affetti da patologie cronico-degenerative.

“Villa Sorriso” presenta caratteristiche peculiari che la distinguono inequivocabilmente sia dalle Strutture ricettive di tipo alberghiero che da quelle di tipo sanitario.

Fra queste:

- la durata della permanenza, non limitata per legge al periodo di diagnosi e/o cura dell’evento morboso.
- l’età degli Ospiti ed i criteri di accettazione.
- i vincoli posti dalla normativa di settore vigente.
- il pagamento di una retta.
- la possibilità di personalizzare le camere con propri arredi e oggetti personali fatte salve le norme di sicurezza vigenti.
- l’erogazione di prestazioni di assistenza diretta alla persona (aiuti nell’assolvimento delle funzioni biologiche ed igieniche primarie, nella deambulazione, nell’alimentazione, nella cura della persona, ecc.).
- l’erogazione di servizi volti all’occupazione del tempo quali attività di animazione e ricreative.
- l’erogazione di prestazioni di tipo sanitario, infermieristiche e mediche volte al mantenimento delle condizioni di salute.
- la durata media della permanenza nella struttura, solitamente non sporadica, occasionale o breve.

L’etica nell’attività imprenditoriale è di fondamentale importanza per il buon funzionamento e la credibilità nei confronti di cittadini, clienti/utenti e fornitori e più in generale verso l’intero contesto socio-economico nel quale l’Azienda opera.

Contestualmente si richiede a tutti i dipendenti e a tutti coloro che cooperano all’esercizio d’impresa il rispetto delle regole aziendali e delle norme stabilite nel presente Codice.

## **La Mission**

La Mission della Residenza “Villa Sorriso” volge a garantire, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all’Ospite anziano, autosufficiente e non, tenendo in considerazione gli specifici bisogni psicologici, fisici e sociali, attraverso un’assistenza qualificata e continuativa.

La Mission di “Villa Sorriso” si estrinseca nel fornire un’assistenza qualificata e personalizzata, garantendo un clima sereno e familiare ed il benessere degli ospiti che vi risiedono attraverso:

- ricerca di ottimali livelli di salute.
- mantenimento, laddove possibile, della capacità funzionale residua dell’anziano non autosufficiente.
- approccio globale alla persona con interventi mirati.
- formazione continua del personale onde sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale.
- razionalizzazione della spesa.

## La Vision

La qualità della vita degli Ospiti all'interno di un servizio è determinata principalmente dalla sua capacità di rispondere in modo adeguato alla specifica situazione di bisogno dell'anziano.

Dal punto di vista operativo ciò significa elaborare piani di assistenza individualizzati che procedendo dall'analisi dei bisogni, identificano gli obiettivi, le conseguenti azioni assistenziali, le modalità ed i tempi in cui attuarle, nonché le risorse (umane e tecnologiche) necessarie alla loro realizzazione.

Tali piani e gli specifici interventi previsti devono essere periodicamente verificati e aggiornati al modificarsi della situazione di bisogno dell'anziano.

Le modalità organizzative identificate da "Villa Sorriso" per il perseguimento dei propri obiettivi comprendono le seguenti attività:

- l'adozione di piani di assistenza multidisciplinari individualizzati.
- la centralità dell'anziano.
- la qualità della vita e la promozione della salute.
- il ruolo sociale dell'anziano, anche se istituzionalizzato.
- la gestione di un sistema certificato conforme alla norma UNI EN ISO 9001 in grado di focalizzare l'attenzione sulla qualità del servizio e delle prestazioni, anche rispetto all'analisi dei bisogni del cliente.
- una metodologia di lavoro che preveda strumenti sistematici di integrazione orizzontale e verticale (riunioni d'équipe e/o plenarie, di progetto, di staff, di direzione).
- rispetto ai Familiari degli anziani, l'équipe propone strumenti di lavoro che prevedono una loro piena integrazione e collaborazione nella gestione del proprio congiunto (colloqui individuali, riunioni del gruppo dei Familiari, rilevazione della qualità percepita).

## Destinatari del Codice Etico

Gli amministratori, i dirigenti, i dipendenti ed i collaboratori in genere sono tenuti al rispetto dei principi del presente Codice Etico che costituisce uno strumento di garanzia e di affidabilità a significativo vantaggio degli interessi generali della struttura "Villa Sorriso".

Tutti i predetti soggetti, nel seguito sono collettivamente definiti "destinatari".

Le regole contenute nel Codice Etico integrano il comportamento che l'amministratore, i dirigenti, i dipendenti e tutti i collaboratori sono tenuti ad osservare, anche in conformità alle regole di diligenza cui sono obbligati per legge il mandatario ed ogni prestatore di lavoro.

"Villa Sorriso RSA S.r.l.", si impegna a divulgare il Codice Etico presso i destinatari mediante apposite attività di comunicazione.

## Normative e principi della condotta etica

"Villa Sorriso RSA S.r.l.", nello svolgimento di tutte le attività tese al raggiungimento delle finalità proprie dello statuto, agisce sempre avendo come base i seguenti principi generali:

- rispetto della Costituzione, in particolare degli articoli 2, 3, 32 e 38.
- rispetto della Legge n. 328/2000, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".
- rispetto di ogni normativa cogente in materia di servizi socio-sanitari

Rispetto in generale di ogni norma che enunci principi di:

- universalità del diritto di accesso e uguaglianza di trattamento nel rispetto della specificità del bisogno.

- libertà di scelta nel rispetto della appropriatezza delle prestazioni.
- riconoscimento e valorizzazione del ruolo della famiglia.
- perseguimento dell'effettività e dell'efficacia delle prestazioni erogate.
- rispetto della Carta europea dei diritti e delle responsabilità degli anziani bisognosi di assistenza e di cure a lungo termine.
- rispetto della Carta dei Servizi.
- rispetto dei regolamenti, delle circolari e dei protocolli interni approvati.

Nessuno può considerarsi autorizzato a porre in essere comportamenti in violazione di leggi, regolamenti e principi del presente Codice Etico.

In questa prospettiva, tutti i destinatari agiscono nel rispetto dei diritti fondamentali dell'uomo ed evitano nei rapporti con gli interlocutori ogni illegittima discriminazione in base all'età, al sesso, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle convinzioni religiose.

I principi di trasparenza e lealtà implicano l'impegno di tutti i destinatari a fornire in modo chiaro e completo le informazioni; comportano, altresì, la verifica preventiva della veridicità e della ragionevole completezza delle informazioni comunicate all'esterno e all'interno.

### **Rapporti con il paziente**

Tutti i dipendenti e collaboratori di "Villa Sorriso" sono tenuti ad avere cura della persona dei pazienti, in modo da garantire accessibilità ed informazione sui servizi erogati.

I pazienti sono trattati in modo da preservare la loro dignità, autonomia, autostima e diritti civili.

Con riferimento alla privacy, la raccolta di informazioni mediche sui pazienti è esclusivamente finalizzata alle cure e all'assistenza; "Villa Sorriso RSA S.r.l." è consapevole della natura di tali informazioni e si impegna a mantenerle confidenziali a meno che l'uso delle stesse non sia di diretta utilità per il paziente o richiesto dalla legge.

La fornitura dei servizi ai pazienti è ispirata a principi di equità, uniformità e riservatezza.

### **Rapporti con i dipendenti**

"Villa Sorriso RSA S.r.l." riconosce la centralità delle risorse umane e l'importanza di stabilire e mantenere con esse relazioni basate sulla lealtà e sulla fiducia reciproca.

Pertanto la gestione dei rapporti di lavoro è incentrata sul rispetto dei diritti dei lavoratori e sulla piena valorizzazione del loro apporto nell'ottica di favorirne lo sviluppo e la crescita professionale.

Si offre quindi pari opportunità di lavoro ad ogni dipendente, sulla base di qualifiche professionali e di capacità di rendimento, selezionando, assumendo, retribuendo in base a criteri di merito e competenza, nel rispetto di tutte le leggi, dei regolamenti e delle direttive vigenti.

### **Rapporti con i terzi**

#### **A) Partners**

Il comportamento dei soggetti che collaborano con "Villa Sorriso RSA S.r.l.", oltre che in sintonia con le politiche aziendali, deve essere improntato ai principi di professionalità, diligenza e correttezza sanciti nel presente Codice Etico.

I collaboratori, qualora soggetti ai propri codici di deontologia professionale sono tenuti al rispetto degli stessi.



## **B) Fornitori**

I processi di acquisto sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo, alla concessione di pari opportunità per ogni fornitore, alla lealtà e all'imparzialità.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto sono basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo e della capacità di fornire e garantire servizi di livello adeguato.

### **Entrata in vigore e diffusione**

Il presente Codice Etico entra in vigore a partire dalla 01/01/2016.

A tutti i destinatari è fatto obbligo di prenderne adeguata conoscenza e di osservarlo.

VILLA SORRISO - RAPALLO