



## CODICE ETICO DEONTOLOGICO

Modello	Documentazione aziendale
Rev. 2.0	06-02-2023
Pagina 1 di 25	

Codice Etico Deontologico – Medical Service Assistance Srl

# Medical Service Assistance S.r.l.



## IL CODICE ETICO DEONTOLOGICO

Il presente Codice è stato adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione il 25 Marzo 2020

Il presente Codice è stato aggiornato con delibera del Consiglio di Amministrazione il 6 Febbraio 2023

## Indice

<b>Indice.....</b>	<b>1</b>
<b>1. Premessa.....</b>	<b>2</b>
1.1 Il Codice Etico di Medical Service Assistance S.r.l.....	2
1.2 Ambito di applicazione e Destinatari del Codice e campo di applicazione.....	2
<b>2. I principi di condotta nella conduzione degli affari.....</b>	<b>3</b>
2.1 Generalità.....	3
2.2 Diligenza, Correttezza, lealtà e fedeltà.....	3
2.3 Conflitto di interessi.....	4
2.4 Obbligo di confidenzialità.....	4
2.5 Tutela della riservatezza.....	4
2.6 Tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente.....	5
2.7 Doveri finalizzati alla prevenzione dei reati dolosi di cui al D. Lgs. 231/2001.....	5
2.8 Doveri finalizzati alla prevenzione dei reati colposi. Sicurezza del lavoro.....	7
<b>3. Principi di condotta nelle relazioni interne.....</b>	<b>8</b>
3.1 Dipendenti e collaboratori.....	8
3.2 Utilizzo dei beni aziendali.....	9
<b>4. Regole di condotta nelle relazioni esterne.....</b>	<b>10</b>
4.2 Fornitori.....	10
4.3 Il rapporto con la Pubblica Amministrazione.....	10
4.4 Il rapporto di Autorizzazione con il Servizio Sanitario Nazionale.....	11
4.5 Il rapporto con gli Utenti.....	11
4.6 Il rapporto con i Dipendenti e gli Operatori Sanitari.....	12
4.7 Il rapporto con i Collaboratori e con i Consulenti.....	14
4.6 Organizzazioni Politiche e Sindacali.....	15
<b>5. Principi nelle attività contabili e di trattamento dei dati.....</b>	<b>15</b>
5.1 Registrazioni contabili.....	15
5.2 Garanzie dei dati trattati dal Centro Servizi On-line.....	16
5.3 Tutela della privacy.....	17
<b>6. Rispetto del Codice Etico.....</b>	<b>18</b>
6.1 Generalità.....	18
6.2 Conoscenza delle prescrizioni del Codice Etico.....	18
6.3 Violazioni delle prescrizioni del Codice Etico.....	19
6.4 Vigilanza e segnalazioni all'Organismo di Vigilanza.....	19
6.5 Disposizioni finali.....	20

## **1. Premessa**

### **1.1 Il Codice Etico di Medical Service Assistance S.r.l.**

Il presente Codice Etico, parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/01 adottato da Medical Service Assistance S.r.l., raccomandando, promuovendo o vietando determinati comportamenti, indica le linee di condotta a cui il personale della Società e tutti coloro che per la stessa operano sono tenuti a conformarsi, nella convinzione che il rispetto dei principi in esso contenuti permette il buon funzionamento della Società e il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

### **1.2 Ambito di applicazione e Destinatari del Codice e campo di applicazione**

Le norme del Codice Etico si applicano senza eccezione ai dipendenti della Medical Service Assistance S.r.l. ed a tutti i soggetti che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, vi instaurano, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione, cooperando allo svolgimento della sua attività ed al perseguimento dei suoi fini.

I principi del Codice Etico devono ispirare i componenti dell'Organo di Amministrazione e, in ogni caso degli organi di direzione, in qualsiasi decisione od azione relativa alla gestione aziendale; del pari i dirigenti, nel dare concreta attuazione all'attività di direzione, dovranno ispirarsi ai medesimi principi, anche al fine di rappresentare un modello di riferimento per i dipendenti e i collaboratori.

Ogni Responsabile della struttura:

- a rappresenta con il proprio comportamento un esempio per i propri collaboratori;
- b promuove l'osservanza delle norme del Codice da parte dei Destinatari;
- c opera affinché i "Destinatari" comprendano che il rispetto delle norme del Codice costituisce parte essenziale della qualità della prestazione di lavoro e della propria attività;
- d adotta misure correttive immediate quando richiesto dalla situazione;
- e si adopera per impedire, nei limiti delle proprie competenze e attribuzioni, possibili comportamenti non conformi alla normativa vigente, al presente Codice o alle norme interne.

Nel caso in cui le disposizioni del Codice dovessero entrare in conflitto con altre disposizioni aziendali (modelli, direttive, regolamenti, procedure, etc.), il Codice prevarrà sulle altre previsioni.

## **2. I principi di condotta nella conduzione degli affari**

### **2.1 Generalità**

I principi etici e comportamentali previsti nel presente Codice hanno valore primario e assoluto. Pertanto, la convinzione di agire nell'interesse o a vantaggio della Società non giustifica l'adozione di condotte ad essi contrari.

Tutti i soggetti che hanno rapporti con la Società sono tenuti ad osservare le medesime regole comportamentali improntate ai principi di onestà, correttezza, integrità morale, riservatezza e trasparenza.

### **2.2 Diligenza, Correttezza, lealtà e fedeltà**

La Medical Service Assistance S.r.l. ed i suoi dipendenti collaborano in un rapporto di correttezza, diligenza, lealtà, fiducia e fedeltà reciproca.

Di conseguenza è fatto espresso divieto per ogni dipendente di svolgere attività contrarie agli interessi della Società o incompatibili con i doveri di ufficio.

Il rispetto dei principi contenuti nel presente Codice rappresenta per tutti i dipendenti una parte imprescindibile delle obbligazioni contrattuali nell'ambito di un rapporto di fiducia e lealtà.

Ogni Destinatario:

- a deve agire lealmente e secondo buona fede, rispettando gli obblighi derivanti dalle disposizioni che regolano il rapporto di lavoro o derivanti dalla sottoscrizione del contratto;
- b deve esercitare i propri compiti e funzioni nell'ambito del sistema di responsabilità e competenze definito dalle disposizioni di legge e dalla disciplina interna della Società;
- c deve assicurare la tracciabilità e la trasparenza dei processi decisionali;
- d deve assicurare, nei luoghi di lavoro, comportamenti improntati alla correttezza e al rispetto della dignità di ciascuno;
- e deve trattare le informazioni degli *stakeholder* nel rispetto della riservatezza e della *privacy* degli stessi. Qualsiasi informazione ottenuta nell'adempimento dei compiti aziendali non può essere comunicata a terzi, sia all'interno che all'esterno della Medical Service Assistance S.r.l., salvo nel caso in cui tale comunicazione sia necessaria per adempiere ai propri doveri professionali o in esecuzione di contratti;
- f deve astenersi dal portare fuori dai locali della Società o dal trasmettere all'esterno, con qualsiasi mezzo, gli atti e i documenti aziendali e qualsiasi dato appreso nell'espletamento dell'attività lavorativa.

## **2.6 Conflitto di interessi**

E' vietato qualsiasi comportamento finalizzato al conseguimento di interessi personali o di terzi, diversi da quelli della Società o a suo danno.

A tal fine, i destinatari del presente Codice sono tenuti ad informare preventivamente il proprio superiore gerarchico o, eventualmente, il soggetto cui siano tenuti a riferire, delle situazioni o attività nelle quali potrebbero essere titolari di interessi in conflitto con quelli della Società e in ogni altro caso in cui ricorrano rilevanti ragioni di convenienza, affinché vengano assunte le determinazioni conseguenti.

## **2.7 Obbligo di confidenzialità**

I dipendenti e gli altri destinatari del presente Codice sono obbligati a non rivelare a terzi le informazioni concernenti le conoscenze e i dati tecnici, tecnologici e commerciali della Medical Service Assistance S.r.l., così come ogni altra informazione non pubblica relativa alla Società, se non nei casi in cui la comunicazione sia richiesta da leggi o espressamente prevista da specifici accordi contrattuali.

Gli obblighi di confidenzialità di cui al presente Codice permangono anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro.

## **2.8 Tutela della riservatezza**

La Medical Service Assistance S.r.l. si impegna a trattare i dati personali e le informazioni riservate raccolte nello svolgimento della sua attività, nel rispetto delle leggi vigenti in materia per la protezione della riservatezza.

A tal fine, la Società ha adottato elevati livelli di sicurezza nella selezione e nell'uso dei propri sistemi di *information technology* destinati al trattamento di dati personali e di informazioni riservate.

## **2.9 Tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente**

La Medical Service Assistance S.r.l. si prefigge l'obiettivo di garantire una gestione efficace della salute, della sicurezza e dell'ambiente, che considera fattori decisivi per il suo successo.

A tal fine la Società:

- a si impegna a promuovere il rispetto della persona nella sua integrità fisica e morale, vietando ogni condotta denigratoria, prevaricatoria o vessatoria, offrendo pari opportunità di lavoro, di formazione, e di sviluppo professionale;
- b protegge la salute e la sicurezza dei propri dipendenti sui luoghi di lavoro e si impegna ad adottare e a mantenere adeguati sistemi di gestione volti ad identificare e a prevenire possibili situazioni a rischio che possano minarne la salute e la sicurezza;
- c si impegna ad operare nel pieno rispetto delle normative nazionali ed internazionali in materia di tutela e salvaguardia ambientale.

### **2.10 Doveri finalizzati alla prevenzione dei reati dolosi di cui al D. Lgs. 231/2001.**

I Destinatari del presente Codice sono tenuti al rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in tutti i Paesi in cui la Società opera.

Ogni operazione e transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua, nonché dotata di un idoneo supporto documentale.

Il Modello Organizzativo della Società individua le attività nel cui ambito potrebbero essere commessi i reati, presupposto di cui al D. Lgs. 231/2001. Ad integrazione di quanto ivi previsto, i Vertici Aziendali e i Dipendenti della Medical Service Assistance S.r.l. sono tenuti a:

- a non manipolare o falsificare monete, carte di pubblico credito o valori in bollo;
- b non sovvenzionare associazioni di dubbia natura o aventi carattere sovversivo o finalità terroristiche o eversive;
- c non agevolare in alcun modo associazioni per delinquere o di stampo mafioso, o finalizzate al contrabbando di tabacchi, o al traffico di stupefacenti;
- d non promuovere l'immigrazione clandestina;
- e non porre in essere condotte di favoreggiamento personale;
- f verificare, per quanto possibile, nelle fasi di approvvigionamento di beni che gli stessi non siano provenienti da reato;
- g non impiegare, sostituire, trasferire in attività economiche, finanziarie, imprenditoriali o speculative, denaro, beni o altre utilità provenienti dalla commissione di altro delitto, in modo da ostacolare l'identificazione della loro provenienza delittuosa e, comunque, a non impiegare in attività economiche o finanziarie denaro, beni o altre utilità di provenienza illecita;
- h non turbare o impedire l'esercizio dell'industria o del commercio compiendo atti di concorrenza con violenza o minaccia, o con mezzi fraudolenti, nonché vendendo o

mettendo in circolazione nei mercati nazionali o esteri opere dell'ingegno o prodotti industriali con nomi, marchi o segni contraffatti, alterati o mandaci;

- i rispettare le proprietà intellettuali delle altre Società, prevenendone la violazione; in particolare, prima di intraprendere la creazione, la produzione o la vendita di nuovi prodotti, la Società si impegna a indagare sulla eventuale sussistenza dei diritti di autore di altri soggetti e, laddove sorgano dubbi in proposito, ad adottare le misure necessarie;
- j non porre in essere condotte illecite, artificiose o meno, finalizzate a conseguire un ingiusto profitto in danno dello Stato o di altro ente pubblico;
- k non porre in essere forme di aggressione a sistemi informatici o dati informatici;
- l evitare di porre in essere qualunque forma di corruzione;
- m non porre in essere forme di abuso di mercato.

In relazione alle attività a possibile impatto ambientale, la Società si impegna a rispettare la legislazione di riferimento e ad attuare ogni opportuna misura preventiva, motivando e sensibilizzando tutti i dipendenti, allo scopo di accrescere il loro senso di responsabilità in materia.

In particolare, ogni dipendente coinvolto in attività che possono avere ripercussioni ambientali deve svolgere il proprio lavoro con la massima responsabilità, controllando e segnalando ogni situazione di pericolo.

In generale è compito di tutti i dipendenti proteggere l'ambiente. Chiunque venga a conoscenza della violazione di norme di tutela ambientale, o di azioni che mirino a nascondere simili violazioni, deve informarne immediatamente il proprio superiore e comunque la funzione competente indicata dalle procedure aziendali, oltre all'Organismo di Vigilanza.

### ***2.11 Doveri finalizzati alla prevenzione dei reati colposi. Sicurezza del lavoro.***

La Medical Service Assistance S.r.l. promuove e diffonde la cultura della sicurezza sul lavoro applicando i seguenti principi e criteri fondamentali in base ai quali vengono assunte le decisioni in materia:

- a eliminare i rischi e, ove ciò non sia possibile, ridurli al minimo in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnologico;
- b valutare tutti i rischi che non possono essere eliminati;
- c ridurre i rischi alla fonte;

- d rispettare i principi ergonomici e di salubrità nei luoghi di lavoro nell'organizzazione del lavoro, nella concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature di lavoro, nella definizione dei metodi di lavoro e di produzione, in particolare al fine di ridurre gli effetti sulla salute del lavoro monotono e di quello ripetitivo;
- e sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non è pericoloso o che è meno pericoloso;
- f programmare le misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza, anche attraverso l'adozione di codici di condotta e buone prassi;
- g dare la priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- h impartire adeguate istruzioni ai lavoratori;
- i adottare provvedimenti per la gestione delle cause dello stress lavoro-correlato al fine di prevenire o, quanto meno, ridurre l'impatto che tale rischio può avere sui lavoratori e sull'azienda anche in termini di produttività.
- j In attuazione di tali principi, la Società adotta le misure necessarie per la protezione della sicurezza e salute dei lavoratori, garantisce la costante informazione e formazione dei dipendenti, si dota di un adeguato sistema organizzativo e stanziare le risorse necessarie per le attività in parola.

### **3. Principi di condotta nelle relazioni interne**

#### **3.1 Dipendenti e collaboratori**

La Medical Service Assistance S.r.l. tutela l'integrità fisica e morale dei lavoratori, garantendo ambienti di lavoro sicuri e salubri nel rispetto della normativa sulla sicurezza del lavoro.

La Società favorisce lo sviluppo e la crescita professionale del potenziale di ciascuna risorsa attraverso:

- a il rispetto della personalità e della dignità di ciascun individuo, evitando ogni condizione di disagio;
- b il ripudio di qualsiasi forma di abuso e discriminazione quale, solo a titolo meramente esemplificativo ma non esaustivo, in base alla razza, all'orientamento sessuale, al credo religioso, alla lingua, all'appartenenza politica o sindacale e all'handicap;
- c il ripudio dello sfruttamento del lavoro minorile;
- d la definizione dei ruoli, responsabilità, deleghe e disponibilità di informazioni in modo da permettere a ciascuna risorsa di potere adeguatamente adottare le decisioni di sua competenza nell'interesse della Società;



- e il controllo e l'aggiornamento delle metodologie di lavoro;
- f l'apporto di interventi formativi e di comunicazione;
- g l'uso corretto e riservato dei dati personali;
- h la predisposizione di luoghi di lavoro adeguati alle esigenze di tutela della sicurezza e della salute di chiunque li utilizzi.

La Società si impegna a offrire pari opportunità nel lavoro e nell'avanzamento professionale a tutte le risorse impiegate.

Le decisioni prese nell'ambito della gestione e dello sviluppo del personale, nonché le valutazioni ai fini dell'assunzione, si fondano sulla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli richiesti ed alle esigenze della Società, nel pieno rispetto dei principi di imparzialità e delle pari opportunità. La Società assicura inoltre alle proprie risorse la formazione e l'aggiornamento necessari in base alla posizione ricoperta, in modo da permettere a ciascuna risorsa di potere adeguatamente adottare le decisioni di propria competenza. Ciascuna risorsa è chiamata a collaborare per la realizzazione di un ambiente di lavoro che risponda pienamente ai requisiti sopra descritti ed è invitata ad assumere, nei rapporti con i colleghi, comportamenti improntati ai principi di civile convivenza e di piena collaborazione e cooperazione.

### **3.2 Utilizzo dei beni aziendali**

Ogni dipendente o collaboratore della Medical Service Assistance S.r.l. è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali.

È inoltre responsabile della protezione delle risorse a lui affidate, ed ha il dovere di informare le strutture aziendali preposte riguardo ad eventuali minacce o eventi dannosi per la Società.

Per quanto concerne l'utilizzo degli strumenti informatici, ogni dipendente o collaboratore è tenuto rispettare la politica aziendale adottata per non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici.

In particolare è vietato:

- a utilizzare gli strumenti in dotazione (programmi, *e-mail*, internet, telefono, fax, ecc.) per scopi diversi e non connessi all'attività lavorativa;

- b duplicare, riprodurre, pubblicare o portare comunque all'esterno della Società dati o documenti non pubblici per finalità diverse da quelle strettamente necessarie per l'esercizio dell'attività;
- c scaricare programmi o installare *software* non autorizzati, o differenti da quelli forniti dalla Società;
- d inviare messaggi di posta elettronica che possano recare offesa alla persona e/o danno all'immagine della Società;
- e navigare su siti internet con contenuti indecorosi.

La Medical Service Assistance S.r.l. si riserva il diritto di impedire utilizzi distorti dei propri beni ed infrastrutture attraverso l'impiego di sistemi di controllo, fermo restando il rispetto di quanto previsto dalla legge.

#### **4. Regole di condotta nelle relazioni esterne**

##### **4.1 Clienti**

La Medical Service Assistance S.r.l. ritiene essenziale che il rapporto con il cliente si fondi sui principi di lealtà, correttezza, disponibilità e rispetto, al fine di costruire un rapporto collaborativo e di elevata professionalità. A tal fine esige che i propri dipendenti e gli altri destinatari del Codice rispettino i suddetti principi, e che forniscano al cliente informazioni dettagliate, chiare e veritiere con riguardo ai servizi erogati in modo che lo stesso possa assumere decisioni consapevoli.

##### **4.2 Fornitori**

Il rapporto Medical Service Assistance S.r.l. – fornitore si fonda sul rispetto e sulla condivisione dei principi etici contenuti nel presente Codice. La Società pretende dai propri fornitori il rispetto della normativa vigente in materia di lavoro, con particolare attenzione al lavoro minorile e a quanto disposto dalle leggi italiane ed internazionali in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

La selezione del potenziale fornitore e la determinazione delle condizioni di acquisto si basano su valutazioni oggettive come la qualità, il prezzo, l'affidabilità e la professionalità.

##### **4.3 Il rapporto con la Pubblica Amministrazione**

I rapporti della Medical Service Assistance S.r.l. con gli Enti Pubblici e le Pubbliche Istituzioni, regionali, nazionali, comunitarie e internazionali, nonché con i Pubblici Ufficiali e gli Incaricati di Pubblico Servizio, si fondano sul rispetto della normativa vigente e sui principi generali di lealtà e di trasparenza.

La Società non ammette alcun tipo di corruzione nei confronti di pubblici agenti, italiani ed esteri, in qualsiasi forma o modo, in qualsiasi giurisdizione interessata, neanche in quelle dove tali attività siano nella pratica ammesse o non perseguite giudizialmente. Pertanto, è vietato ai dipendenti e agli altri destinatari del Codice offrire omaggi, regali o altre utilità che possano costituire violazioni di leggi o regolamenti, o comunque idonee ad influire su soggetti pubblici, salvo che per importi di modico valore in occasione di particolari ricorrenze (ad es. festività natalizie). Allo stesso modo nessun dipendente deve direttamente o indirettamente accettare, sollecitare, offrire o pagare somme di danaro o altre utilità (inclusi regali o doni, ad eccezione di oggetti commerciali comunemente accettati a livello internazionale), anche a seguito di pressioni illecite.

La Medical Service Assistance S.r.l. si astiene, inoltre, da qualsiasi condotta fraudolenta finalizzata a conseguire contributi, finanziamenti, mutui agevolati, sovvenzioni od altre erogazioni ad opera di Enti Pubblici. La Società destina i contributi, i finanziamenti, i mutui agevolati, le sovvenzioni od altre erogazioni da parte di Enti Pubblici ai fini previsti, rispettandone quindi la destinazione, le condizioni e le modalità di impiego.

#### ***4.4 Il rapporto di Autorizzazione con il Servizio Sanitario Nazionale***

La Medical Service Assistance S.r.l. è consapevole dell'importanza e del significato sociale, per la collettività, del servizio erogato. La Medical Service Assistance S.r.l. svolge il servizio affidato in regime di autorizzazione con il servizio sanitario nazionale e/o regionale (SSN e/o SSR) e si impegna ad operare nel pieno rispetto delle previsioni contenute nel contratto stipulati con l'ASL Roma 2 e di competenza e con la Regione Lazio, al precipuo fine di consentire agli utenti del servizio il pieno e continuativo esercizio del proprio diritto alla libera e sicura scelta delle prestazioni sanitarie. Nell'ambito dello svolgimento della propria attività ed in considerazione della rilevanza pubblica del servizio erogato, la Medical Service Assistance S.r.l. ripone la massima cura nella valorizzazione dell'immagine della tutela alla salute.

#### ***4.5 Il rapporto con gli Utenti***

La Medical Service Assistance S.r.l. e tutti i suoi collaboratori, devono perseguire la massima soddisfazione degli utenti, assicurando agli stessi informazioni veritiere ed esaurienti sui protocolli clinici di diagnosi e cura adottati e sui servizi forniti, in modo da consentire agli stessi l'assunzione di decisioni consapevoli (cd. "consenso informato alle cure"). Il consenso del paziente a compiere un determinato trattamento medico rappresenta condicio sine qua non per la corretta instaurazione del rapporto d'opera professionale, in attuazione di principi costituzionalmente garantiti e, in ogni caso, attuazione di un principio etico che si colloca nel rapporto tra professionista sanitario e paziente.

L'utente, all'esito della completa e complessiva valutazione della diagnosi, del trattamento sanitario proposto dal professionista, dello scopo del trattamento, delle possibili alternative e dei rischi eventualmente associati al trattamento, è in grado di poter decidere liberamente se sottoporsi al trattamento medico, esprimendo il consenso.

Al fine di consentire un consenso informato la Medical Service Assistance S.r.l. attraverso i propri professionisti s'impegna a:

- a garantire al paziente (o a suo delegato) la più idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle prospettive e le eventuali alternative diagnostico-terapeutiche e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate;
- b non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o d'altro tipo, ingannevoli o non veritieri;
- c assicurare adeguata ed esaustiva informazione anche ad utenti stranieri, ove necessario mediante l'utilizzo di interpreti con adeguate competenze linguistiche;
- d vietare l'adozione da parte di tutti i collaboratori, di comportamenti favorenti disparità di trattamento o posizioni privilegiate nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Al fine di stabilire un miglior rapporto con gli utenti, la Medical Service Assistance S.r.l. si impegna altresì a verificare periodicamente il corretto funzionamento dell'Ufficio deputato alle Relazioni con il Pubblico.

#### **4.6 Il rapporto con i Dipendenti e gli Operatori Sanitari**

La Medical Service Assistance S.r.l. provvede alla più ampia diffusione del Codice Etico presso gli operatori sanitari ed i dipendenti. La Medical Service Assistance S.r.l. procede all'individuazione ed alla selezione dei professionisti e dei dipendenti con assoluta imparzialità, autonomia ed indipendenza di giudizio, nel pieno rispetto della normativa vigente e delle procedure interne. La Medical Service Assistance S.r.l. richiede che gli operatori sanitari in collaborazione e i propri dipendenti conoscano ed osservino le prescrizioni del Codice Etico e che, compatibilmente con le possibilità individuali, ne promuovano la conoscenza presso i dipendenti neoassunti nonché presso i terzi interessati dall'applicazione dello stesso con i quali vengano in contatto per ragioni del loro Ufficio.

Tutti i dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo della Medical Service Assistance S.r.l. hanno l'obbligo di:

- a astenersi da comportamenti contrari alle norme del Codice Etico ed esigerne il rispetto;

- b rivolgersi ai propri superiori o alle funzioni a ciò deputate in caso di necessità di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle stesse;
- c riferire tempestivamente ai superiori o alle funzioni a ciò deputate, qualsiasi notizia, di diretta rilevazione o riportata da altri, in merito a possibili violazioni delle norme del Codice Etico;
- d qualsiasi richiesta di violare le norme che sia stata loro rivolta;
- e collaborare per la verifica delle possibili violazioni con le strutture a ciò deputate.

Il dipendente non potrà condurre indagini personali o riportare le notizie ad altri se non ai propri superiori o alle funzioni a ciò eventualmente deputate. Sono vietate le segnalazioni anonime. I dipendenti sono, quindi, tenuti a segnalare all'Organismo di Vigilanza (e ove non ancora costituito all'Amministrazione) ogni violazione del Codice Etico di cui vengano a conoscenza. Qualunque segnalazione infondata ed effettuata in mala fede al fine di arrecare nocimento a colleghi e/o collaboratori verrà considerata infrazione e sanzionata disciplinarmente.

La Medical Service Assistance S.r.l. pone la massima e costante attenzione nella valorizzazione delle risorse umane. A tal fine considera il criterio meritocratico, della competenza professionale, dell'onestà e della correttezza di comportamento fondamentali privilegiati per l'adozione di ogni decisione concernente la carriera e ogni altro aspetto relativo al dipendente. I dipendenti sono tenuti a porre in essere una condotta costantemente rispettosa dei diritti e della personalità dei colleghi, dei collaboratori e dei terzi, indipendentemente dalla loro posizione gerarchica all'interno dell'Azienda. Gli operatori sanitari, i dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo, devono utilizzare correttamente i beni aziendali messi a loro disposizione salvaguardando, in generale, il valore del patrimonio aziendale.

La Medical Service Assistance S.r.l. riconosce e rispetta il diritto di dipendenti e collaboratori a partecipare ad investimenti, affari o ad attività di altro genere al di fuori di quella svolta nell'interesse dell'Azienda stessa, purché si tratti di attività consentite dalla legge e/o CCNL di settore, nonché compatibili con gli obblighi assunti in qualità di dipendenti e collaboratori.

In ogni caso, i dipendenti e collaboratori devono evitare tutte le situazioni e tutte le attività in cui si possa manifestare un conflitto con gli interessi della struttura o che possano interferire con la loro capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse della Medical Service Assistance S.r.l e nel pieno rispetto delle norme del Codice Etico.

Ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interesse deve essere tempestivamente comunicata al superiore o alla funzione a ciò deputata. In particolare tutti gli operatori sanitari e i dipendenti sono tenuti ad evitare conflitti di interesse tra le attività

economiche personali e familiari e le mansioni/funzioni che ricoprono all'interno della struttura di appartenenza.

Tutti i dipendenti e tutti i collaboratori della Medical Service Assistance S.r.l. sono tenuti a curare le proprie competenze e a coltivare la propria professionalità, maturando esperienza e collaborazione, stimolando la crescita professionale dei propri collaboratori; sono tenuti altresì a contribuire, mediante il costante impegno professionale ed il corretto comportamento personale, al raggiungimento e mantenimento degli obiettivi di eccellenza propri della Medical Service Assistance S.r.l. nell'erogazione dei servizi sanitari, didattici e scientifici; ad aggiornarsi autonomamente sulla normativa vigente; ad osservare scrupolosamente i precetti previsti dai Codici Deontologici nella misura applicabile al loro operato.

In particolare ai dipendenti e collaboratori sanitari è vietato:

- a utilizzare strumenti di persuasione scientifica o di altro genere i cui contenuti siano ingannevoli o comunque non veritieri;
- b erogare prestazioni non necessarie o dichiarare prestazioni non effettivamente erogate;
- c utilizzare codici di diagnosi e cura diversi dai codici corrispondenti alla prestazione effettivamente erogata;
- d tenere comportamenti che tendano ad alterare la corretta gestione delle liste d'attesa;
- e alterare o manomettere i contenuti della Cartella Clinica (ove presente) in ogni sua parte;
- f usufruire, per proprie finalità, dei progetti, dei sistemi, dei procedimenti, delle metodologie, dei rapporti o di altra invenzione o attività sviluppata dalla struttura e di cui quest'ultima è titolare dei diritti di proprietà individuale.

#### ***4.7 Il rapporto con i Collaboratori e con i Consulenti***

La Medical Service Assistance S.r.l. procede all'individuazione ed alla selezione dei collaboratori e dei consulenti con assoluta imparzialità, autonomia ed indipendenza di giudizio. Quanto stabilito al punto precedente per i dipendenti vale anche per i collaboratori e consulenti esterni, nei limiti dei rapporti intrattenuti con la struttura. Comportamenti contrari ai principi espressi nel Codice Etico possono essere considerati grave inadempimento ai doveri di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, motivo di lesione del rapporto fiduciario e giusta causa di risoluzione dei rapporti contrattuali.

#### ***4.8 Organizzazioni Politiche e Sindacali***

La Medical Service Assistance S.r.l. fonda il suo rapporto con le Organizzazioni Politiche e Sindacali sulla massima trasparenza.

## **5. Principi nelle attività contabili e di trattamento dei dati**

### **5.1 RegISTRAZIONI contabili**

La Medical Service Assistance S.r.l. osserva le regole di corretta, completa e trasparente contabilizzazione, secondo i criteri indicati dalle disposizioni legislative in materia, ivi incluse quelle penalistiche, civilistiche e fiscali, nonché dai vigenti principi contabili definiti dalle apposite Commissioni professionali.

Nell'attività di contabilizzazione dei fatti relativi alla gestione dei servizi, i dipendenti e i collaboratori sono tenuti a rispettare scrupolosamente la normativa vigente e le procedure interne in modo che ogni operazione sia, oltre che correttamente registrata, anche autorizzata, verificabile e legittima.

I dipendenti ed i collaboratori sono tenuti ad agire con trasparenza verso la Società incaricata della revisione contabile, i Sindaci (se presenti) e l'Organismo di Vigilanza, a prestare a questi la massima collaborazione nello svolgimento delle rispettive attività di verifica e controllo. Per ogni operazione è conservata agli atti un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire:

- a l'agevole registrazione contabile;
- b l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità;
- c la ricostruzione accurata dell'operazione, anche per ridurre la probabilità di errori interpretativi.

Ciascuna registrazione deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto.

È compito di ogni Destinatario far sì che la documentazione sia facilmente rintracciabile e ordinata secondo criteri logici. I Destinatari che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni, trascuratezze della contabilità o della documentazione su cui le registrazioni contabili si fondano, sono tenuti a riferire tempestivamente i fatti al proprio superiore o alla funzione competente, al fine di consentire l'attivazione delle procedure di verifica ad opera degli organismi di controllo.

### **5.2 Garanzie dei dati trattati dal Centro Servizi On-line**

Il centro servizi on line *IlMedicoaCasa* della Medical Service Assistance S.r.l. non interviene a livello di responsabilità clinica, alla quale risponde l'operatore erogatore della prestazione

responsabile per ciò che riguarda lo svolgimento efficace di tutti i suoi compiti, in particolare per gli aspetti di integrità e sicurezza delle informazioni sanitarie trasmesse durante le attività svolte.

Come ogni sistema informatico che tratta dati sensibili risponde alle previsioni normative in materia di trattamento dei dati personali. Nel caso in cui il servizio si attui attraverso il centro servizi on line, il professionista stipula con il Centro Servizi apposito accordo, contratto, convenzione, nei quali vengono disciplinati tutti gli aspetti del rapporto ed in particolare quelli relativi alla gestione e integrazione delle informazioni cliniche utilizzate per il servizio.

L'accesso e la trasmissione delle informazioni sanitarie degli utenti, è tutelato in ogni ambito e su qualunque piattaforma impiegata per il servizio, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento Ue 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation) – relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali.

Sono garantiti i livelli minimi riguardanti l'integrità delle informazioni trasmesse e gestite e la coerenza tra l'informazione trasmessa e l'informazione disponibile quando la prestazione viene erogata. L'infrastruttura di telecomunicazione predisposta per la funzionalità del centro servizi online *Il Medico a Casa* garantisce:

- a l'operatività del servizio grazie all'adozione degli standard di telecomunicazione previsti a livello internazionale, all'interoperabilità delle reti e dei protocolli di cui fa uso;
- b la continuità del servizio rispetto al periodo di erogazione;
- c la verifica della sorgente delle informazioni (autenticazione): la protezione delle informazioni dagli accessi non autorizzati;
- d la sicurezza informatica ovvero la protezione delle reti e dei sistemi al fine di prevenire e/o rilevare tentativi di intrusione;
- e la crittografia dei dati;
- f ogni altra indicazione tecnica consigliata per preservare l'integrità e conservazione del dato;
- g il rispetto dell'assoluta riservatezza dei dati, personali e sensibili, riguardanti i pazienti e l'assoggettamento ai soggetti terzi, che intervengono nel trattamento dei dati, alla sottoscrizione di analoghi patti di riservatezza.

la riservatezza attraverso specifiche soluzioni tecniche di profilazione degli utenti del servizio.

### **5.3 Tutela della privacy**

Le attività erogate dalla Medical Service Assistance S.r.l. richiedono costantemente l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la diffusione, anche attraverso sistemi



informatici o telematici, di notizie, documenti ed altri dati attinenti a negoziazioni, procedimenti amministrativi, operazioni finanziarie, *know how* (contratti, atti, relazioni, appunti, studi, disegni, fotografie, software), etc.

Le banche dati della Medical Service Assistance S.r.l. possono contenere, anche su supporti informatici o telematici:

- a dati personali protetti dalla normativa a tutela della privacy;
- b dati che per accordi negoziali non possono essere resi noti all'esterno;
- c dati la cui divulgazione inopportuna o intempestiva potrebbe produrre danni agli interessi aziendali.

Tutte le attività inerenti il trattamento, anche attraverso sistemi informatici o telematici, di dati personali o riservati devono essere gestite nella più stretta osservanza delle disposizioni normative vigenti in materia. È obbligo di ogni Destinatario assicurare la riservatezza richiesta dalle circostanze per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa.

La Medical Service Assistance S.r.l. si impegna a proteggere le informazioni relative ai propri dipendenti e ai terzi, generate o acquisite all'interno e nelle relazioni d'affari, e ad evitare ogni uso improprio di queste informazioni. Le informazioni, conoscenze e dati acquisiti o elaborati dai Destinatari durante il proprio lavoro o attraverso le proprie mansioni appartengono all'Azienda e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate senza specifica autorizzazione del superiore o della funzione competente.

Fermo restando il divieto di divulgare notizie attinenti all'organizzazione e ai metodi di produzione dell'impresa o di farne uso in modo da poter recare ad essa pregiudizio, ogni Destinatario dovrà:

- a acquisire e trattare solo i dati necessari ed opportuni per lo svolgimento delle proprie funzioni;
- b acquisire e trattare i dati stessi solo all'interno di specifiche procedure;
- c conservare i dati stessi in modo che venga impedito che altri non autorizzati ne prendano conoscenza;
- d comunicare i dati stessi nell'ambito di procedure prefissate e/o su esplicita autorizzazione delle posizioni superiori e/o funzioni competenti e comunque, in ogni caso, dopo essersi assicurato circa la divulgabilità nel caso specifico dei dati;
- e assicurarsi che non sussistano vincoli assoluti o relativi alla divulgabilità delle informazioni riguardanti i terzi collegati all'Azienda da un rapporto di qualsiasi natura e, se del caso, ottenere il loro consenso;

- f associare i dati stessi con modalità tali che qualsiasi soggetto autorizzato ad avervi accesso possa agevolmente trarne un quadro il più possibile preciso, esauriente e veritiero.

## **6. Rispetto del Codice Etico**

### **6.1 Generalità**

L'osservanza delle norme del presente Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali assunte dai dipendenti, collaboratori non subordinati e da tutti i soggetti che hanno relazioni d'affari con la Società.

### **6.2 Conoscenza delle prescrizioni del Codice Etico**

Il Codice Etico è portato a conoscenza dei destinatari mediante apposite e diversificate attività di comunicazione. La Medical Service Assistance S.r.l., al fine di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico, delle sue eventuali integrazioni ed aggiornamenti, provvede a realizzare, per i propri dipendenti, collaboratori e neoassunti, mirati programmi di formazione e informazione.

La Medical Service Assistance S.r.l. promuove la conoscenza e l'osservanza del Codice Etico anche tra i propri clienti, *partner* commerciali e fornitori, sia attraverso attività mirate di comunicazione, sia mediante l'inserimento nelle lettere di incarico e/o accordi commerciali di apposite clausole con cui i sottoscrittori si impegnano al rispetto dei principi previsti nel Codice Etico, accettando altresì che la loro trasgressione possa essere motivo di risoluzione del contratto.

In ogni caso, gli *stakeholder*, possono prendere visione del Codice Etico sul sito *web* della Società, in modo da poter consultare il documento per ogni loro esigenza.

### **6.3 Violazioni delle prescrizioni del Codice Etico**

La Medical Service Assistance S.r.l. non ammette violazioni alle prescrizioni contenute nel presente Codice.

La violazione del presente Codice costituisce illecito disciplinare e come tale è sanzionata nel rispetto del principio di proporzionalità, secondo le procedure previste dallo Statuto dei Lavoratori e dalla contrattazione collettiva, con riferimento ai lavoratori dipendenti; per gli altri soggetti destinatari del Codice Etico, la violazione costituisce inadempimento contrattuale.

Nel caso in cui la violazione sia correlata al sistema di cui al D.Lgs. 231/2001 trova applicazione il sistema disciplinare contenuto nel Modello Organizzativo.

L'eventuale segnalazione circa la violazione o il sospetto di violazione delle prescrizioni contenute nel Codice Etico deve essere fatta per iscritto e in forma possibilmente non anonima.

#### **6.4 Vigilanza e segnalazioni all'Organismo di Vigilanza**

L'Organismo di Vigilanza è deputato al controllo sul rispetto dei principi e dei comportamenti menzionati nel presente Codice Etico da parte dei destinatari, nella misura in cui le violazioni siano significative nell'ambito del sistema di cui al D.Lgs. 231/2001.

Ove l'Organismo venga a conoscenza di condotte non conformi con quanto prescritto nel Codice e tuttavia aventi esclusiva rilevanza etica, ne dà immediata comunicazione all'Organo di Amministrazione, il quale valuterà i fatti e i comportamenti e assumerà le opportune iniziative nei confronti dei responsabili tenuto presente che tali violazioni costituiscono inadempimento delle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro.

La Medical Service Assistance S.r.l. provvederà a stabilire adeguati canali di comunicazione attraverso i quali i soggetti interessati potranno rivolgere le proprie segnalazioni in merito all'applicazione o alle violazioni del Codice Etico di comportamento.

In alternativa, tutti i soggetti interessati potranno segnalare per iscritto (anche attraverso l'apposita casella di posta elettronica) ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico di comportamento all'Organismo preposto alla vigilanza in materia di attuazione del Codice stesso, il quale:

- a provvede a un'analisi della segnalazione, ascoltando eventualmente l'autore e il responsabile della presunta violazione;
- b agisce in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione, intesa come atto che possa dar adito anche al solo sospetto di essere una forma di discriminazione o penalizzazione;
- c assicura la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge;
- d in caso di accertata violazione del Codice Etico di comportamento, riporta la segnalazione e gli eventuali suggerimenti ritenuti necessari al vertice aziendale o alle funzioni interessate, secondo la gravità delle violazioni. Gli enti preposti definiscono i provvedimenti da adottare secondo le normative in vigore e secondo il sistema disciplinare adottato dalla Società, ne curano l'attuazione e riferiscono l'esito all'Organismo preposto al monitoraggio del Codice Etico di comportamento.

## **6.5 Disposizioni finali**

Qualsiasi modifica al Codice Etico deve essere approvata dall'Amministratore Unico, dal Legale Rappresentante o dall'Organo di Amministrazione .

### **Appendice 1.0 – Codice etico di comportamento – Operatori di Servizi Domiciliari**

#### **ASPETTI NODALI DEL SERVIZIO DOMICILIARE DELLA COOPERATIVA**

Consideriamo il domicilio è luogo pregnante di significati affettivi (del passato e del presente), in cui l'assistito può abitare da solo o convivere con altri soggetti (figure parentali o significative sul piano affettivo).

L'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) definisce il domicilio il luogo elettivo delle cure alla persona non autosufficiente, disabile o con malattie croniche degenerative.

Consideriamo la famiglia con un ruolo centrale e soggetto essa stessa della progettazione e gestione dei servizi. In assenza di famigliari diretti, la stessa attenzione deve essere posta nei confronti della rete che si fa carico della persona, compreso eventuali tutori o amministratori di sostegno.

Rispetto all'ambiente diamo valore al ordine/disordine definito dall'utente nel rispetto all'autonomia della persona in condizione di dipendenza, al fine di riconoscere il loro ruolo di padrone di casa .

Rispetto ai care giver riconosciamo il loro impegno di cura non professionale quale azione affettiva e non di mestiere, valorizzandone il contributo e operando in termini di empowering delle competenze.

Rispetto all'assistito (Cittadino/ Utente) agiamo tenendo conto dei suoi valori di riferimento (religiosi, ideologici ed etici) nonché della cultura, nazionalità e genere dell'individuo.

Consideriamo la relazione di cura come una cooperazione tra soggetti attivi verso il benessere (crescita, salute, creatività) della persona a cui è destinato l'intervento.

Abbiamo una particolare visione etica su come si presta attenzione ai bisogni dell'altro e su come si agisce nel rispondere al bisogno.

Gli operatori dei Servizi domiciliari devono essere sempre portati ad agire per il bene della persona, spinti dalla necessità di attuare interventi di assistenza basati su principi di riferimento, anche quando sono in difficoltà a porre in atto interventi assistenziali che si scontrano con la volontà dell'utente.

Il pensiero etico della cura rende evidente la necessità di comprendere le problematiche morali che emergono nella relazione tra operatore ed assistito (ovvero tra chi dipende dalle cure e chi le riceve), tra l'esercizio della compassione e dell'empatia.

L'operatore domiciliare incontra quotidianamente il tema etico della relazione che intercorre tra potere e cura che mette in discussione il valore assegnato all'autonomia (inclusi i rischi impliciti nella relazione di cura tra dipendenza e interventi manipolativi) che mettono in rilievo il concetto di rispetto dell'altro come costante bilanciamento tra promozione dell'autonomia e riconoscimento dei limiti.

L'approccio etico professionale e deontologico dell'operatore deve ricomporre la dicotomia umanità-professionalità, per restituire valore ai limiti in cui deve agire.

Gli incontri degli operatori nell'ambito dell'èquipe, rappresentano una importante ed irrinunciabile risorsa organizzativa finalizzata al confronto sui casi e sulle difficoltà finalizzata a condividere e rinnovare l'accordo sui valori di base e le rappresentazioni del servizio domiciliare. L'elaborazione dell'esperienza con i colleghi, colma la solitudine dell'agire da soli.

La formazione e la supervisione sono il supporto indispensabile a crescere professionalmente e a potenziare le competenze tecniche e relazionali che influiscono sulla qualità del lavoro svolto.

#### **ELEMENTI DEL CODICE COMPORTAMENTALE**

Il Codice di comportamento etico degli operatori addetti ai Servizi Domiciliari della Medical Service Assistance, è stato definito in integrazione e specificazione dei contenuti generali del Codice Etico o Carta Etica della Cooperativa.

Vuole essere una ulteriore specificazione proprio in considerazione delle specificità operative che vedono, di norma, gli operatori domiciliari unica presenza professionale presso il domicilio degli Utenti. Infatti, anche se ciascun operatore fa riferimento ad una specifica èquipe coordinata da un responsabile tecnico, le prestazioni e le relazioni interpersonali sono realizzate singolarmente.

Ogni operatore è tenuto, come tutti, al rispetto delle norme morali e legali della società di cui è membro e contrae degli impegni per ciò che concerne la salute ed il benessere della persona assistita consapevole che la sua attività comporta degli obblighi morali.

Il presente codice comportamentale definisce e precisa i principi morali che segnano i confini etici e che devono essere assunti con responsabilità dagli operatori dei servizi domiciliari.

Di conseguenza, il codice comportamentale precisa ciò che l'utenza ha diritto di attendersi dagli operatori coinvolti nel proprio programma di assistenza.

Il codice guida l'operatore nello sviluppo dell' identità professionale e nell'assunzione di un comportamento eticamente responsabile.

Le "norme" sono obblighi morali che derivano dai valori ed orientano i comportamenti in modo più preciso, a volte enunciando ciò che il valore esige.

- I valori e le norme sono presenti non in ordine d importanza ma secondo l'oggetto al quale si applicano,
- i valori definiscono gli ideali e la direzione comportamentale da tenere,
- il comportamento dell'operatore è apprezzato quando aderisce a dei valori e censurato quando si allontana da essi.

Di seguito, si rappresentano per ciascuna figura professionale e per ciascuna tipologia di utenza i comportamenti che devono di conseguenza essere attivati per garantire un approccio professionale ed etico.

## **CODICE COMPORTAMENTALE**

### **OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS)**

L'attività dell'operatore è una dinamica relazionale nella quale aiuta la persona assistita ad ottenere e a conservare il migliore stato di salute possibile: lavora per promuovere, conservare, aiutare a ristabilire la salute, lenire le sofferenze e preparare ad una morte serena quando la vita non può essere prolungata.

## **CONTENUTI**

### 1) La persona assistita

#### **Valore: L'Oss deve rispettare i valori ed i bisogni individuali delle persone assistite**

- Considerazioni quali: la razza, la religione, l'origine etnica, la situazione sociale, il sesso, l'età e lo stato di salute non devono non nuocere all'impegno operativo dell'OSS verso la persona assistita.
- Si devono considerare le aspirazioni ed i modi di vita abituali della persona assistita cercando attraverso programmi individualizzati, di soddisfare non solo i bisogni biologici ma anche quelli psicologici sociali, culturali e spirituali.
- L'OSS riconosce che la persona è membro di una famiglia e di una collettività e che è necessaria la ricerca del consenso della persona assistita per il coinvolgimento delle persone vicine nel trattamento.

**Valore: L'OSS ha il dovere di conservare il segreto su tutte le notizie di cui è venuto a conoscenza nell'esercizio del suo lavoro e rispettare la privacy della persona assistita**

- Ciascuno ha il diritto di stabilire quello che vuole fare conoscere della sua vita privata e quindi spetta alla persona assistita di scegliere il confidente della sua condizione fisica e ciò che ritiene di rivelare.
- E' doveroso utilizzare i mezzi adeguati per tutelare il segreto professionale e la privacy della persona assistita e vegliare sulla loro applicazione.
- Nell'assistenza al morente l'OSS dovrà assicurare il confort ,la dignità umana ed alleggerire il più possibile l'ansia e il dolore,in particolare aiutando i membri della famiglia a sopportare la perdita.

**Valore: L'OSS ha il dovere di aggiornarsi e formarsi per essere competente nelle attività di aiuto realizzate per l'assistito**

L'OSS deve continuamente aggiornarsi e partecipare alle attività di formazione proposte per migliorare la sua formazione e le sue capacità operative.

L'OSS opera su attribuzione dell'infermiere, nei casi previsti e registra accuratamente le attività svolte nella documentazione prevista dal servizio in cui opera o predisposta dai servizi sanitari competenti.

La difesa dell'interesse della persona assistita significa anche che lo si aiuta ad ottenere assistenza di qualità.

E interesse della persona assistita ricevere tutte le prestazioni convenute nel progetto e realizzate con competenza e professionalità sia sul piano tecnico sia sul piano relazionale

L'OSS provvede a segnalare ai propri responsabili eventuali comportamenti di colleghi o altre persone che possano pregiudicare la salute della persona assistita o che possano configurarsi come sopruso o violenza.

**L'OSS in tutte le situazioni di lavoro ha l'obbligo di agire in modo da rinforzare la fiducia verso l'assistenza, dedicandosi al benessere della persona assistita.**

- L'OSS deve adoperarsi affinché le condizioni operative gli permettano di dispensare un'assistenza coerente con i valori e le norme del codice comportamentale.
- L'OSS deve segnalare al responsabile del servizio le questioni eventualmente riscontrate affinché il suo intervento sia improntato al realismo ed al rispetto dell'etica.

**L'assistenza prodigata alla persona è il risultato di uno sforzo comune che fa appello alla competenza di tutti gli operatori e le persone coinvolte nel progetto assistenziale e quindi l'OSS riconosce il punto di vista e le competenze dei componenti dell'equipe e delle figure professionali di riferimento del l'utente (MMG, Infermiere, assistente sociale, assistente familiare, ecc.) ed i famigliari/care giver**

- L'operatore tutela la dignità propria e dei colleghi, attraverso comportamenti ispirati al rispetto e alla solidarietà .
- Si adopera affinché la diversità di opinioni non ostacoli il progetto di cura.
- L'OSS collabora con i colleghi OSS e con gli altri professionisti coinvolti nel PAI.
- Assume responsabilità in base al livello di competenza raggiunto e ricorre, se necessario, all'intervento e alla consulenza di esperti.
- Collabora con le assistenti famigliari supportandole per aumentare le competenze e garantire l'appropriatezza degli interventi.
- L'OSS collabora con il care giver ed i famigliari di riferimento dell'assistito riconoscendo l'indispensabilità del loro ruolo nel mantenimento a domicilio dell'assistito.
- L'OSS è responsabile della realizzazione del PAI definito per quanto attiene gli ambiti connessi alla sua formazione ed esperienza ed alle considerazioni giuridiche sul suo ambito di competenza.
- L'OSS redige la documentazione prevista nel servizio per il passaggio di consegne e per garantire ai colleghi tutte le informazioni necessarie ad operare in sostituzione o in integrazione.
- L'OSS informa il care giver sulle nuove necessità e bisogni riscontrati e collabora affinché i famigliari possano considerarli e provvedere per quanto di loro competenza.

### **3) la funzione sociale dell'OSS**

**Le condizioni di lavoro devono contribuire a garantire la qualità dell'assistenza alle persone ed alla soddisfazione operativa dell'OSS, che ha l'obbligo di lavorare assicurando e mantenendo condizioni di attività che garantiscano sempre l'assistito.**

- L'OSS ha prioritariamente la responsabilità nei confronti della sicurezza degli assistiti.
- L'operatore riconosce i limiti delle proprie conoscenze e competenze e declina la responsabilità quando ritenga di non poter agire con sicurezza. Ha il diritto e il dovere di richiedere supervisione per pratiche nuove o sulle quali non ha esperienza. Si astiene dal ricorrere a sperimentazioni prive di guida che possono costituire rischio per la persona.
- Utilizza i dispositivi di protezione individuale e gli strumenti a disposizione per garantire la sicurezza propria e dell'assistito.
- La persona la cui sicurezza esige assistenza continua, ha il diritto di riceverla ed i care giver hanno il diritto di conoscere le misure prese per assicurarsi la sicurezza delle persone assistite.
- L'OSS segnala al responsabile eventuali condizioni operative che avessero a pregiudicare la sicurezza propria e dell'assistito.

**INFERMIERE**



**Valore: La deontologia professionale guida l'operato dell'infermiere nella relazione con gli assistiti e con le famiglie e con gli operatori ed i curanti di riferimento.**

Norme: L'infermiere rispetta integralmente il proprio codice deontologico

**Valore: La deontologia professionale guida l'operato dell'INFERMIERE nella relazione con gli assistiti e con le famiglie e con gli operatori ed i curanti di riferimento.**

Norme: L'infermiere rispetta integralmente il proprio codice deontologico.