



FONDAZIONE CASA DI RIPOSO
“CITTÀ DI ABBIATEGRASSO” - ONLUS
RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE – CENTRO DIURNO INTEGRATO – SERVIZI TERRITORIALI

CODICE ETICO



FONDAZIONE CASA DI RIPOSO “CITTÀ DI ABBIATEGRASSO” - ONLUS

RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE – CENTRO DIURNO INTEGRATO – SERVIZI TERRITORIALI

Per me," disse, "e per tutti i miei compagni, che, senza alcun nostro merito, siamo stati scelti all'alto privilegio di servir Cristo in voi; io vi chiedo umilmente perdono se non abbiamo degnamente adempito un sì gran ministero. Se la pigrizia, se l'indocilità della carne ci ha resi meno attenti alle vostre necessità, men pronti alle vostre chiamate; se un'ingiusta impazienza, se un colpevol tedio ci ha fatti qualche volta comparirvi davanti con un volto annoiato e severo; se qualche volta il miserabile pensiero che voi aveste bisogno di noi, ci ha portati a non trattarvi con tutta quell'umiltà che si conveniva, se la nostra fragilità ci ha fatti trascorrere a qualche azione che vi sia stata di scandolo; perdonateci! Così Dio rimetta a voi ogni vostro debito, e vi benedica."

E, fatto sull'udienza un gran segno di croce, s'alzò.

MANZONI I Promessi Sposi Cap. XXVI - Predica di Padre Felice ai suoi assistiti.



FONDAZIONE CASA DI RIPOSO

“CITTÀ DI ABBIATEGRASSO” - ONLUS

RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE – CENTRO DIURNO INTEGRATO – SERVIZI TERRITORIALI

PREMESSA

Una Residenza assistenziale per anziani è un'azienda, ma di tipo particolare: oltre al dovuto equilibrio di bilancio, l'utente deve sentirsi autenticamente accolto, rispettato nella sua essenza di persona, nell'attenzione verso le sue necessità.

Con l'approvazione del presente Codice Etico questa Fondazione intende realizzare un collegamento vitale fra la dimensione economica d'Impresa e la dimensione etica di Responsabilità sociale, cioè l'esigenza del raggiungimento di obiettivi economici con obiettivi etici che possano coesistere, in quanto complementari e tendenzialmente convergenti per un successo di lungo periodo.

Ci si propone quindi di indagare come una struttura residenziale per anziani, organizzazione complessa ed orientata non unicamente al rispetto della normativa vigente, ma anche a risultati di qualità nell'assistenza alla persona, possa proporsi di raggiungere tale obiettivo, non solo utilizzando attività organizzative validate e corrette, ma mettendo in atto comportamenti etici e socialmente responsabili che producano il pieno coinvolgimento e la piena soddisfazione di tutti gli interlocutori e/o portatori di interessi (ai quali in seguito faremo riferimento con il termine tecnico di “Stakeholders”). Il riferimento è dunque quello alla Responsabilità Sociale delle Imprese, che anche per questa Istituzione si può tradurre nello sviluppo di azioni orientate al “Triple P Approach”: Profit, People, Planet”, ovvero sia, rispetto dei vincoli di bilancio (Profit), considerazione verso la Persona (People), rispetto dell'Ambiente (Planet). In questo senso il Codice Etico della Fondazione vuole così essere anche un importante strumento di “Governance”, un mezzo per uniformare verso la correttezza l'azione organizzativo-gestionale dell'Ente, nel rispetto delle aspettative dei suoi Stakeholders, pur bilanciate dalle esigenze della Struttura, sempre tenuto conto, tuttavia, che il primo fra gli Stakeholders è proprio l'anziano Ospite, verso il quale esiste il dovere morale - oltre che contrattuale - di benessere e cura e assistenza: più concretamente, il dovere di mantenere l'Utente al centro delle attività organizzate al suo servizio, che devono essere commisurate a sua stretta misura.

Si vuole così rammentare che l'Istituzione esiste come strumento di assistenza e aiuto, che è inserita nella rete territoriale dei servizi; non deve essere organizzazione isolata, o auto-referenziata, all'interno della quale gruppi di pressione possono acquisire un effimero e momentaneo potere temporale. Se ciò accadesse verrebbero meno i principi di in questo Codice Etico e tutta l'azione di servizio della Istituzione perderebbe via via efficienza ed efficacia.

Pertanto, tutto ciò premesso, poiché la Fondazione “non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale; essa ha per fine l'accogliimento, la cura e l'assistenza di persone anziane e a tale scopo fornisce alle stesse servizi sociali, sanitari e socio-sanitari a carattere residenziale, semiresidenziale e domiciliare” (art. 3 Statuto della Fondazione), ovvero poiché la Fondazione persegue quelle finalità che da sempre hanno mosso l'agire di questa Istituzione, il presente Codice Etico si propone di dare evidenza



FONDAZIONE CASA DI RIPOSO

“CITTÀ DI ABBIATEGRASSO” - ONLUS

RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE – CENTRO DIURNO INTEGRATO – SERVIZI TERRITORIALI

all'afflato morale di chiunque opera all'interno della Fondazione, esprimendo la propria attività secondo i fini statutari e secondo i principi etici qui di seguito evidenziati.

CODICE ETICO

1. La Fondazione Casa di Riposo “Città di Abbiategrasso” – onlus nell'ambito dei propri fini statutari, ha ritenuto necessario perseguire il benessere e la cura dell'anziano, anche nelle condizioni della più grave non autosufficienza, nella consapevolezza del valore sociale delle prestazioni rese, e nell'ottica di un servizio alla collettività, erogato a soggetti fragili ed in situazioni di difficoltà. La Fondazione si propone non solo di erogare un servizio di qualità elevata, ma di erogarlo attraverso il pieno coinvolgimento, partecipazione e soddisfazione di tutti gli interlocutori o stakeholders, di tutti coloro cioè che interagiscono con la struttura stessa e nei confronti della quale sono portatori di interessi, in primo luogo gli Utenti della Istituzione.
2. La Fondazione si impegna ad agire come impresa etica, perciò ha definito nello Statuto – vero e proprio Atto Costitutivo - la propria *mission*, intesa come insieme di principi e di valori che sorreggono l'organizzazione, come interpretazione di un mandato ricevuto, come modo di porsi all'interno della comunità definita dall'area territoriale in cui il servizio viene erogato. Il rispetto delle regole morali, sia nella cura della persona fragile o in difficoltà, che nella collaborazione tra gli operatori e nell'efficienza della struttura, rende l'impresa più salda e più competitiva anche su un mercato avente sempre più le caratteristiche del mercato perfettamente concorrenziale.
3. La Fondazione ritiene che sia determinante, nel crescere o far retrocedere la struttura dal punto di vista etico, la funzione del Management e la sua tensione morale. La Fondazione pertanto ha introdotto al suo interno un modello dirigenziale responsabilizzante, capace di generare ed orientare l'impresa sociale verso quei valori che il Codice intende dichiarare come fondanti, capace di coinvolgere tutto il personale nella condivisione dei valori della Fondazione.
4. La Fondazione, nella sua veste di laboratorio etico, ha pertanto individuato con accuratezza tutti i possibili Stakeholders (interni ed esterni), definito i presupposti di fondo delle relazioni con gli stessi, e dichiarato le responsabilità che s'intendono assumere nei confronti di ciascuno di essi.
5. *Mission*: la *mission* di una struttura residenziale per anziani, indirizzata anche ai servizi di cura sul territorio, viene riconosciuta nell'impegno costante a porre il ben-essere della persona al centro di tutto l'agire organizzativo, per offrirle un servizio di qualità, nel pieno utilizzo di tutte le risorse e potenzialità della struttura, sviluppando ogni opportunità di lavorare in rete, allo scopo di svolgere un ruolo vitale all'interno del territorio di appartenenza
6. Responsabilità verso gli Utenti: riconoscere la centralità della persona bisognosa



FONDAZIONE CASA DI RIPOSO “CITTÀ DI ABBIATEGRASSO” - ONLUS

RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE – CENTRO DIURNO INTEGRATO – SERVIZI TERRITORIALI

di cure con la sua storia, i suoi bisogni, le sue capacità, il suo futuro, la sua unicità e complessità, la sua appartenenza etnica e religiosa, le sue emozioni. L'utente deve sentirsi autenticamente accolto, rispettato nella sua essenza di persona, nell'attenzione verso le sue necessità. Nell'evidenziare quindi che al primo posto vi è la assoluta centralità dell'Ospite, che deve stare quindi al centro della organizzazione e della programmazione di ogni attività istituzionale tenendo conto che i servizi assistenziali devono essere organizzati ed erogati secondo i bisogni dell'Utenza, a loro tutela e garanzia: non è ammissibile procedere a modificazioni organizzative indirizzate o suggerite da esigenze del personale o di gruppi di pressione costituenti aggregazioni di qualifiche professionali.

7. Responsabilità nei confronti dei familiari: la famiglia deve essere considerata come una risorsa. Pertanto, molta attenzione verrà posta nel creare con i familiari rapporti di collaborazione creativa e propositiva. Il rapporto della struttura con i familiari può essere un punto critico nella gestione dell'organizzazione, sul quale la Fondazione ha il dovere di intervenire. In assenza di familiari diretti uguale attenzione dovrà essere posta nei confronti della rete che si fa carico di seguire la persona o di eventuali tutori e/o amministratori di sostegno
8. Responsabilità nei confronti degli Enti Sanitari: nell'impegno del patto di accreditamento e dunque nel rispetto delle condizioni contrattuali e nell'impegno a segnalare alla ATS comportamenti non consoni al servizio oppure dare suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso. La tensione è quella verso un lavoro sinergico con gli Enti Sanitari, pur nella diversità dei compiti, ma nell'ottica di una situazione di parità con la ATS stessa, per giungere ad una fruizione il più completa possibile del servizio da parte degli Utenti. La Fondazione, in questa ottica sinergica con l'Ente sanitario, ritiene fondamentale, pertanto, che venga creato un rapporto bidirezionale, dove l'Ente sovraordinato di controllo sia anche Ente propositivo per il superamento di difficoltà generali e diffuse.
9. Responsabilità nei confronti del personale: Nel rapporto con il personale è indispensabile che vengano rispettate le norme ed i regolamenti vigenti: contratto di lavoro, applicazione delle norme di prevenzione e sicurezza sul lavoro, disponibilità di mezzi e strumenti operativi necessari. Poiché il lavoro è un'esperienza di vita delle persone e non solo fattore produttivo, questa Fondazione ha fissato, quale ulteriore obiettivo qualitativo ed etico da perseguire, quello di permettere agli operatori di “viversi” in una condizione di 'agio' per poterlo trasmettere a loro volta. Prendersi cura degli operatori affinché essi possano prendersi cura degli Utenti, significa essere attenti alle esigenze personali, familiari e lavorative in un'ottica di integrazione tra doveri cui sono tenuti in quanto lavoratori, e bisogni che esprimono in quanto persone. Soltanto un'équipe di operatori con ruoli ben definiti, motivati, affiatati e giustamente valorizzati può impegnarsi seriamente, anche oltre gli obblighi contrattuali. Analogamente il management aziendale –anch'esso entità facente parte del Personale – deve sempre consentire all'Azienda il suo inserimento nella rete delle collaborazioni territoriali, che va dai consulenti ai fornitori, dai Servizi Sanitari di



FONDAZIONE CASA DI RIPOSO

“CITTÀ DI ABBIATEGRASSO” - ONLUS

RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE – CENTRO DIURNO INTEGRATO – SERVIZI TERRITORIALI

base, alle Strutture Ospedaliere, alla rete dei servizi sociali e socioassistenziali. È fondamentale quindi impostare con tutte queste figure un rapporto limpido e corretto al fine di ottimizzare la gestione del Servizio, che diventi un punto di riferimento per il territorio e la comunità, svolgendo certamente il ruolo di impresa, ma anche e soprattutto di servizio. La qualità del servizio viene sempre e comunque considerata l'elemento più appagante nella gestione aziendale. Ma essa dipende, nelle aziende di servizi alla persona, in misura elevata, dalla qualità del personale, dalla sua preparazione, dall'essere seguito, formato e controllato, e dal sentirsi parte di un gruppo, di una squadra. Così, pertanto non può essere ritenuto etico recare favoritismi o benefici verso determinate qualifiche di operatori, pur se giustificate da scarsità di reperimento di figure professionali. Tali modalità sono ritenute oltre che altamente discriminanti verso tutti gli altri operatori, contrarie alla mission aziendale.

10. La responsabilità nei confronti del Personale deve anche indirizzarsi alla verifica che fra esso vi sia la condivisione della *mission* aziendale, delle linee di intervento e degli obiettivi contenuti nello Statuto e nel Codice etico. Non è ritenuto etico portare favoritismi o benefici verso determinate qualifiche di operatori, pur se giustificate da scarsità di reperimento di figure professionali. Tali modalità sono ritenute altamente discriminanti verso tutti gli altri operatori.
11. Responsabilità nei confronti del Personale significa anche rispetto del lavoro altrui, sia come mansione svolta, sia come attenzione nell'evitare di creare situazioni di maggiori rischi lavorativi.
12. Responsabilità nei confronti dei professionisti e collaboratori esterni: La Fondazione si avvale anche della collaborazione di professionisti esterni, come pure di aziende esterne. Ad essi viene richiesta, oltre che la piena integrazione nell'organizzazione del servizio, la conoscenza e la condivisione e la messa in pratica dei principi del codice etico.
13. Responsabilità nei confronti dei fornitori: è fondamentale che i Fornitori vengano considerati come partner dell'azienda, e pertanto coinvolti nella *mission* aziendale affinché possano offrire beni e servizi di qualità elevata e costante nel tempo. Irrinunciabili sono ovviamente il rispetto e la correttezza dei rapporti derivanti dal rispetto delle clausole contrattuali. Anche per essi deve valere la condivisione e messa in pratica dei principi del presente Codice Etico
14. Responsabilità nei confronti del bilancio: il bilancio rappresenta uno degli aspetti più importanti e delicati dell'azienda. Le caratteristiche di verità, chiarezza, trasparenza, corrispondenza agli obiettivi programmatici, controllabilità e adattabilità alle mutevoli esigenze aziendali appaiono irrinunciabili, anche al fine importantissimo di non lasciare che l'utilizzo non appropriato delle risorse disponibili possa mettere in difficoltà economico-finanziarie, la Struttura, gli Ospiti, il Personale, i Fornitori, impoverendo così la consistenza patrimoniale della Fondazione e recare così danno a tutti gli Stakeholder interni ed esterni.
15. Responsabilità nei confronti dell'Ente Locale e dei Servizi Sociali: data la vocazione



FONDAZIONE CASA DI RIPOSO “CITTÀ DI ABBIATEGRASSO” - ONLUS

RESIDENZA SANITARIO ASSISTENZIALE – CENTRO DIURNO INTEGRATO – SERVIZI TERRITORIALI

di questa azienda Sociale, grande importanza viene posta nel cercare le opportune sinergie operative con l'Ente Locale e/o i Servizi Sociali del territorio, sia al fine di trovare soluzioni a situazioni di disagio segnalate, sia al fine di segnalare situazioni di bisogno di cui si viene a conoscenza.

16. Responsabilità nei confronti del territorio e della comunità locale: intendiamo il territorio non solo come uno spazio fisico, ma anche e soprattutto come insieme di relazioni tra persone, enti, associazioni, aziende ed anche l'insieme delle reciproche aspettative. In quest'ottica il territorio assume una valenza 'affettiva' per il senso di appartenenza presente negli Utenti e negli operatori. Il territorio è qui inteso come sfondo sul quale inserire la rete dei servizi. Lavorare in rete vuol dire essere pronti a confrontarsi con i concetti chiave della *mission* aziendale: condivisione, scambio, integrazione, atteggiamento aperto, stimolo alla soluzione di problemi. Il territorio sarà allora terreno di confronto e di collaborazione costruttiva e costante.
17. Responsabilità nei confronti della concorrenza: il “mercato” in cui si muovono tutti gli Enti erogatori è caratterizzato da una forte concorrenza, che reca con sé aspetti positivi e negativi. Quelli positivi sono rappresentati dallo stimolo al miglioramento, alla trasparenza, alla crescita, al confronto, alla collaborazione. Quelli negativi possono essere rappresentati da una corsa al ribasso nei prezzi di acquisizione di fattori produttivi e servizi, a scapito della qualità, e dal discredito reciproco.
18. Responsabilità nei confronti dell'ambiente: la Fondazione manifesta la propria consapevolezza ambientale sia con l'adesione alle più moderne e disciplinate forme di raccolta differenziata dei rifiuti, sia con l'attuazione di misure per la riduzione dell'inquinamento ambientale e in particolare con la ricerca e la messa in opera di forme di sfruttamento delle energie rinnovabili che hanno determinato concreta diminuzione delle emissioni nocive in atmosfera.
19. Responsabilità e rispetto di tutti gli Stakeholder verso la Fondazione: la Fondazione richiede a tutti i diversi Stakeholder il rispetto per la Fondazione stessa, per ciò che esprime attraverso la propria attività, per ciò che rappresenta nella realtà assistenziale del territorio. Pertanto, non sono considerati etici, e dunque da evitare, comportamenti che evidenzino l'uso improprio dei beni dell'Ente, o l'incoraggiamento di tali fatti con comportamenti conclamati e non corretti, o infine atteggiamenti opportunistici con sfruttamento dell'immagine della Fondazione.

Abbategrasso, Settembre 2020