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 rifugge ogni discriminazione basata su sesso, nazionalità, razza, credenze religiose, opinioni politiche, e stili di vita diversi e si impegna affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi operatori e collaboratori, a qualsiasi livello nelle relazioni con ospiti e familiari, purché non siano in contrasto con le regole di convivenza e ordine pubblico
– **Riservatezza**: la 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 l'ambiente come elementi fondamentali per il benessere di ospiti, familiari ed operatori, a tal fine si adopera per evitare, in qualsiasi modo, deturpazione o inquinamento
– **Beni aziendali**: tutti gli operatori e collaboratori usano e custodiscono con cura i beni messi a disposizione.
– **Rispetto della persona**: il rispettare la Persona significa assicurare modalità e livelli di intervento sanitario-assistenziale che si avvicinino il più possibile ai criteri qualitativi desiderati dall'assistito stesso, e nel contempo che rispettino principi e canoni propri delle best practices. Tra la dimensione strettamente "sanitaria" e quella di "qualità di vita". La direzione ha deciso di perseguire in modo inderogabile quest'ultima, riservando il più possibile all'Ospite la decisione sulla tipologia di intervento a cui vuole essere sottoposto. L'operato dei diversi professionisti è comunque sempre disciplinato e condizionato dalla normativa vigente
– **Coinvolgimento**: il Codice Etico e le relative modalità relazionali ed operative in esso iscritte, assumono l'importante funzione di favorire il coinvolgimento costruttivo dell'Ospite, dei suoi familiari, e degli operatori tutti
– **Lavoro di squadra**: essere e sentirsi parte di un gruppo è un diritto ed un dovere per ogni operatore. I risultati perseguiti in gruppo sono generalmente migliori rispetto a quelli conseguiti individualmente. Tutti devono poter partecipare con professionalità alle attività ai progetti assistenziali ed a quelli organizzativo-produttivi
– **Efficienza**: i risultati devono essere perseguiti mediante l'utilizzo ottimale di risorse, l'adeguatezza in tal senso è dettata dalle linee di indirizzo strategico fornite, secondo il budget di esercizio indicato dalla direzione
– **Trasparenza**: La direzione si impegna a mantenere la trasparenza e la certezza nell'individuazione di ruoli e destinatari, in modo che non si produca un effetto di deresponsabilizzazione e sia garantita l'individuazione, per ciascun processo, del soggetto responsabile.

La RSA BELLOSGUARDO pone alla base della propria missione 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 BELLOSGUARDO persegue il fine istituzionale di tutela e promozione della salute degli ospiti, erogando prestazioni mediche, infermieristiche e riabilitative capaci di gestire situazioni clinico-assistenziali ad alta complessità e producendo processi socio-assistenziali di elevata appropriatezza e qualità. L'ambiente assume una connotazione alberghiera ed una funzione curativo-riabilitativa.
L'Ospite deve percepire un clima umano, tecnico ed organizzativo capace di rispondere adeguatamente ai suoi bisogni di base, attento ed orientato al soddisfacimento dei bisogni di rispetto e stima, pronto ad affrontare efficacemente le eventuali necessità di trattamento assistenziale.
Per il raggiungimento della propria missione la RSA focalizza la propria attenzione sui seguenti aspetti:
– forte attenzione alla dimensione sanitaria e a quella assistenziale, mettendo a disposizione professionalità ad elevata esperienza e capacità tecnico-sanitaria, inducendo modelli comportamentali orientati all'unicità della persona
– cura dell'aspetto residenziale-alberghiero, favorendo un ambiente accogliente, familiare, tranquillo ordinato e pulito
– adeguatezza organizzativa e tecnica, per sostenere i continui cambiamenti, propri, del settore socio-assistenziale.
– oculata gestione: corretto utilizzo delle risorse disponibili, applicando meccanismi di controllo, diminuendo sprechi e disfunzioni e valorizzando le risorse professionali disponibili.

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

Le figure chiave e critiche per la prevenzione di illeciti etico-comportamentali sono rappresentate da:
-INFERMIERI,
-OSS
-ANIMATORI
-AMMINISTRATIVI
-MEDICI
-DIRETTORE

RAPPORTO CON OSPITI E FAMILIARI

Le relazioni e in particolare le comunicazioni verbali, rappresentano il principale fattore condizionante la qualità del servizio.

Modalità di comportamento in servizio:
Tutti gli operatori si impegnano a rapportarsi con I SIGNORI OSPITI E I LORO FAMILIARI secondo alti standard di rispetto e cortesia
L' OSPITE ha sempre ragione, purché:
Il rispetto dei suoi diritti e della sua volontà non infici in alcun modo quella degli altri ospiti

Le richieste di servizio rispettino i termini, le modalità e gli standard prefissati da contratto
Le richieste non siano in contrasto con la normativa vigente, con le regole interne alla RSA e con i principi del buon senso
Gli operatori, indipendentemente dal loro grado gerarchico, devono cercare una relazione strettamente professionale con l'assistito, evitando forme di confidenza o di eccessiva familiarità.
L'utilizzo del "Lei" nella comunicazione quotidiana è da preferire a quella del " Tu " a meno che non sia esplicitamente l'assistito a richiederlo. Ma anche in questo caso, l'operatore deve porre molta attenzione allo stile adottato, per evitare coinvolgimenti che travalichino il senso di un'esposizione professionale.

L'organizzazione chiede che si ponga molta attenzione alla comunicazione verbale, oltre che a quella corporea e alla divisa. Le persone comunicano fortemente con il corpo. Questo sta a significare che ogni nostro gesto deve essere ben calibrato e controllato.
Si chiede di evitare comportamenti quali:
-Urlare negli ambienti di vita e cura
-Parlare di altre persone o di altre attività durante il compimento di processi d'assistenza sull'ospite
-Ignorare la richiesta d'intervento da parte di un Ospite
-Dedicare troppo tempo all'accudimento di un Assistito a scapito degli altri
-Adottare comportamenti troppo frettolosi e incuranti
-Mangiare o bere in aree non designate
-Fumare in struttura
-Accettare denaro, doni o qualsiasi utilità
-Attribuire agli ospiti nomignoli

Si chiede altresì di adottare il più possibile atteggiamenti rilassati, ma determinanti e toni di voce tenui, ma ben comprensibili. Il sorriso rappresenta l'arma empatica di maggior successo nel rapporto con la persona anziana e l'ascolto lo strumento principe per informazioni importanti.
La divisa deve essere sempre pulita a simboleggiare la professionalità e l'attenzione alle regole igieniche fondamentali.
L'Ospite, soprattutto quello non deambulante o con deficit cognitivi, non va lasciato in ambienti incustoditi, bensì in aree a diretto controllo del personale.

Rapporto con i volontari
I volontari possono rappresentare un'ulteriore risorsa per l'organizzazione, da "utilizzare " partendo dalla chiara consapevolezza che la loro attività non può in alcun modo sostituire quella del personale di assistenza.
Il volontario può apportare valore aggiunto con interventi di carattere relazionale e di compagnia degli Ospiti, mai di ordine tecnico assistenziale.
La direzione si deve accertare che vi siano tutte le condizioni ambientali ed organizzative che favoriscano un sereno e sicuro intervento dei suddetti, evitando in ogni modo situazioni che possano rappresentare pericolo.
I volontari devono segnalare la presenza nell'apposito registro
Periodicamente devono essere coinvolti in percorsi informativi-formativi riguardanti gli obiettivi aziendali, aspetti igienico-sanitario-assistenziali, la sicurezza-antincendio e la privacy.

– IMPEGNI DELL'ENTE GESTORE
  L'Ente si impegna, per 24 ore giornaliere, per tutti i giorni dell'anno solare, ad assicurare ad ogni persona tutte le prestazioni finalizzate al recupero, se possibile e/o al mantenimento dell'autonomia residua o all'accompagnamento nella fase di fine vita.
  Nello specifico a:
  assicurare l'assistenza diretta mediante
– aiuto nell'alzata dal letto (tutti gli anziani devono essere alzati, tranne se allettati per problemi clinici),
– preparazione ed aiuto per il riposo pomeridiano e notturno,
– aiuto e/o esecuzione dell'igiene personale quotidiana e periodica, aiuto per il bagno,
– aiuto nella scelta dell'abbigliamento e nella vestizione,
– alimentazione (somministrazione e aiuto nell' assunzione del cibo, nell'utilizzo di cibi addensati per i soggetti disfagici),
– aiuto nell'uso di ausili e accorgimenti atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività

– mobilizzazione 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 letterecci, 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

L'ente sottolinea l'importanza del rispetto della Carta dei Diritti della Persona Anziana e della Carta dei Diritti del Morente, Codice Deontologico del Medico, Codice Deontologico dell'Infermiere, Codice Deontologico del Fisioterapista, Codice Deontologico dell'Operatore Sanitario e Assistenziale

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

LA PERSONA HA IL DIRITTO:
– di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà
– di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni, sentimenti
– di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza
– di conservare la libertà di scegliere dove vivere
– di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa
– di vivere con chi desidera
– di avere una vita di relazione
– di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività
– di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale
– di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE:
– di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
– di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
– di rispettare le modalità di condotta delle persone anziane, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di correggerle e di deriderle, senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
– di rispettare la libertà scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
– di accudire e curare l'anziano fin dove e possibile, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria o sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in Struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
– di favorire per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione

– di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
– di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se solo di carattere affettivo
– di contrastare in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
– di operare affinché, nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportare le capacità residue terminali di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

PATTO OPERATORI ASSISTENZIALI /OSPITI

Io operatore assistenziale mi impegno nei Tuoi confronti a:
– presentarmi al nostro primo incontro, spiegarti chi sono e cosa faccio per Te,
– sapere chi sei, riconoscerti, chiamarti per nome e cognome,
– farmi riconoscere attraverso la divisa ed il cartellino di riconoscimento,
– darti risposte chiare e comprensibili o indirizzarti alle persone e agli organi competenti,
– fornirti informazioni utili a rendere il tuo contatto con l'insieme dei servizi assistenziali e sanitari,
– garantirti le migliori condizioni igieniche ed ambientali,
– favorirti nel mantenere le tue relazioni sociali e familiari,
– rispettare il tuo tempo e le tue abitudini,
– aiutarti ad affrontare in modo equilibrato e dignitoso la tua giornata, supportandoti nei tuoi gesti quotidiani (mangiare, lavarsi, muoversi, dormire) quando non sei in grado di farlo da solo,
– individuare i tuoi bisogni di assistenza, condividerli con te, proporti le possibili soluzioni, operare insieme per risolvere i problemi,
– garantirti competenza, abilità e umanità nello svolgimento delle prestazioni assistenziali a te fornite,
– rispettare la tua dignità, le tue insicurezze, e garantirti la riservatezza,
– ascoltarti con attenzione e disponibilità quando hai bisogno, starti vicino quando soffri, quando hai paura, quando la medicina e la tecnica non bastano,
– promuovere e partecipare ad iniziative atte a migliorare le risposte assistenziali, infermieristiche all'interno dell'organizzazione,
– segnalare agli organi e figure competenti le situazioni che ti possono causare danni e disagi.

Comitato Etico

Il codice Etico rappresenta lo strumento principe di lavoro di tutti gli operatori della RSA, di esso ne verrà consegnata una copia a tutti.
Dei contenuti del Codice verrà data informazione anche a tutti coloro che in varie forme e modalità interagiscono con la RSA.
Il controllo del rispetto del Codice Etico spetta al Comitato Etico/Comitato per il Controllo Interno; ove il Comitato Etico non fosse nominato le sue competenze sono affidate al Comitato per il Controllo Interno.

In materia di attuazione delle disposizioni del Codice Etico competono al Comitato Etico i seguenti compiti:
– esprimere pareri in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure, al fine di garantire la coerenza con il Codice Etico;
– provvedere alla redazione delle proposte di revisione periodica del Codice Etico che saranno approvate dall'Amministratore Unico della società.
Al Comitato per il Controllo Interno compete:
– esaminare, su segnalazione della funzione audit o di altri organi aziendali, le violazioni del codice etico;
– valutare il piano di lavoro predisposto dal responsabile della funzione audit e le relazioni periodiche dello stesso.
L'effettiva applicazione dello strumento passa anche attraverso un processo di controllo periodico e sistematico.
In una logica di coinvolgimento e di condivisione, l'organizzazione non poteva che istituire un apposito Comitato composto da diverse professionalità che nel loro complesso e dall'alto della loro capacità valutativa, sapranno valorizzare progettualmente ed operativamente le indicazioni addotte.

Il Comitato per il controllo interno è composto da:
Amministratore Unico della società
Responsabile Medico della RSA
Coordinatore dell'Assistenza