



Via dei Mille 8/10 - 20081 Abbiategrasso (Mi)

Tel. 02-94963802 Fax. 02-94962279

email: [info@hospicediabbiategrasso.it](mailto:info@hospicediabbiategrasso.it) [www.hospicediabbiategrasso.it](http://www.hospicediabbiategrasso.it)

# **Codice Etico**

**e**

# **Comportamentale**

**Cooperativa In Cammino Onlus**

## Sommario

1.0 Introduzione .....	3
1.2 Mission.....	3
1.3 Stakeholder.....	3
1.4 Diffusione.....	4
2.0 Principi guida .....	4
2.1 Principi guida generali .....	4
2.2 Principi guida contenuti nello statuto .....	5
2.3 Principi guida indicati nel questionario e individuati dagli operatori.....	7
2.4 Aree di miglioramento.....	8
3.0 Adozione del Codice Etico .....	11
3.1 Diffusione del Codice .....	12
3.2 Controllo nei confronti dei dipendenti .....	12

## 1.0 Introduzione

In Cammino Cooperativa Sociale onlus è consapevole delle criticità che possono insorgere nello svolgimento della propria attività di assistenza e supporto ai malati e alle loro famiglie. La corretta gestione della comunicazione, un comportamento adeguato e rispettoso nei confronti di coloro che si trovano in stato di difficoltà fisica, emotiva e sociale sono requisiti che la direzione individua come indispensabili per coloro i quali operano per conto di In Cammino.

Per questo motivo, in adempimento alla normativa regionale, il Consiglio di Amministrazione ha deciso di adottare il presente codice etico che disciplina i comportamenti dei propri soci e dei propri lavoratori nei confronti degli stakeholder della Cooperativa. Questo strumento affianca il Modello di Organizzazione e Controllo realizzato in adempimento al D.lgs 231/2001.

I soci, i dipendenti, i collaboratori sono tenuti a conoscere ed osservare le disposizioni del presente documento, contribuendo a dividerne e diffonderne i valori.

## 1.2 Mission

Secondo quanto riportato nell'art.3 dello statuto, la Cooperativa "ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini".

In particolare la cooperativa IN CAMMINO è impegnata a preservare la migliore qualità della vita possibile per le persone affette da malattie inguaribili e le loro famiglie, attraverso servizi di cure palliative

## 1.3 Stakeholder

Il codice etico si rivolge a vario titolo a tutte quelle categorie di soggetti che interagiscono direttamente ed indirettamente con la Cooperativa. Secondo l'art. 3 dello statuto, che fa riferimento ai destinatari dei propri servizi, l'attività della Cooperativa "si rivolge a chiunque, per diversi motivi, trovi difficoltà di inserimento nella vita sociale".

In particolare sono individuate le seguenti categorie di stakeholder:

- ✓ Stakeholder Diretti: sono direttamente coinvolti dall'attività della Cooperativa.
- ✓ Stakeholder Indiretti: subiscono indirettamente le scelte della Cooperativa.

Appartengono alla categoria stakeholder diretti:

- PERSONALE: volontari, dipendenti, collaboratori e consulenti di In Cammino dalla cui volontà e impegno dipende la realizzazione degli obiettivi;
- ASSISTITI: pazienti e loro famiglie che rappresentano i destinatari diretti dei servizi della Cooperativa;
- ENTI PUBBLICI: ASL, Regione, Comuni con cui In Cammino si rapporta sulla base di convenzioni e forme di accreditamento;

Appartengono alla categoria stakeholder indiretti:

- FORNITORI: permettono di assicurare alti standard qualitativi;
- AMBIENTE: rappresenta un patrimonio della collettività e per questo va tutelato;
- COMUNITÀ LOCALE: per la quale la Cooperativa contribuisce attraverso l'espletamento delle proprie attività e dalla quale riceve sostegno economico, sociale e morale.
- ORGANISMI DI SECONDO LIVELLO cui la cooperativa aderisce, tra questi: Federazione Cure Palliative, Società Scientifiche, Consorzio di Cooperative.

## 1.4 Diffusione

In Cammino assicura che:

- il presente codice avrà ampia diffusione ed in particolare sarà parte integrante del Modello di Organizzazione e Controllo;
- il documento verrà trasmesso tramite mail a tutti i soci, ai dipendenti e ai collaboratori della Cooperativa e sarà reso disponibile sul sito istituzionale dell'Hospice di Abbiategrasso;
- verranno sviluppati e attuati strumenti conoscitivi, formativi e di sensibilizzazione delle disposizioni contenute nel Codice Etico;
- svolgerà attività periodica di verifica al fine di monitorare lo stato di attuazione delle disposizioni contenute nel presente documento;
- i contenuti verranno aggiornati in relazione all'evoluzione dell'attività di In Cammino;
- attuerà misure sanzionatorie per i soggetti che non rispetteranno le disposizioni ivi contenute.

## 2.0 Principi guida

La Cooperativa, in ottemperanza all'art.3 del proprio statuto, nello svolgimento delle proprie finalità istituzionali "si ispira ai principi che sono alla base del movimento Cooperativo ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: il volontariato, la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le Istituzioni Pubbliche."

I processi inclusivi stanno alla base delle scelte e dell'operato del Consiglio di Amministrazione che intende condividere i propri valori e principi guida con tutti gli operatori di In Cammino. A tale scopo nel processo di definizione dei valori aziendali che integrano quelli indicati nello statuto sono stati coinvolti tutti i dipendenti e i collaboratori della Cooperativa attraverso l'invio di un questionario.

### 2.1 Principi guida generali

Cooperativa In Cammino nell'adottare il presente documento intende comunicare i principi che guidano le proprie azioni e le proprie scelte. Il sistema valori aziendali contenuto nel codice etico orienta i comportamenti dei singoli e influenza l'agire dell'azienda.

Pertanto Cooperativa In Cammino nello svolgimento della propria attività si impegna a:

- rispettare i diritti umani in linea con i principi espressi nella Dichiarazione Universale dei Diritti Umani del 1948;
- riconoscere i principi stabiliti dalle Convenzioni ILO (International Labour Organization);
- lottare contro la corruzione, sostenendo le linee guida dell'OCED (the Organization for Economic Cooperation and Development) e lavorando a stretto contatto con gli enti preposti.

Queste regole di condotta saranno promosse presso i fornitori della Cooperativa.

## 2.2 Principi guida contenuti nello statuto

### **Volontariato**

Il volontario presta gratuitamente e senza costrizione alcuna la propria opera a favore della Cooperativa per il perseguimento degli scopi statutari. Nello svolgimento della propria attività In Cammino è affiancata da un'associazione di volontariato denominata "Associazione Amici dell'Hospice di Abbiategrasso" la cui attività si concretizza: nell'assistenza ai malati e alle famiglie presso la struttura e al domicilio; nelle attività di supporto al personale sanitario e di quello operante in cucina; nella realizzazione di eventi informativi e di sensibilizzazione e di iniziative di fundraising.

### **Mutualità**

La cooperativa persegue lo scopo di offrire ai soci condizioni di lavoro e di impegno sociale, caratterizzate da correttezza dei rapporti professionali, democraticità, inclusione, promozione della crescita personale, utilità sociale.

### **Solidarietà**

La solidarietà è uno stile di vita, una responsabilità e un dovere costituzionale. Crediamo che il concetto di solidarietà sia legato al concetto di società: una società solidale è una società inclusiva che privilegia forme di aiuto reciproco, non delega alle istituzioni la risposta ai bisogni emergenti ma affianca le istituzioni in base al principio di sussidiarietà.

### **Democraticità**

La cooperativa adotta azioni e prassi di tipo inclusivo e partecipativo tra i soci al fine di massimizzare il valore della democrazia interna, incentivare lo spirito cooperativo e di appartenenza tra i soci, tra i lavoratori e tra i sostenitori.

### **Impegno**

La cooperativa offre ai lavoratori occasioni di crescita umana e professionale e chiede, nello svolgimento dei compiti di ciascuno, l'assunzione di un atteggiamento caratterizzato da impegno, dedizione e passione. Le risorse umane e professionali sono infatti il principale motore di un

servizio in grado di offrire un'assistenza di qualità, capace di accoglienza, volto al continuo miglioramento e all'implementazione di risposte innovative a bisogni emergenti.

### **Equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli**

Il contesto operativo delle cure palliative si basa sul lavoro d'equipe che garantisce l'approccio multidisciplinare e la condivisione delle scelte terapeutiche. Ciò avviene però nel rispetto delle differenti professionalità, delle competenze e responsabilità che determinano i ruoli e il modello organizzativo dei servizi della Cooperativa. Assicurare il rispetto dei ruoli all'interno del personale significa seguire le indicazioni della direzione, rispettare le scelte dell'equipe e condividere le criticità e le difficoltà nelle sedi opportune.

### **Spirito comunitario**

L'Hospice e la Cooperativa sono nati per volere di un gruppo di persone che condividevano lo spirito di aiuto reciproco insito nel concetto di comunità stessa. Per questo, proseguendo nella strada tracciata dai fondatori, la Cooperativa continua ad operare secondo il principio di comunità, ciò significa favorire la costruzione di servizi e di una comunità solidale capace di evitare, intorno ai pazienti e ai loro famigliari, situazioni di solitudine in casi di particolare fragilità causati dall'insorgenza di una malattia inguaribile.

### **Legame con il territorio**

L'Hospice è parte integrante del territorio in cui opera e promuove un legame organico e duraturo con le forze sociali che compongono il territorio. I cittadini e le realtà produttive sono chiamati alla partecipazione ad un progetto comune che renda efficaci i servizi fronteggiando i bisogni dei cittadini, in particolare dei più deboli e svantaggiati. Il territorio, caratterizzato da un ambiente naturale di particolare pregio sancito dalla presenza del Parco del Ticino, induce ad attuare ogni azione e ogni misura che contribuisca a preservarne l'integrità, la specificità e la bellezza.

### **Equilibrato rapporto con lo Stato e le Istituzioni pubbliche**

La Cooperativa è espressione di una realtà del terzo settore che opera in stretta relazione e partnership con la pubblica amministrazione sulla base di processi di convenzione o di accreditamento istituzionale. Persegue i suoi scopi statutari nel pieno rispetto della normativa regionale e nazionale, garantendo la massima trasparenza nella gestione operativa ed economica. Si ispira al principio di sussidiarietà sulla base dell'art. 118 della Costituzione nella ricerca di un modello di welfare partecipativo che la veda coinvolta nei processi di programmazione, pianificazione ed erogazione dei servizi di assistenza.

### **Trasparenza**

La Cooperativa nello svolgimento della propria finalità istituzionale opera a stretto contatto con Enti pubblici sulla base di contratti di convenzione e accreditamento. Inoltre riceve donazioni da enti e da privati che sostengono l'attività istituzionale e i progetti specifici. Per questo è doveroso

fornire le più ampie informazioni in merito alle “entrate”, al corretto uso delle risorse, ai risultati di output e di outcome realizzati.

## Dialogo e Ascolto

Il dialogo e l’ascolto non rappresentano esattamente un valore o un principio a cui ispirarsi, sono invece il naturale strumento relazionale che caratterizza un rapporto attento alla dimensione soggettiva ed empatica delle relazioni umane. Ascoltare e dialogare con i soci e gli operatori risulta necessario per valorizzare le competenze, le risorse individuali e il senso di appartenenza ad un progetto comune. Dialogo e ascolto garantiscono un’assistenza orientata ai bisogni e ai desideri del singolo malato e della sua famiglia. Ci consentono di percepire il mutamento dei bisogni e di progettare lo sviluppo dei servizi in anticipo sull’evoluzione delle aree di fragilità. Comprendere e promuovere reciprocamente questo principio guida con le istituzioni, con gli attori politici, sociali e professionali del territorio è obiettivo e valore che ispira la Cooperativa. I servizi di assistenza si connotano infatti come organizzazioni aperte e orientate alla più ampia integrazione, convinti che solo dalla condivisione dei percorsi possa scaturire una presa in carico globale, modulata e continuativa dei complessi bisogni dei nostri utenti.

## Eccellenza

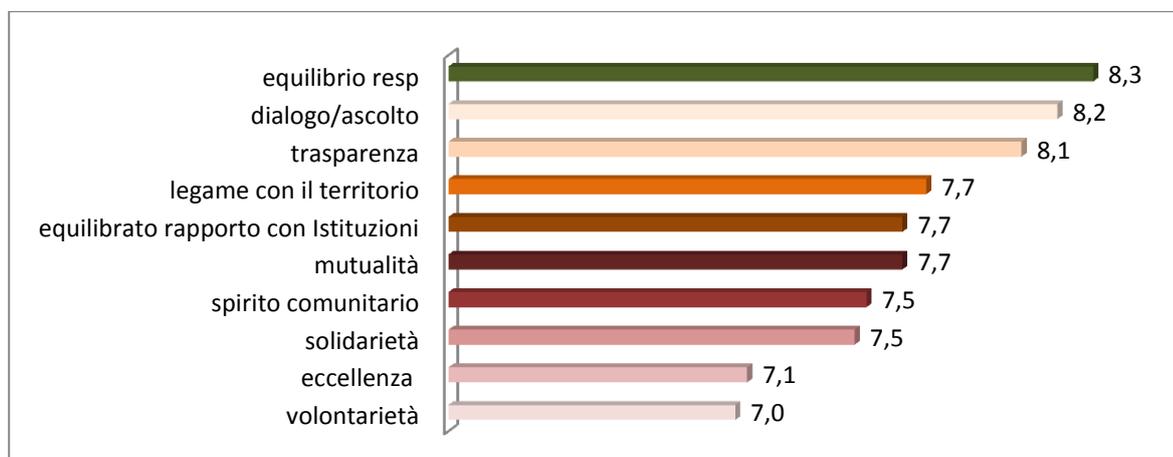
Il nostro obiettivo è un continuo miglioramento della qualità del servizio offerto guardando al futuro con un atteggiamento proattivo.

### 2.3 Principi guida indicati nel questionario e individuati dagli operatori

Riteniamo che la stesura di un Codice Etico debba essere un processo partecipativo che includa le persone che operano per conto della Cooperativa. A tal proposito è stato distribuito un questionario nel periodo tra ottobre e novembre 2014. Complessivamente sono stati diffusi 28 questionari e ne sono tornati 22 debitamente compilati.

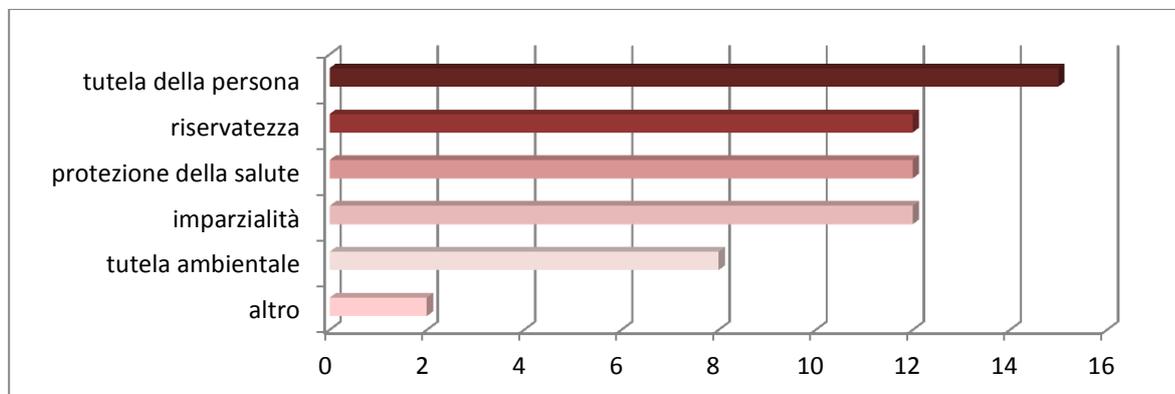
Di seguito riportiamo i principi guida individuati dagli operatori.

Grafico 1



Alla domanda successiva sono stati proposti ulteriori valori e principi meno generalisti e più specifici rispetto alla realtà della Cooperativa. In questo caso è stato chiesto di indicare quali tra quelli proposti cogliessero l'interesse degli interpellati.

Grafico 2

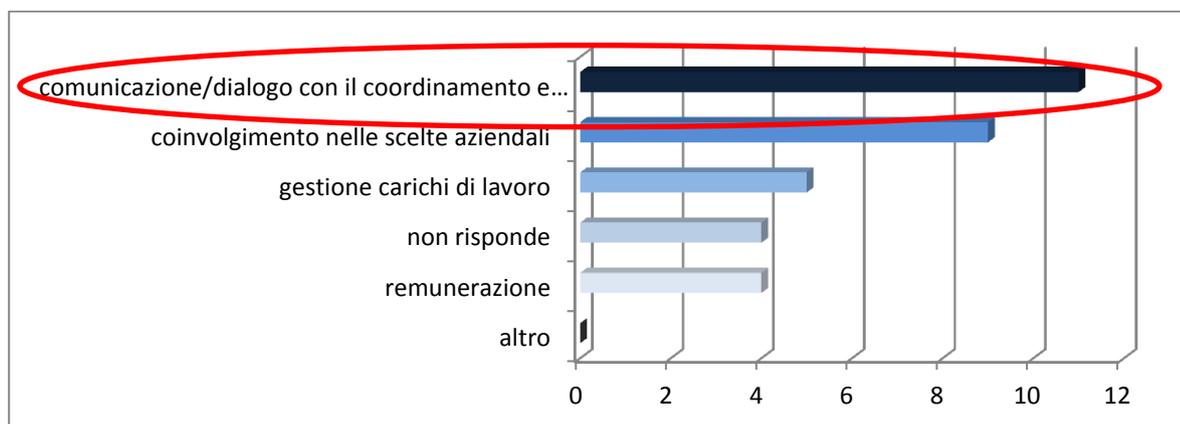


## 2.4 Aree di miglioramento

Per ogni area interessata dall'attività della Cooperativa è stato chiesto di indicare eventuali interventi migliorativi tra quelli proposti.

### *Risorse Umane – Rapporto con collaboratori e dipendenti*

Grafico 3



Come si evince da Grafico 2 la tematica che gli operatori considerano utile migliorare riguarda la comunicazione e il dialogo con il coordinamento e la direzione. Sarà compito del direttivo individuare strumenti e risorse utili al miglioramento.

Per ogni area d'interesse viene proposta una norma comportamentale che le persone in forza alla In Cammino debbono rispettare per non incorrere in sanzioni.

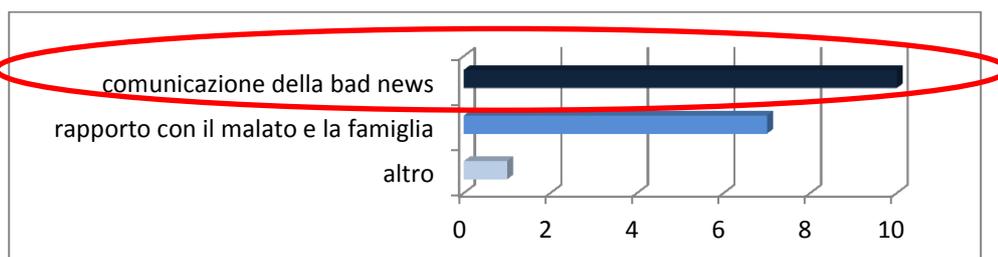
## Norma Comportamentale

Tutte le persone che operano per conto della Cooperativa sono tenute ad osservare comportamenti adeguati al contesto in cui operano. Gli operatori sono inoltre invitati a mantenere un atteggiamento rispettoso, professionale e accogliente nei confronti dei pazienti e dei loro famigliari. Eventuali problematiche di natura comportamentale che dovessero insorgere nel rapporto con gli assistiti sono da segnalare al più presto alla direzione. La Cooperativa nella gestione di eventuali contenziosi giudiziali, stragiudiziali o in caso di mediazioni civili e arbitrati invita il personale a mantenere un atteggiamento coerente con la reale ricostruzione degli eventi finalizzato all'accertamento dei fatti.

L'utilizzo a scopo personale dei PC aziendali e l'accesso a siti internet è consentito, per un tempo limitato e compatibilmente con gli impegni professionali. Sono vietati gli accessi e/o il download di file da siti internet che racchiudano materiale pornografico e/o pedo-pornografico, contenuti protetti dal diritto d'autore, materiali propagandistici e/o terroristici, ogni altra forma contraria alla norma e alla morale.

## Assistenza ai pazienti

Grafico 4



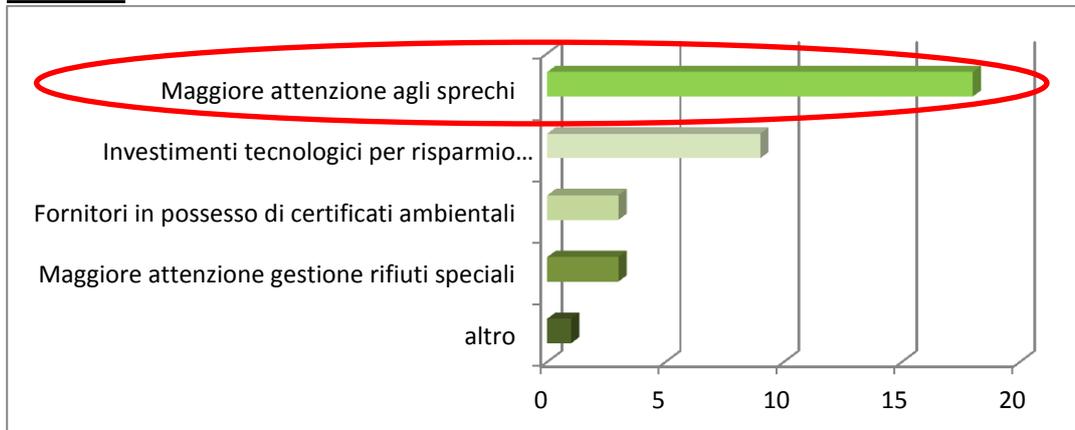
Come si comprende dal grafico sopra riportato, gli operatori richiedono un miglioramento nelle competenze relative alla comunicazione delle bad news. A tal proposito la direzione ha individuato nella formazione specifica del personale e nel lavoro in equipe il corretto canale per porre attenzione a questa criticità.

## Norma Comportamentale

Tutto il personale della Cooperativa deve necessariamente seguire le indicazioni normative (D.lgs 30 giugno 2003 n°196) riguardanti la tutela della privacy delle persone ed in particolare di coloro che sono assistiti presso l'Hospice o presso il domicilio. L'inosservanza di tale norma comporta sanzioni specifiche. Una copia del Testo Unico sulla Privacy è a disposizione del personale presso l'ufficio della direzione.

## Tutela ambientale

Grafico 5



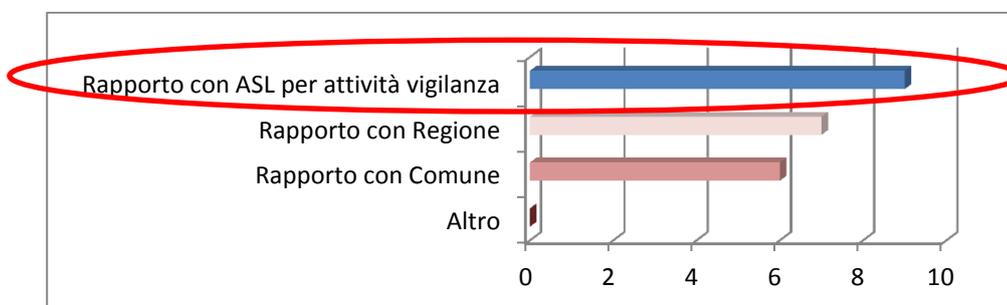
Gli sprechi sono considerati dalle risorse umane un'area su cui è necessario intervenire. A tal fine la direzione intende sviluppare una precisa politica di contenimento degli sprechi. In particolare, un primo passo in questa direzione è stato effettuato attraverso uno studio del sistema di climatizzazione che ha portato ad introdurre valvole termostatiche in tutti i locali dell'Hospice e nelle camere di degenza.

### Norma Comportamentale

La direzione intende intraprendere azioni di sensibilizzazione rispetto ai gesti e ai comportamenti che possono generare occasioni di spreco. Inoltre l'Istruzione Operativa I.O. S6 individua figure interne responsabili della gestione dei rifiuti speciali prodotti durante l'attività assistenziale. Le persone della Cooperativa devono attenersi scrupolosamente a tutte le disposizioni contenute nell'istruzione operativa suddetta. Lo smaltimento dei macchinari d'ufficio (PC-toner) viene effettuato direttamente dagli operatori presso il Centro di Conferimento Rifiuti di Mendosio (Abbiategrasso).

### Rapporto con gli Enti pubblici

Grafico 5



L'attività della Cooperativa è soggetta a periodica attività di vigilanza da parte di ASL Milano 1 e di altri Enti. Questa è da considerarsi una delle aree di miglioramento poiché è necessaria una costante attività di dialogo e sinergia con chi svolge l'attività di controllo. Questo affinché - fermo restando la normativa di riferimento - tale attività abbia una reale funzione di monitoraggio della

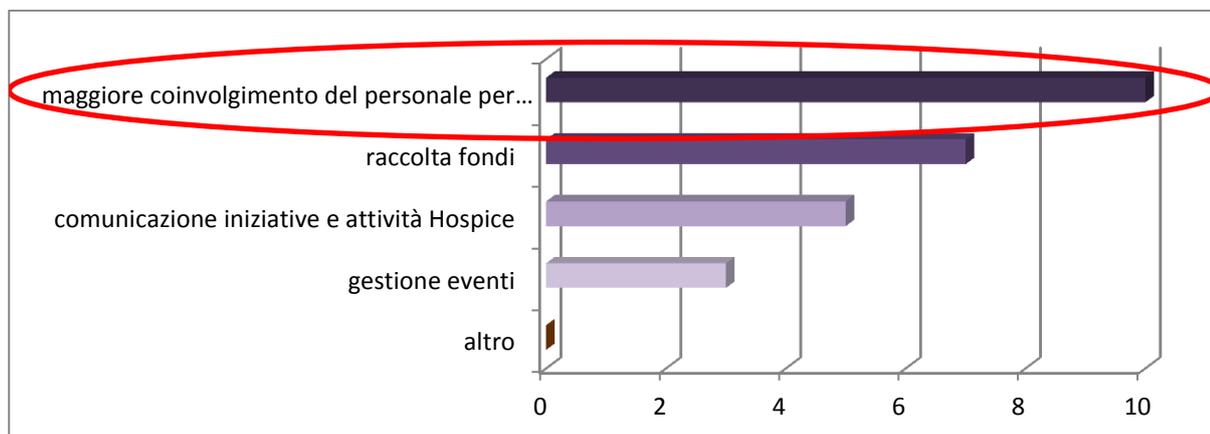
qualità e della appropriatezza dei servizi e non generi un inutile carico di adempimenti legati ad aspetti formali e burocratici.

### **Norma Comportamentale**

Il processo di vigilanza e controllo da parte degli enti preposti risponde alla necessità di verifica della rispondenza dei servizi della Cooperativa ai requisiti e alle modalità operative cui sono tenuti ad aderire in base alla normativa vigente. Gli operatori della Cooperativa sono pertanto tenuti a favorire l'attività di controllo e a partecipare alla predisposizione della documentazione necessaria.

### **Rapporto con la Comunità Locale**

Grafico 5



Gli operatori considerano prioritario un loro più ampio coinvolgimento in occasione di iniziative rivolte alla comunità. A tal proposito, sarà predisposta una più efficace comunicazione in occasione di eventi e manifestazioni organizzati dall'Hospice di Abbiategrasso e sarà dato maggiore spazio alle proposte che nascono dagli stessi operatori

### **Norma Comportamentale**

È frequente il caso in cui durante le manifestazione dell'Hospice di Abbiategrasso, sia della Cooperativa che dell'Associazione Amici dell'Hospice, i volontari o gli operatori si trovino nella condizione di ricevere erogazioni liberali da privati. Ogni donazione è da considerarsi a favore dell'Associazione o della Cooperativa e pertanto dovrà essere rilasciata una ricevuta. Sono previste sanzioni e l'eventuale allontanamento dal luogo di lavoro per tutti coloro che dovessero trattenere per sé i contributi economici.

### **3.0 Adozione del Codice Etico**

Il presente documento e i suoi futuri aggiornamenti sono adottati e approvati dal Consiglio Direttivo della Cooperativa Sociale In Cammino. L'aggiornamento spetta a Luca Crepaldi in

collaborazione con tutti i dipendenti e i collaboratori.

### 3.1 Diffusione del Codice

Il presente documento viene pubblicato nel sito aziendale ([www.hospicediabbiategrasso.it](http://www.hospicediabbiategrasso.it)) in un'area aperta a tutti. Viene inoltre diffuso presso tutti i dipendenti, i collaboratori e i volontari di In Cammino attraverso la rete aziendale e distribuito in copia cartacea ai fornitori. Il Codice Etico viene inoltre inserito a margine del Modello Organizzativo e Gestionale in ottemperanza alle disposizioni contenute nel D.Lgs 231/2001.

I principi ed i valori presenti nel codice etico costituiranno l'oggetto delle future attività di formazione che mirano a creare condivisione riguardo ai valori descritti nel documento.

### 3.2 Controllo nei confronti dei dipendenti

I principi contenuti nel codice sono vincolanti per tutti i collaboratori della Cooperativa. Attraverso il codice etico vengono esplicitate le norme che devono guidare i comportamenti delle persone che operano all'interno della struttura e a domicilio. Pertanto, l'inosservanza delle norme comporta richiami, sanzioni e, nei casi di estrema gravità, il licenziamento.

Data di approvazione:

9/12/2014

Aggiornamento:

27/06/2015

Firma del Presidente:



Firma del Direttore:

