



**ITALIANA
ASSISTENZA**

CODICE DI COMPORTAMENTO

**LINEE GUIDA E NORMATIVE DI
INTEGRITÀ E TRASPARENZA**



Scopo e campo di applicazione

Questo Codice fissa i principi e le regole di condotta per tutti: collaboratori, professionisti esterni (infermieri, fisioterapisti, OSS, psicologi, logopedisti, ecc.), volontari, partner e fornitori che operano per conto dell'Associazione. Si applica in ogni attività: assistenza domiciliare, presa in carico, comunicazioni con utenti/famiglie, rapporti con enti e fornitori.

Valore e impegni

- Centralità della persona, dignità, equità e non discriminazione.
- Integrità e trasparenza: onestà, correttezza, tracciabilità delle decisioni.
- Professionalità e competenza: aggiornamento continuo, lavoro in équipe.
- Riservatezza e sicurezza dei dati (GDPR).
- Qualità e sicurezza dell'assistenza: prevenzione dei rischi e cultura della segnalazione.

Regole generali di condotta

- Rispettiamo leggi e regolamenti, procedure interne e codici deontologici delle professioni sanitarie.
- Evitiamo qualsiasi comportamento che possa arrecare danno all'immagine dell'Associazione o alle persone assistite.
- Nelle decisioni professionali prevale l'interesse dell'utente su ogni interesse secondario.

Rapporti con utenti e famiglie

- Trattiamo tutti con rispetto e cortesia, garantendo ascolto attivo e informazioni chiare (servizi, orari, costi, limiti).
- Otteniamo i consensi informati quando richiesti e rispettiamo il diritto all'autodeterminazione.
- Manteniamo confini professionali corretti (no relazioni improprie, no richieste di favori).
- Gestiamo reclami e feedback in modo tracciato e tempestivo.

Conflitti di interesse, lealtà e non concorrenza

- Evitiamo situazioni in cui interessi personali/familiari possano influenzare giudizi o decisioni.
- Comuniciamo per iscritto eventuali conflitti (anche potenziali) al referente etico o alla direzione prima di assumere l'incarico.
- Non utilizziamo informazioni interne per vantaggi personali.



Doni, omaggi, ospitalità ed eventi

- Vietati: denaro, buoni/carte regalo o beni convertibili in denaro.
- Ammessi solo omaggi di cortesia di modico valore (fino a 20 €), da registrare e comunicare alla direzione; in caso di dubbio si rifiuta.
- Partecipazione ad eventi/ospitate: solo se coerenti col ruolo, pre-autorizzati e senza condizionamenti commerciali.

Uso corretto di beni e risorse

- Utilizziamo con cura dotazioni, dispositivi, DPI, auto/indennità, credenziali digitali.
- È vietato l'uso per fini personali non autorizzati; nessuna condivisione di account.

Riservatezza, privacy e gestione dei dati (GDPR)

- Trattiamo solo i dati necessari, con basi giuridiche chiare (consenso/contratto/obbligo).
- Conserviamo in modo sicuro cartelle, referti e note; niente dati sensibili su canali non protetti.
- Whatsapp/SMS/email: usati con prudenza e informative adeguate; per documenti clinici preferire canali concordati e sicuri.
- In caso di data breach avvisiamo subito il referente privacy.

Comunicazioni, immagine e social media

- Comunicazioni verso esterno chiare, veritiere e verificabili, senza sovrappromesse (es. orari/servizi).
- Su social: niente informazioni identificabili su utenti; nessun contenuto che leda dignità, privacy o reputazione dell'Associazione.

Sicurezza, salute sul lavoro e prevenzione dei rischi

- Rispettiamo le misure di salute e sicurezza (D.Lgs. 81/2008), usiamo i DPI quando richiesti, segnaliamo quasi-incidenti e incidenti.
- In assistenza domiciliare: valutazione del rischio in casa (ambienti, barriere, igiene), igiene mani, smaltimento rifiuti sanitari, prevenzione infezioni.

Qualità e sicurezza dell'assistenza

- Appliciamo procedure condivise (medicazioni, somministrazioni, prelievi, mobilizzazioni, ecc.).
- Doppio controllo per farmaci ad alto rischio e corretta identificazione dell'utente.
- Segnaliamo eventi avversi e near-miss per migliorare i processi.



Tutela delle persone vulnerabili

- Tolleranza zero verso abusi, molestie, coercizioni; dovere di intervento e segnalazione.
- In caso di sospetto maltrattamento/abbandono: attiviamo i canali previsti e, se necessario, gli enti competenti.

Rapporti con PA, enti e territorio

- Relazioni con enti pubblici gestite in modo trasparente e tracciato, nel rispetto delle procedure e dei ruoli istituzionali.
- Nessun comportamento suscettibile di essere interpretato come corruzione o indebito vantaggio.

Ambiente e sostenibilità

- Usiamo responsabilmente materiali e risorse; limitiamo rifiuti e sprechi; smaltiamo correttamente i rifiuti sanitari.

Segnalazioni (whistleblowing) e tutele

- Chiunque rilevi violazioni del Codice può inviare una segnalazione riservata a:
 - Email dedicata: segnalazioni@italianaassistenza.org
- Vietate ritorsioni verso chi segnala in buona fede; garantite riservatezza e corretto contraddittorio.

Sistema disciplinare

- Le violazioni saranno valutate in modo proporzionato e potranno comportare: richiamo, sospensione degli incarichi/turni, risoluzione del rapporto e, se del caso, segnalazione alle autorità.

Formazione, adozione e miglioramento continuo

- Il Codice è consegnato a tutti i collaboratori all'avvio dell'attività; sono previsti momenti formativi periodici.
- La direzione monitora l'applicazione del Codice e ne cura revisioni annuali o quando necessario.



Allegati Operativi

Gli allegati operativi costituiscono strumenti pratici a supporto dei professionisti che collaborano con ITALIANA ASSISTENZA.

Integrano il Codice di comportamento e forniscono indicazioni concrete su procedure, modelli e buone pratiche.

1. Linee guida "Visite domiciliari in sicurezza"

Checklist ambientale e comportamentale per svolgere le visite in modo sicuro, nel rispetto di igiene, privacy e comfort del paziente. Include indicazioni su DPI, gestione dei rifiuti e prevenzione dei rischi.

2. Procedura comunicazioni e consensi

Modelli standard per raccogliere consensi informati, comunicare con i familiari e registrare eventuali richieste particolari del paziente.

3. Registro omaggi/doni

Documento obbligatorio per segnalare eventuali omaggi ricevuti o offerti nell'ambito della collaborazione. Prevede la possibilità di chiudere l'anno con la dicitura "nessun dono ricevuto".

4. Modulo segnalazioni (anche anonime)

Strumento per comunicare eventuali criticità, irregolarità o comportamenti non conformi. Garantisce la possibilità di segnalazioni riservate o anonime.

5. Vademecum social & brand

Indicazioni per l'uso corretto del marchio ITALIANA ASSISTENZA e per la comunicazione online. Include esempi di comportamenti da adottare o evitare sui social network e nei rapporti pubblici.

📌 Nota finale

Gli allegati operativi sono consegnati ai professionisti all'avvio della collaborazione. Eventuali aggiornamenti saranno comunicati tempestivamente e pubblicati nell'area riservata.