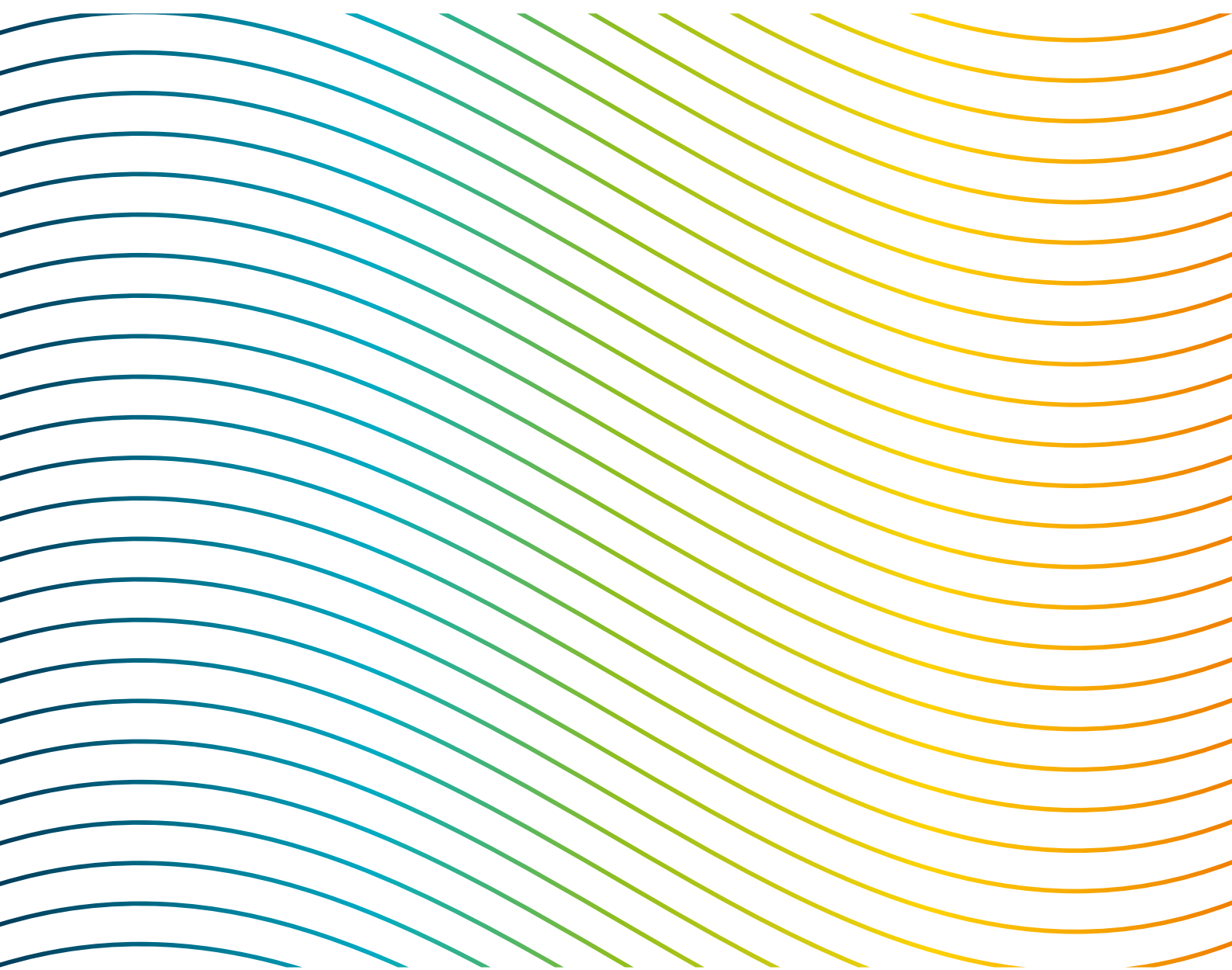


clariane

Nostra carta etica



Premessa

Noi, le donne e gli uomini di Clariane, a prescindere dalla nostra professione o dal luogo in cui operiamo, siamo tutti profondamente attaccati alla nostra ragion d'essere di "prenderci cura dell'umanità di ogni persona nei momenti di fragilità".

Questa Mission, alla base dell'impegno professionale di ciascuno di noi, si traduce nei tre valori del nostro Gruppo, ovvero la Fiducia, la Responsabilità e l'Iniziativa, e alimenta la nostra cultura aziendale.

Mi auguro che ognuno di noi possa credere in questi valori con fierezza e che li interpreti quotidianamente attraverso i "comportamenti Clariane". Questi comportamenti costituiscono il nostro bene comune, la condizione essenziale della qualità dell'assistenza e della gestione delle persone che si rivolgono a noi. Ci dicono cosa siamo e l'impegno che ci assumiamo nei confronti di tutti gli stakeholder e sostengono il futuro del nostro Gruppo.

La nostra Carta etica illustra questi comportamenti Clariane in modo molto concreto, per aiutarci a viverli e a farli vivere meglio. Realizzata sulla base delle molteplici testimonianze e contributi dei collaboratori del Gruppo in tutta Europa, costituisce il nostro testo di riferimento, per ispirarci, guidare le nostre azioni quotidianamente e aiutarci a fronte di situazioni etiche complesse.



Il rispetto di questa Carta ci riguarda tutti.

Vi invito ad appropriarvene e a farvi riferimento regolarmente, da soli o in team.

So bene che come me, anche voi tenete profondamente alla dignità dei pazienti e delle persone che assistiamo, e vi ringrazio per il vostro impegno quotidiano. Insieme, noi contribuiamo a soddisfare le esigenze sanitarie essenziali dei nostri connazionali.

Sophie BOISSARD,

Direttrice generale del gruppo Clariane

La Fiducia

La Responsabilità

L'Iniziativa

Premessa

La nostra Carta etica Clariane

La Carta etica è il documento attraverso il quale un'organizzazione formalizza i propri valori, la politica in materia di etica e la cultura aziendale. La nostra Carta etica contribuisce alla realizzazione della nostra ragion d'essere: prendersi cura dell'umanità di ogni persona nei momenti di fragilità.

Questa Carta, sotto l'egida dei tre valori Clariane, incarna quella responsabilità sociale che ci contraddistingue nei confronti dei nostri stakeholder, che riaffermiamo attraverso la nostra mission aziendale.

La nostra Carta lascia molto spazio alla riflessione di ciascuno e promuove fiducia e autonomia. Mira a fornire dei punti di riferimento per orientare le nostre decisioni, in particolare nelle situazioni complesse.

Il DNA di Clariane trova fondamento sui tre VALORI basilari che sono Fiducia, Responsabilità e Iniziativa e che guidano la nostra strategia. Ciascuno di questi valori viene illustrato nel presente documento tramite tre atteggiamenti declinati in linee di condotta e scenari. Le linee di condotta traducono gli atteggiamenti che vogliamo promuovere ogni giorno nelle nostre prassi professionali. Esse rappresentano gli impegni del gruppo e dei suoi dipendenti nei confronti dei loro partner.

Nell'ambito delle nostre attività possiamo trovarci a fronteggiare numerose situazioni sensibili legate in particolare alle fragilità delle persone che assistiamo e alle quali siamo vicini. Ne presenteremo qui alcune che ci consentiranno di illustrare le nostre linee di condotta. Poiché ogni decisione reale viene adottata in un contesto particolare, è bene che ciascuno faccia propria la

strategia di riflessione etica promossa da questa Carta, in modo da metterla in pratica quotidianamente nella posizione e nel ruolo ricoperto in azienda. In questo modo svilupperemo collettivamente una cultura forte e condivisa.

Attenendoci alla Carta e mantenendoci all'interno del quadro di riferimento da essa stabilito potremo offrire ai nostri clienti la migliore qualità del servizio, tuteleremo le nostre azioni e rafforzeremo i legami all'interno dei team e con i nostri partner. Lo scopo è di favorire lo sviluppo di tutti.

Di questa prassi viene fatta menzione nel contratto di lavoro. Per formalizzare il proprio impegno a prenderne visione e rispettarla, ogni collaboratore firma un documento dal titolo

"i nostri Valori e gli impegni etici" che riassume le linee di condotta sviluppate in questa Carta.

La Carta può essere inoltre consultata sui siti internet istituzionali del gruppo Clariane e delle sue consociate.

Siamo pronti a mantenere un livello di attenzione elevato nei confronti di tutti per completarla o migliorarla in funzione dei suggerimenti che ci possono venire presentati e che possono esserci recapitati tramite i referenti delle risorse umane, i referenti compliance o all'indirizzo: compliance@clariane.it.

Applicazione della Carta etica

La nostra Carta costituisce un punto di riferimento per tutti i dipendenti del gruppo Clariane e delle sue consociate. Deve quindi essere nota e rispettata da tutti.

Noi la condividiamo con i nostri partner, a prescindere dalla loro posizione o status, per far loro conoscere la nostra Vision e la nostra cultura, ma anche affinché possano metterla in pratica nelle attività che esercitano in relazione con Clariane.

La Carta etica viene presentata e consegnata a tutti i collaboratori del Gruppo nel momento della loro integrazione.

L'insieme dei principi espressi in questa Carta è allineato con le leggi e i regolamenti vigenti nei vari paesi in cui opera il gruppo Clariane. In particolare, questi principi sono tratti dalle seguenti Convenzioni internazionali:

- la Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo del 1948;
- le Convenzioni fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro;
- le Linee guida dell'OCSE per le imprese multinazionali;
- il programma Global Compact delle Nazioni unite;
- la Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione;
- i Principi dell'OMS;
- la Convenzione dell'OCSE sulla lotta alla corruzione di pubblici ufficiali stranieri nelle operazioni economiche internazionali;
- la Carta dei diritti fondamentali dell'UE (18-12-2000);
- la Carta dei diritti del malato dell'UE (22-10-2009);
- la Raccomandazione Rec(2004)10 del Comitato dei Ministri degli Stati membri relativa alla tutela dei diritti dell'uomo e della dignità delle persone affette da disturbo mentale;
- la Carta Europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine (giugno 2010).

Infine, questa Carta è stata elaborata in conformità ai principali documenti di riferimento del gruppo Clariane, ovvero:

- la nostra strategia in tema di Responsabilità sociale e ambientale (CSR);
- i nostri standard ISO 9001;
- la carta degli impegni reciproci, da quando esiste;
- la carta del Management, così come è stata elaborata dai direttori delle strutture nell'ambito del programma di formazione s.Keys.

Premessa

Aspettative dell'azienda

Ciò che ci si aspetta da ciascuno, a prescindere dalla professione, dalla funzione e dalla posizione in seno all'organizzazione è che:

- prenda visione della Carta e degli impegni etici;
- firmi il documento "I nostri Valori e i miei impegni etici" che formalizza l'adesione di ciascuno al percorso etico Clariane;
- metta in pratica quotidianamente il contenuto di questa Carta e vegli affinché ciò avvenga anche nel suo ambiente professionale;
- si preoccupi sempre dell'esemplarità, a maggior ragione se detiene la responsabilità di un team;
- segnali rapidamente qualsiasi situazione preoccupante attraverso uno dei metodi messi a disposizione, e in primo luogo al proprio responsabile gerarchico;
- contribuisca al trattamento collettivo delle questioni a carattere etico;
- metta in pratica una strategia di miglioramento costante e di comunicazione quando si trattano questioni inerenti l'etica.

Impegni della società e modalità di attuazione

Per favorire l'attuazione della propria Carta etica, il gruppo Clariane:

- incoraggia i propri dipendenti o i propri partner ad esprimere liberamente il loro punto di vista sulle prestazioni proposte negli istituti e strutture o nella loro organizzazione, oltre che su qualsiasi discostamento percepito relativamente ai principi espressi nella presente Carta;
- prende in considerazione ed eventualmente tratta le informazioni raccolte o affronta le situazioni, quindi ne informa le persone interessate;
- nel caso in cui una segnalazione potesse far temere a una persona delle conseguenze negative a seguito dell'iniziativa presa, il gruppo si impegna a:
 - rassicurarla e se necessario proteggerla;
 - preservare la riservatezza in particolare sulla sua identità.
- Esprimendo i nostri dubbi e preoccupazioni, proteggiamo le persone assistite / pazienti, i nostri colleghi e tutto il Gruppo e contribuiamo alla corretta realizzazione della nostra Mission. Per questo Clariane ha creato un sistema che consente di segnalare i comportamenti non conformi alle norme di comportamento corrette espresse attraverso i nostri valori e impegni.

In caso di una situazione preoccupante è importante contattare immediatamente, secondo la natura e la gravità dei fatti:

- il proprio superiore, il proprio referente delle risorse umane, i rappresentanti del personale,
- la direzione incaricata della gestione dello strumento di segnalazione.

Per il Gruppo: Direzione Sicurezza, Etica e Crisi – alert@clariane.com, o tramite posta all'indirizzo: 21-25 rue Balzac , 75008 Paris

Per l'Italia: Ufficio Legale – Legal, Corporate & Compliance Affairs – compliance@clariane.it, o tramite posta all'indirizzo: Viale Cassala 22, Milano (MI) 20143 alla c.a. della Responsabile dell'Ufficio Legal, Corporate & Compliance Affairs Avv. Raffaella d'Angerio

- la direzione Compliance del gruppo via e-mail all'indirizzo: compliance@clariane.com, o tramite posta all'indirizzo: 21-25 rue Balzac, 75008 Parigi
- oppure utilizzare lo strumento di segnalazione del Gruppo disponibile attraverso la piattaforma web accessibile utilizzando il QR Code:



Questa piattaforma è aperta a tutti.

In particolare è a disposizione di tutti i collaboratori una procedura di raccolta e di trattamento delle segnalazioni.


Ogni segnalazione verrà trattata in maniera confidenziale, sia essa anonima o meno. Non verrà tollerata alcuna rappresaglia nei confronti di chi ha fatto la segnalazione. Ciò costituirebbe motivo di sanzione disciplinare che potrebbe portare anche al licenziamento dell'autore o dell'istigatore. La segnalazione non è obbligatoria e non è sanzionata: si tratta di uno strumento serio che va utilizzato in coscienza e buona fede.

Spetta a ciascun manager far conoscere tutti questi strumenti ai dipendenti di cui è responsabile.

Premessa

La Carta etica del gruppo Clariane si basa sui tre valori cardine e sui tre atteggiamenti ad essi associati e mira a stabilire un legame forte, chiaro e soprattutto rappresentato da questi valori, dai comportamenti etici attesi e dalle linee di condotta applicate alla prassi quotidiana.

1. La Fiducia: P10
ciò che ci lega



TRASPARENZA P12

Comunicazione autentica e proattiva
Affidabilità e tracciabilità


BENEVOLENZA P16

Rispetto e dignità
Benessere
Nessuna discriminazione

EMPATIA P22

Passione, Qualità, Cura
Rispetto e salvaguardia dell'autonomia

2. La Responsabilità: P26
il nostro dovere



INTEGRITÀ P28

Regali e pressioni
Conflitti d'interesse
Informazioni strategiche e sensibili
Libera concorrenza e standard etici

QUALITÀ DEI SERVIZI P36

Professionalità
Sicurezza
Privacy e dati personali

SOSTENIBILITÀ DELLE NOSTRE AZIONI . . . P42

Utilizzo dei beni di Clariane
Coesione sociale e inclusione
Tutela dell'ambiente

3. L'iniziativa: P48
la nostra forza



INNOVAZIONE P50

Apertura mentale
Competenze e talenti

IMPEGNO COLLETTIVO P54

Spirito di squadra
Essere ambasciatore

CORAGGIO P58

Osare dire le cose
Affrontare le difficoltà



1. La Fiducia: ciò che ci lega

LA FIDUCIA è potersi fidare degli altri. Noi abbiamo bisogno di fiducia in tutte le nostre relazioni.

Fare ciò che si è detto, e dire ciò che si è fatto, essere sempre esemplare, permette di instaurare la fiducia nel tempo.

La fiducia si basa sulla condivisione di valori e comportamenti comuni. Ci tutela, dà serenità e motiva tutti a dare il meglio di sé.



TRASPARENZA

Essere trasparenti significa dire ciò che si può e si deve dire, con chiarezza e precisione.

Siamo trasparenti e per questo gli altri si fidano di noi.

La fiducia presuppone però che si tuteli la riservatezza delle informazioni sensibili e si rispetti la privacy delle persone assistite / pazienti e dei collaboratori del gruppo Clariane.

BENEVOLENZA

La benevolenza consiste nel desiderare il bene per gli altri. È il fulcro di ciò che facciamo e del nostro approccio "positive care".

Essere benevolenti significa essere premuroso, stare al fianco delle persone e pronto a reagire quando hanno una necessità. Questo presuppone un'attenzione costante, dolcezza, disponibilità e spesso pazienza. Riuscire a mettere in pratica ciò, dipende dalla qualità della vita sul posto di lavoro, da un'atmosfera di team positiva e dalla solidarietà.

La benevolenza si applica anche al management e ai rapporti interprofessionali.

EMPATIA

L'empatia consiste nel mettersi nei panni dell'altro per cercare di

capirlo meglio. Consente di immaginare cosa prova, le sue aspettative e le sue esigenze, o semplicemente di capire il suo punto di vista.

Grazie all'empatia possiamo agire in maniera più idonea ed efficace per assistere e curare le persone.

Ci permette anche di comunicare meglio con i familiari o i nostri colleghi.

TRASPARENZA

Comunicazione autentica e proattiva

Noi forniamo informazioni chiare, attendibili, precise e comprensibili.

✓ Mi impegno a:

- Avviare e promuovere un dialogo costruttivo in qualsiasi circostanza, condividendo regolarmente le informazioni con tutti i miei interlocutori.
- Adottare un linguaggio chiaro e accertarmi che l'informazione trasmessa sia stata compresa correttamente dai miei interlocutori.
- Comunicare sempre in modo leale e in buona fede.
- Incoraggiare i miei interlocutori a esprimersi in modo sincero.
- Esprimere chiaramente il mio punto di vista, le mie aspettative, i miei interrogativi e condividere le mie emozioni.
- Informare le persone assistite, i pazienti o i loro familiari di qualsiasi
- cambiamento o evento che potrebbe modificare le prestazioni che vengono loro erogate, anche temporaneamente.

✗ Mi impegno a non:

- Mentire o abbellire la realtà.
- Retrasar la transmisión de información u ocultar una irregularidad para proteger a un compañero.
- Ignorare le critiche dei pazienti, degli ospiti o dei loro familiari.
- Utilizzare parole o forme di comunicazione offensive.
- Violare la riservatezza medica e la privacy.

Comunicazione autentica e proattiva

• Nei confronti delle persone assistite / pazienti e dei loro familiari

A causa dell'assenza imprevista di un caregiver bisogna riorganizzare il giro mattutino. La figlia di uno degli ospiti è appena arrivata e si lamenta che la madre non è mai pronta, quando invece di solito lo è. È piuttosto aggressiva. Quale atteggiamento devo assumere?

È importante dire sempre la verità alle persone e ai loro familiari. Dire la verità dimostra che siamo degni di fiducia e che si può fare affidamento su di noi. Noi facciamo di tutto per garantire servizi di qualità, ma occasionalmente può accadere di avere difficoltà di organizzazione. Meglio spiegare alla nostra ospite e alla figlia quello che è stato fatto in termini di organizzazione collettiva per ovviare all'assenza temporanea del collega.

Uno dei miei colleghi ha dimenticato di somministrare un farmaco a un paziente. Mi informo presso il medico referente che mi spiega che questa dimenticanza non ha conseguenze sulla salute della persona. Quest'ultima non ha le capacità per accorgersi di questo errore. Un suo familiare designato come persona di fiducia si presenta oggi presso la struttura e mi chiede come sempre se va tutto bene. Devo parlargli di questa dimenticanza?

Non parlarne sarebbe un'omissione dei fatti, il che non corrisponde ai nostri impegni in termini di onestà e al nostro valore di fiducia. Bisogna dire le cose ai familiari assicurandoli ed eventualmente invitandoli a contattare direttamente il medico. Bisogna anche tenere traccia di questa informazione nel software dedicato e redigere una scheda di evento indesiderato.

Una persona chiama la mia struttura per chiedere notizie sullo stato di salute di una paziente. Dice di chiamare da parte della famiglia della paziente. Posso fornirle questa informazione?

Conformemente alla normativa, le informazioni concernenti la salute delle persone che vivono o soggiornano nelle nostre strutture non possono essere comunicate a terzi senza l'autorizzazione espressa del paziente. Posso quindi rispondere se si tratta di una persona di fiducia designata dal paziente o se questi, debitamente consultato, mi autorizza in tal senso.

Gli esami di un ospite che soffre di disturbi cognitivi rivelano una nuova patologia, abbastanza grave. Non si sa se è in grado di comprendere questa informazione, né come, eventualmente, potrebbe reagire a questa brutta notizia. Devo comunicarglielo nonostante le difficoltà di comprensione?

Questa informazione verrà comunicata da un medico. Il nostro dovere d'informazione è lo stesso per tutte le persone che assistiamo o curiamo e i cui diritti si esercitano indipendentemente dal loro stato di salute. Le modalità di trasmissione di questa informazione, invece, dovranno essere adattate alle capacità di comprensione della persona.



Comunicazione autentica e proattiva

• Nei confronti dei nostri colleghi

Il mio responsabile mi ha appena affidato un nuovo incarico. Andando di fretta, non si è dato il tempo di spiegarmi chiaramente cosa dovevo fare e in particolare entro quando questo compito andava svolto. Mi chiedo anche di quali mezzi dispongo per effettuare questa attività. Devo tornare da lui per chiedere chiarimenti?

Sì, è una precisa responsabilità di tutti e in particolare dei manager spiegare chiaramente i compiti da svolgere sui quali i team devono lavorare, ricordandone il senso e le finalità e indicando la metodologia da seguire, le risorse a disposizione e le tempistiche attese. Queste informazioni sono essenziali per una corretta esecuzione delle nostre attività.

I manager hanno un ruolo essenziale nell'ascolto e nel sostegno del loro team. È importante parlare loro delle eventuali difficoltà. In particolare, il Colloquio annuale è il luogo da prediligersi per uno scambio approfondito e di qualità su quanto realizzato nell'anno appena trascorso e sugli obiettivi per l'anno a venire.

Mi accorgo che un'ospite non ha ricevuto l'assistenza richiesta (cambio, bicchiere d'acqua, spostamento in poltrona...) da parte del caregiver che si occupa di lei, nonostante le reiterate richieste: come devo reagire?

Un atteggiamento di questo tipo è inaccettabile. Lo faccio notare al mio collega, prendo il suo posto occupandomi dell'ospite e scusandomi con lei e segnalo questa situazione come evento indesiderato affinché i superiori ne siano informati.

• Nei confronti delle Autorità Competenti, Organismi di Controllo, audit interni o esterni

Alzando da letto un'ospite riscontro un ematoma abbastanza importante. Non è stato segnalato nulla, né verbalmente, né sul software di gestione dell'assistenza. I colleghi ai quali ho chiesto sostengono di non aver visto né sentito nulla. Cosa devo fare?

Segnalo immediatamente questa situazione al superiore gerarchico, che deve riportare immediatamente al Direttore Gestionale, il quale a sua volta riporta ad Area Manager e Ufficio legale e la riporto anche come evento indesiderato grave. In casi come questo è infatti indispensabile procedere a una ricerca delle cause in modo da poter adottare tutte le misure necessarie.

Nella mia struttura è in corso un accertamento da parte delle autorità a seguito di una denuncia presentata da una paziente. Mi viene richiesto di fornire una serie di documenti. Mi rendo conto che alcuni di questi documenti mancano o non sono aggiornati. Cosa devo fare?

Trasmetto i documenti così come sono. In qualsiasi circostanza noi agiamo con la massima trasparenza nei confronti delle autorità pubbliche e di controllo. Segnalo immediatamente le non conformità esistenti ai miei superiori e i piani d'azione messi in campo per porvi rimedio.



Affidabilità e tracciabilità

Manteniamo aggiornati in modo fedele e onesto tutti i documenti, i rapporti e le dichiarazioni che redigiamo e trasmettiamo.

✓ Mi impegno a:

- Tracciare con rigore tutte le informazioni che devono essere tracciate.
- Trasmettere informazioni verificate.
- Utilizzare in maniera sistematica gli strumenti informatici dell'azienda.
- Prendermi il tempo necessario a redigere adeguatamente le informazioni in modo che siano facilmente comprensibili.
- Rilasciare dichiarazioni veritiere, in particolare quelle concernenti le ore di lavoro o le spese professionali.
- Stare molto attento alla qualità e alla sincerità dei documenti contabili prodotti o utilizzati.

✗ Mi impegno a non:

- Segnare un'informazione "al volo" solo perché va fatto.
- Occultare informazioni perché potrebbero comportare un lavoro supplementare, ad esempio di spiegazione.
- Cambiare le informazioni per interesse personale.
- Confondere la segnalazione di ciò che non va (che tende a progredire) con la delazione (che tende a nuocere).

PER APPROFONDIRE la invitiamo a prendere visione delle procedure del Gruppo relative al trattamento degli eventi indesiderati e dei reclami.

Il mese scorso ho viaggiato molto per lavoro e non trovo diversi giustificativi di spesa. Posso dichiarare qualche spesa falsa, di valore inferiore alle spese per cui è necessaria la ricevuta, per arrivare al totale che avevo calcolato?

No, questa prassi è inaccettabile, così come non si chiederebbe il rimborso di spese non sostenute. Questo significherebbe che i rimborsi spese non sono precisi e lo stesso di conseguenza i nostri libri contabili. È una precisa responsabilità di tutti conservare i propri giustificativi e presentare dichiarazioni veritiere.

I familiari di una persona mi esprimono la loro soddisfazione al termine del ricovero del loro caro all'interno della nostra struttura. Mi farebbe piacere che questo giudizio positivo venisse pubblicato su internet. Cosa posso fare?

Siamo legittimamente soddisfatti e fieri quando il nostro lavoro viene apprezzato dalle persone assistite, dai pazienti o dai familiari e vorremmo farlo sapere. Posso suggerire a questi familiari di pubblicare un commento positivo su internet, senza però essere insistente, aiutarli a farlo o sostituirmi a loro in questa azione. Le loro recensioni devono rimanere spontanee e riflettere la loro reale percezione, per essere credibili. Vanno però tenuti in considerazione tutti i commenti. È la qualità del nostro servizio che di fatto genererà la soddisfazione e la raccomandazione dei nostri clienti.

BENEVOLENZA

Rispetto e dignità

Noi agiamo nei confronti delle persone assistite, dei pazienti e dei loro familiari, dei nostri colleghi e di tutti i nostri interlocutori con rispetto e dignità, proprio come vorremmo essere trattati da loro. Adottiamo lo stesso rispetto anche quando parliamo di loro in loro assenza.

✓ **Mi impegno a:**

- Rispettare nello stesso modo tutte le persone, a prescindere dalla posizione sociale, livello gerarchico, cultura, situazione personale o scelte di vita.
- Mostrare gentilezza, educazione e puntualità, che sono i primi segni di rispetto.
- Ascoltare e cercare di soddisfare al meglio le aspettative di tutti.
- Essere comprensivo, tollerante, costruttivo e rispettare il diritto all'errore.
- Rispettare il ritmo e le abitudini di vita delle persone;
- Rispettare in qualsiasi circostanza la riservatezza delle persone;
- In caso di difficoltà, se mi si manca di rispetto, parlarne con i colleghi e/o con i superiori.

✗ **Mi impegno a non:**

- Criticare le persone, i familiari o i miei colleghi.
- Prendermi gioco delle persone per le loro caratteristiche personali o le loro difficoltà.
- Far aspettare una persona che ha bisogno di assistenza.
- Fornire assistenza cercando di farmi vedere dagli altri.
- Dare del tu senza averne ricevuto il permesso o rivolgermi con familiarità a una persona assistita.
- Non rispondere a un collega che mi ha fatto una domanda.

Nella nuova struttura dove ho appena iniziato a lavorare molti ospiti si rivolgono a me in modo molto familiare e alcuni mi hanno persino dato dei nomignoli. Posso fare lo stesso con loro?

No. In qualsiasi circostanza dobbiamo mantenere una comunicazione professionale e rispettosa, che pur restando benevolente implica il non rivolgersi in modo familiare alle persone che assistiamo o ai nostri pazienti, come ad esempio non dare loro del tu.

Rispetto e dignità

Due professionisti sono in conflitto e non riescono più a parlarsi senza un'aggressività più o meno marcata, a seconda delle giornate. Assisto nuovamente a un diverbio con insulti reciproci. Come posso reagire?

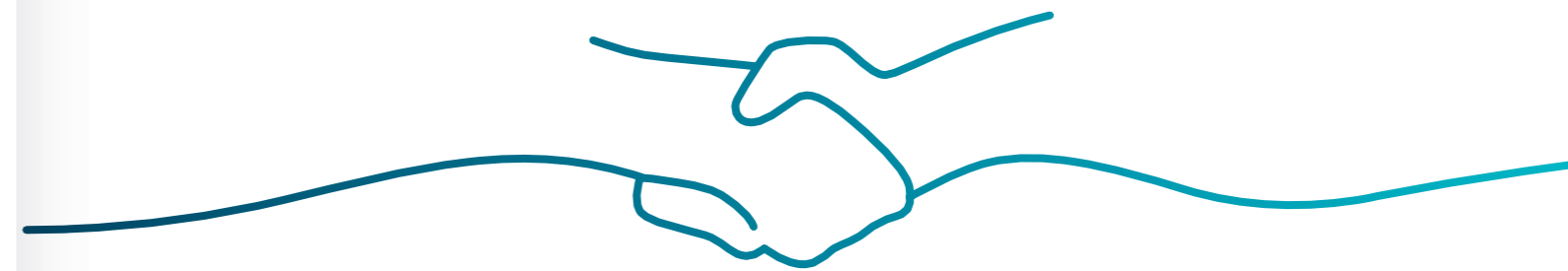
Intervengo e segnalo questa situazione come evento indesiderato. Le tensioni tra professionisti si ripercuotono sull'atmosfera del team e sulla qualità dell'assistenza. Devono essere note e risolte dai superiori, a beneficio di tutti.

I figli di un'ospite che vive in un Nucleo Alzheimer perché affetta da disturbi cognitivi gravi sono venuti a lamentarsi presso il mio team perché la loro mamma sarebbe sempre in tuta, mentre per tutta la sua vita non aveva mai indossato pantaloni, men che meno la tuta da ginnastica. La signora però non dice mai nulla quando la vestiamo così. Noi riteniamo che questo abbigliamento sia più facile da indossare e più confortevole. E ciononostante i figli parlano di mancanza di rispetto per la sua persona. Non è un po' esagerato? Che fare?

No, la posizione dei figli della signora non è esagerata e bisogna tener conto del loro parere. Poiché la madre non è purtroppo più in grado di esprimere le proprie scelte od opinioni, loro cercano solo di ricordare quali fossero i suoi gusti e il suo modo di vestirsi, per rispetto della sua immagine e della sua dignità. Facendo attenzione affinché gli abiti che indossa questa ospite siano consoni al suo stato di salute, non impediscano la sua motricità e restino confortevoli, io e i miei colleghi facciamo in modo che vengano rispettati i desideri di questi familiari.

Passando per un corridoio nella clinica dove lavoro mi accorgo che una paziente allettata in seguito a un intervento è a letto mezza nuda in camera con la porta aperta. Non è chiaramente in grado di ricoprirsi da sola. La signora non è una mia paziente. Cosa devo fare?

Devo aiutare subito questa paziente, a prescindere dalle mie mansioni. Il rispetto della privacy e della dignità delle persone che assistiamo e di cui ci occupiamo è una priorità assoluta.



Benessere

Non tolleriamo alcuna forma di maltrattamento, violenza o molestia.

Il benessere, il rispetto e la considerazione sono qualità al centro dei rapporti di assistenza e supporto. Noi li sviluppiamo nell'insieme delle nostre attività quotidiane.

✓ Mi impegno a:

- Fare ricorso alla dolcezza nella comunicazione, nei comportamenti, nello sguardo e nei gesti.
- Segnalare gli episodi di violenza, maltrattamento, molestia psicologica o sessuale, o i comportamenti inappropriati di cui sono testimone.
- Privilegiare il ricorso a prassi e terapie non farmacologiche in risposta a problemi cognitivi, funzionali o comportamentali delle persone che soffrono del morbo di Alzheimer o malattie assimilate.
- Mostrarmi solidale e di sostegno alle persone in difficoltà.
- Promuovere il benessere sul lavoro con il mio comportamento.
- Informare il mio supervisore se sono esausto o sento di aver raggiunto il limite.

✗ Mi impegno a non:

- Fare ricorso a mezzi illegittimi come la minaccia, l'intimidazione o un'insistenza che rientrerebbero nella molestia per raggiungere un obiettivo o realizzare un compito.
- Fare dell'umorismo per ferire o stigmatizzare le persone.
- Avere reazioni impulsive, esprimere parole violente, fuori luogo, offensive o fare gesti brutali.
- Proteggere qualcuno che, deliberatamente o per negligenza, mettesse volontariamente in pericolo un'altra persona.

PER APPROFONDIRE invitiamo a prendere visione degli standard ISO 9001 Clariane applicabili al suo settore di attività.

Benessere

Ricevo regolarmente telefonate da una persona che si occupa della suocera, il cui stato di salute è in peggioramento. È molto aggressivo. Vivo male i suoi rimproveri insistenti e privi di fondamento, le sue accuse mosse al team di "non saper fare le cose". Al contrario, noi tutti facciamo il massimo per alleviare le sofferenze della signora. Cosa devo fare?

Cerco di ristabilire una comunicazione positiva proponendo a questa persona una riunione pluridisciplinare con tutte le persone che si occupano di sua suocera, per spiegare nuovamente la situazione e il lavoro che facciamo. In una situazione di questo tipo il confronto non serve a nulla. È però fondamentale ricordare l'importanza del rispetto reciproco per stabilire un legame di fiducia.

In riunione, la mia responsabile denigra regolarmente il lavoro di un collaboratore davanti a tutto il team. Questo collega non risponde alle critiche ma ne appare ferito. Devo agire, anche se non è un mio problema?

Questo tipo di comportamento manageriale non è né costruttivo né giustificabile. I manager devono essere di esempio.

Il ruolo di un manager è di riunire, sostenere e motivare il proprio team per effettuare un lavoro di qualità. Se da un lato è totalmente giustificabile che questo responsabile valuti la performance del collaboratore o faccia dei commenti al proposito, deve anche però trattare il suo team con rispetto e agire in maniera appropriata.

Invito quindi il mio collega a parlare con il nostro responsabile o al nostro referente delle Risorse umane. Se non lo fa e la situazione si ripresenta, faccio io stesso la segnalazione alle Risorse umane.

Il Gruppo comunica regolarmente sul tema del benessere e sulla tolleranza zero nei confronti di violenza, maltrattamento o molestie sessuali o morali. Quest'ultimo tema non è sempre facile da capire. In cosa consiste esattamente la molestia morale?

Ogni legislazione nazionale dei paesi in cui opera Clariane ha la propria definizione di molestia morale e i propri meccanismi di sanzione e misura correttiva che il Gruppo rispetta.

Queste legislazioni pur nella loro specificità mirano tutte a prevenire la comparsa e la reiterazione dei comportamenti lavorativi seguenti, giudicati inappropriati e contrari ai nostri valori, che vi sia o meno un legame gerarchico o funzionale tra colleghi (l'elenco non è esaustivo):

- azioni miranti a ferire moralmente o a vessare;
- qualsiasi forma di umiliazione o intimidazione;
- qualsiasi forma di rappresaglia (isolamento fisico o sociale, mobbing, demansionamento o assenza di evoluzione di carriera, mancato accesso a una formazione, riunione...);
- spingere volontariamente una persona all'errore sottoponendola in particolare a stress intenso o dandole istruzioni contraddittorie o mutevoli senza motivo.



Nessuna discriminazione

Promuoviamo la diversità dei profili e l'integrazione delle persone (collaboratori e persone assistite)

Ogni persona è unica e questo contribuisce alla ricchezza dei rapporti umani. Noi facciamo in modo che vengano rispettate questa diversità e l'uguaglianza dei diritti delle persone. Non tolleriamo alcuna forma di discriminazione.

✓ Mi impegno a:

- Segnalare qualsiasi situazione discriminatoria che dovessi constatare.
- Intervenire se fossi testimone di parole o comportamenti discriminatori nei confronti di persone assistite / pazienti, familiari o professionisti, a prescindere dagli autori di tali atti.
- Fornire sostegno e solidarietà alle persone vittime di parole o comportamenti discriminatori.
- Assumere il personale esclusivamente sulla base di competenze, esperienza e attitudini personali.
- Accertarsi che vengano offerte pari opportunità nel percorso professionale ed equità delle retribuzioni.

✗ Mi impegno a non:

- Selezionare le persone alle quali dedico tempo in funzione di considerazioni non professionali.
- Pensare ed esprimermi sulla base di pregiudizi sulle persone.
- Chiudermi in un gruppo di persone che mi somigliano.
- Fare riferimento alle persone in base alla loro provenienza, all'aspetto o alla categoria d'appartenenza.
- Esprimere pubblicamente delle parole fuori luogo su delle persone basate sulle loro origini o diverse condizioni di appartenenza.



Nessuna discriminazione

Mi trovo di fronte a un paziente che si rifiuta di essere assistito da una persona non bianca. Come devo reagire?

Questa situazione non è accettabile per principio e riferisco ai miei superiori che decideranno le misure appropriate da adottare al riguardo, in particolare il livello di discernimento di questo paziente, delle sue parole.

In appartamenti protetti per persone anziane organizzati in co-housing, una delle residenti mi chiede di cambiare appartamento. La signora non sopporta la vicinanza di una persona portatrice di handicap, mentre lei è ancora in grado di muoversi e di svolgere azioni della vita quotidiana in maniera autonoma. Cosa dovrei risponderle?

Noi cerchiamo di tener conto delle abitudini di vita, delle esigenze e del progetto personale delle persone assistite, ma il principio stesso del co-housing impone a tutti i coinquilini di condividere i valori di tolleranza. Rispondere favorevolmente a questa richiesta rischia di non risolvere il problema di fondo.

È stato appena assunto un caregiver nel mio team. Ha un comportamento che i miei colleghi uomini giudicano "effeminato". Per questo motivo lo imitano e gli fanno il verso in sua assenza, non lo integrano nelle loro conversazioni e a volte gli fanno capire che non c'è posto per lui tra di loro. Come devo reagire?

Questo atteggiamento è irrispettoso e contrario ai nostri valori. Esprimo il mio disaccordo e ne parlo con i superiori affinché possano studiare le misure da adottare per far cessare questi comportamenti e che il collega possa lavorare serenamente.

Uno dei miei pazienti rifiuta di essere assistito da donne, in particolare per l'igiene personale. Sostiene che ciò vada contro il suo credo religioso. Devo tener conto delle sue preferenze?

Il credo religioso di ciascuno deve essere rispettato, nei limiti dell'organizzazione e del funzionamento interno. Se è disponibile un caregiver maschio, è preferibile soddisfare la richiesta del paziente. Se invece così non fosse, è legittimo informare il paziente che non potrà essere assistito visto che rifiuta l'intervento di una professionista. Un intervento di questo tipo non deve mai venire imposto, al di fuori di situazioni di urgenza vitale.

EMPATIA



Passione, Qualità, Cura

Ci prendiamo cura di tutti.

Prendersi cura significa:

- cercare di soddisfare in maniera personalizzata i bisogni e le aspettative delle persone assistite, dei pazienti e dei loro familiari;
- sviluppare il dialogo, la solidarietà all'interno dei team e un Management che è di sostegno per i collaboratori.

✓ **Mi impegno a:**

- Essere attento alle esigenze degli altri sviluppando un ascolto attivo e dedicando loro del tempo.
- Essere sempre aperto alla discussione.
- Essere particolarmente attento ad accogliere nuovi ospiti/pazienti e ad aiutare i nuovi colleghi a integrarsi.
- Sostenere i miei colleghi che ne avessero necessità, per esempio se per motivi familiari hanno bisogno di modificare i loro turni.
- Informare i responsabili se un collega sembra non passarsela bene.

✗ **Mi impegno a non:**

- Tenere le distanze o disprezzare i professionisti che svolgono altre attività.
- Imporre ad altri delle condizioni di lavoro (orari ad esempio) che non li soddisfano, se posso fare altrimenti.
- Parlare con una collega o rispondere al telefono mentre sto assistendo un paziente/una persona assistita.
- Escludere o tenere a distanza i nuovi collaboratori.

PER APPROFONDIRE la invitiamo a consultare la documentazione interna e le formazioni relative all'approccio positive care oltre che allo sviluppo delle terapie non farmacologiche.

Mentre ci stiamo occupando di un paziente/ospite, una delle mie colleghe mi chiede come stanno i miei figli. Posso risponderle?

No, aspetto di aver finito di prendermi cura di questa persona e di essere fuori della stanza. La mancanza di attenzione nei confronti degli altri e il fatto di svolgere dei compiti legati alla persona in maniera "meccanica", senza prestare veramente attenzione a questa persona, non corrispondono alla nostra visione di "Passione, Qualità, Cura". Fanno perdere il senso del loro lavoro e costituiscono una forma di negligenza insidiosa perché poco evidente.

Un paziente reclama un posto particolare per i pasti, ma siccome è agitato, è complicato. Inoltre, siccome il posto dove vuole sedere è nel corridoio centrale, questo impedisce un buon svolgimento del servizio. Mi ha insultato quando gli ho spiegato che non era possibile. Cosa devo fare?

Rispettare le abitudini e i desideri delle persone che assistiamo è di primaria importanza. Non è però sempre possibile accogliere la loro richiesta e a volte queste persone, per via dei disturbi del comportamento, potrebbero adottare atteggiamenti non intenzionali; per questo è importante restare calmi e cercare di capire le loro esigenze, se necessario rivolgendosi ai propri superiori.





Rispetto e salvaguardia dell'autonomia

Noi cerchiamo di preservare le capacità, l'autonomia e le scelte di vita di ciascuno.

Il dialogo con le persone assistite / pazienti e i loro familiari è essenziale. Dobbiamo rispettare i loro desideri e cercare di ottenere in tutte le circostanze il loro consenso informato, anche se non condividiamo i loro punti di vista e decisioni. Noi preserviamo al massimo le capacità delle persone.

✓ Mi impegno a:

- Interrogare una persona (o i suoi familiari) per conoscerne le abitudini e i desideri.
- Utilizzare i supporti messi a disposizione per meglio conoscere le capacità delle persone (come le griglie di valutazione delle capacità preservate).
- Chiedere e acquisire il consenso informato delle persone, tenendo conto del diritto alla rinuncia e al rifiuto dell'assistenza.
- Privilegiare la libertà di spostamento delle persone ed evitare al massimo qualsiasi contenzione.
- Acquisire le scelte delle persone sulle disposizioni del paziente..

✗ Mi impegno a non:

- Agire al posto delle persone quando queste ultime possono fare da sole;
- Evitare di spiegare alla persona un trattamento presumendo che non abbia la capacità di capire.
- Imporre un trattamento o un'attività.
- Pensare di sapere cosa è meglio per gli altri, più di loro stessi.
- Considerare le persone dipendenti come dei bambini.

Una signora aveva l'abitudine di passeggiare tanto. Il suo stato di salute però è peggiorato e non ha più forza nelle gambe per camminare. Il suo medico le ha prescritto inizialmente una poltrona con contenzione per evitare che cerchi di camminare e cada. Questa contenzione però la angoscia molto. Regolarmente cerca di alzarsi e ogni tanto ci riesce, con rischio importante di cadere. Si è allora deciso di cambiare poltrona con una poltrona relax che offre maggiore sicurezza. A questo punto allora la signora cerca di scivolare dalla poltrona per "liberarsi", oppure cerca di togliere la pediera. Quando ci riesce, cade. Che fare?

Questa situazione presenta un dilemma tra il rispetto

della libertà di movimento (e dunque la limitazione delle contenzioni) e la preservazione della sicurezza della persona. Cerchiamo di limitare al massimo la contenzione, soprattutto se genera angoscia e sofferenza psicologica. La soluzione della poltrona relax soddisfa questa esigenza, ma comporta una sorveglianza maggiore. In alcuni casi i familiari possono partecipare a questo affiancamento, se sono disponibili. In tutti i casi conviene affidarsi alle raccomandazioni del team medico (referente infermieristico o infermiere coordinatore, medico) per stabilire quale sia la soluzione più idonea, destinata a evolvere nella maggior parte dei casi e che deve essere adottata collettivamente con il team che si occupa della persona.



Rispetto e salvaguardia dell'autonomia

Sono appena stato assunto nella struttura e sto servendo a tavola. È il mio primo lavoro. Noto che alcuni miei colleghi aiutano durante i pasti degli ospiti che potrebbero ancora usare le posate autonomamente, senza che questi lo chiedano espressamente. Cosa devo fare?

Cerchiamo di organizzarci al meglio per

"fare le cose con" le persone, e non al loro posto, perché restando attive si preservano le loro capacità. In questo caso lascio che le persone mangino da sole con calma e invito i colleghi a fare lo stesso. Propongo anche una discussione sul tema all'interno del team coinvolgendo i superiori.

Scopro che due ospiti hanno rapporti sessuali consensuali. Chiedono regolarmente di essere aiutati a raggiungere la camera dell'uno o dell'altra e di non disturbarli. Il team è diviso sul comportamento da tenere e se sia il caso di informare le rispettive famiglie.

Devo parlarne con loro e dire loro di smetterla per via dell'età? Dovrei informare le famiglie?

Dobbiamo rispettare i sentimenti e mostrare discrezione. La privacy degli interessati va rispettata e bisogna accertarsene presso il team. I loro cari non vanno né informati né consultati.

Assisto una persona il cui stato di salute peggiora rapidamente. Mi ha espresso il desiderio di essere lasciata in pace: non vuole più uscire dalla sua stanza. I familiari sono preoccupati di questa inattività e insistono affinché la si stimoli e la si incoraggi attivamente a partecipare alle attività. Devo attenermi all'opinione dei familiari?

L'angoscia dei familiari quando si avvicina il fine vita del genitore è comprensibile. Il benessere della persona però ha la priorità su qualsiasi altra considerazione. Una riunione del medico con i familiari, con il supporto di uno psicologo, permetterà alla famiglia di capire la situazione e focalizzarsi sui bisogni della persona assistita.



2. La Responsabilità: il nostro dovere

La Mission di Clariane è di accudire e assistere i soggetti anziani o più fragili e i loro familiari cercando sempre di rispettarne la dignità e offrendo loro una buona qualità di vita. Le nostre responsabilità e i nostri obblighi etici sono così sempre al centro del nostro lavoro quotidiano.

LA RESPONSABILITÀ riveste un carattere duplice:

- **AGIRE** con responsabilità, sentirsi chiamato in causa e impegnarsi liberamente,
- **ASSUMERSI** le proprie responsabilità ovvero rispondere delle conseguenze delle proprie azioni.

La responsabilità presuppone l'essere attento all'effetto delle nostre decisioni e delle nostre azioni. Ingloba l'idea di professionalità sia a livello individuale che collettivo. In un team infatti noi siamo corresponsabili del suo buon funzionamento generale.

Da ultimo, la responsabilità è plurima. Integra le responsabilità cosiddette sociale, nella più ampia accezione del termine, ambientale ed economica.



INTEGRITÀ

Noi agiamo con integrità.

Essere integri significa essere onesti, leali e mantenere i propri impegni. L'integrità esprime la coerenza tra ciò che facciamo e ciò che diciamo.

Noi ci impegniamo a rispettare appieno le leggi e i regolamenti applicabili alle nostre attività, in tutti i paesi in cui operiamo. Con la nostra integrità noi proteggiamo Clariane, il suo brand, la sua reputazione e l'insieme degli stakeholder.

QUALITÀ DEI NOSTRI SERVIZI

Noi forniamo sempre la migliore qualità di servizio.

La qualità delle nostre prestazioni viene sempre al primo posto, perché è attraverso di essa che costruiamo la fiducia nel nostro gruppo. La qualità si basa su un processo di miglioramento continuo e di vigilanza costante, per soddisfare al meglio le aspettative delle persone che assistiamo o che curiamo. Si traduce nella ricerca del bene dell'altro, del suo benessere e del suo gusto per la vita, al di là delle cure da erogare in senso stretto.

La qualità e l'etica procedono di pari passo: insieme, ci consentono di mirare all'eccellenza del servizio e attuare la nostra strategia di *positive care*.

SOSTENIBILITÀ DELLE NOSTRE AZIONI

Le nostre azioni hanno un ampio respiro temporale perché noi siamo consapevoli delle nostre responsabilità economiche, sociali e ambientali.

Garantire la sostenibilità delle nostre azioni significa prendere decisioni che si manifesteranno nel lungo termine e che rispettano gli equilibri sociali, economici ed ambientali, di oggi ma soprattutto di domani. Per questo sviluppiamo comportamenti virtuosi garanti della stabilità e della continuità delle nostre attività. I nostri stakeholder contano infatti sulla nostra solidità e sulla nostra affidabilità. È così che possiamo migliorare e costruire dei rapporti di fiducia sia internamente che esternamente.

INTEGRITÀ



Regali e pressioni

Noi preveniamo e combattiamo qualsiasi forma di corruzione e di frode. La corruzione è un freno allo sviluppo economico e distrugge la fiducia nelle imprese e nelle persone.

Esistono diversi tipi di frode, come la corruzione, il traffico d'influenza, l'inganno, il furto, il riciclaggio di denaro, l'evasione fiscale e la falsificazione di documenti contabili. Qualsiasi fatto di questo tipo perpetrato all'interno di Clariane sarà oggetto di sanzione disciplinare che potrebbe eventualmente essere accompagnata da denuncia sporta presso le autorità nazionali competenti.

✓ **Mi impegno a:**

- Rispettare rigorosamente le regole di Clariane in materia di prevenzione della corruzione e in particolare della politica di regali e inviti, accettando solamente quelli dal valore simbolico.
- Rispettare le regole di elargizione di doni agli organismi senza scopo di lucro e sponsorizzazione.
- Essere trasparente nelle azioni di lobbying che eseguo per conto del Gruppo e richiedere preventivamente autorizzazione in merito.

✗ **Me comprometo a no:**

- Accettare denaro o doni di valore, come divertimenti, soggiorni e pasti in strutture ricettive, viaggi, prestiti...
- Effettuare "pagamenti di facilitazione" (cioè miranti ad accelerare un'azione di routine da parte delle autorità) o pagamenti ingenti in contanti;
- Utilizzare la mia posizione all'interno del Gruppo per beneficiare a titolo personale di vantaggi indotti o di farne beneficiare terze persone tramite la mia influenza.

PER APPROFONDIRE la invitiamo a leggere attentamente la politica sui doni e ospitalità del Gruppo e la guida anticorruzione Clariane.



Regali e pressioni

Sono il direttore di un istituto CLARIANE e vengo contattato dal sindaco della città che mi chiede di sponsorizzare un evento culturale importante. Lascia intendere che se accetto potrà fare in modo di accelerare la procedura di ottenimento di un permesso di edificazione necessario per la realizzazione della nostra nuova struttura. Posso accettare?

Noi applichiamo una politica di tolleranza zero nei confronti della corruzione. Un responsabile pubblico non può chiedere una sponsorizzazione in cambio dell'accelerazione di una pratica per un'autorizzazione o una decisione amministrativa. Questo tipo di richiesta deve essere educatamente declinata precisando le politiche interne di Clariane in merito. Se si dovesse presentare questo tipo di situazione, contattiamo il nostro Ufficio Compliance.

Sono responsabile di una struttura e arrivando in ufficio vedo una scatola contenente prodotti cosmetici molto costosi, inviati da parte di una farmacia per ringraziarmi dei nostri ordini. Lavoro con questa farmacia da oltre dieci anni e non avevo mai ricevuto prima dei regali di questo tipo. Poi mi viene in mente che il farmacista mi aveva detto che il figlio, infermiere, sta cercando lavoro. Posso accettare?

In questo caso bisogna chiamare il farmacista per ringraziarlo e spiegargli educatamente che non possiamo accettare il suo regalo e restituirglielo. In questo modo se successivamente riceveremo il CV del figlio del farmacista ci sentiremo liberi di rifiutare la sua candidatura ed eventualmente assumere un'altra persona con un profilo più adatto.

Il dirigente di un fornitore regolare del Gruppo già da diversi anni mi propone un soggiorno di piacere, se voglio con mia moglie, per ringraziarmi dei nostri buoni rapporti commerciali, dicendomi che spera dureranno ancora a lungo. Posso accettare?

No, è opportuno rifiutare una proposta di questo tipo contraria in particolare alla politica di prevenzione della corruzione all'interno del Gruppo e alle regole applicabili in materia di regali e inviti. Bisogna anche informarne i superiori e il proprio l'Ufficio Compliance, affinché vengano prese misure idonee relativamente a questo fornitore.

Il figlio di un cliente deceduto lascia una busta contenente denaro per ringraziare il mio team per le cure prodigate al padre. Precisa che questa era una volontà del padre ed è importante per lui rispettarla. Suggestisce di utilizzare la somma per un momento di convivialità per tutto il team, attorno a un tavolo. Devo accettare?

Noi rifiutiamo qualsiasi regalo o somma in contanti da parte delle persone assistite / pazienti o dai loro familiari e persone care.

Conflitti d'interesse

Noi preveniamo e gestiamo le situazioni di conflitto d'interessi reali o potenziali.

Un conflitto d'interesse è una situazione in cui un dipendente di Clariane o qualsiasi persona che rappresenti il Gruppo deve prendere una decisione la cui obiettività e neutralità potrebbero essere rimesse in discussione per via dei suoi legami d'interesse personali.

✓ **Mi impegno a:**

- Dichiarare i miei conflitti d'interesse con un fornitore, un partner commerciale o una società concorrente di Clariane dal momento in cui il mio ruolo in seno a Clariane mi mette nella posizione di avere un'influenza su questo rapporto.
- Segnalare un legame gerarchico diretto con un membro della mia famiglia o con un amico.
- Informare il mio superiore gerarchico e il mio referente per la conformità locale dell'esistenza di un conflitto d'interessi reale o potenziale che potrebbe influenzare o dare l'impressione di influenzare il mio giudizio o le mie azioni.

✗ **Mi impegno a non:**

- Intervenire su pratiche o in settori concernenti potenzialmente Clariane se ho impegni politici o associativi a titolo privato.
- Partecipare al processo di selezione o di assunzione di un mio familiare o amico.

Sono il direttore di una struttura e ricevo una domanda di ricovero appoggiata da un membro della direzione di Clariane, anche se la lista d'attesa è già lunga: bisogna favorire questa domanda facendola scalare in testa alla lista?

In questa situazione ci viene richiesto implicitamente di "rendere un servizio" assimilabile alla concessione di un trattamento speciale. Clariane dà valore all'onestà, al coraggio, all'equità, alla fiducia e alla responsabilità. Accogliendo la richiesta potremmo mettere in discussione questi valori. Quindi, non soddisfiamo la richiesta e inseriamo la persona nella lista d'attesa.

Conflitti d'interesse

Mio nipote ha aperto da poco un forno vicino alla mia struttura. I suoi prodotti sono rinomati per la qualità, li consumo a titolo personale, e i prezzi che pratica sono in linea con quelli di altri panettieri locali. Capita che io debba scegliere un nuovo fornitore per il pane. Devo evitare per principio di servirmi di lui?

Se i prodotti corrispondono alle aspettative per quanto riguarda qualità e prezzo, potrebbe essere accettabile utilizzare questo fornitore. Tuttavia, lei non dovrebbe partecipare alla scelta di questo fornitore in quanto manifestamente in una situazione di conflitto d'interesse. In tutte le situazioni in cui un parente prossimo lavora come fornitore, per un fornitore o un altro partner commerciale, attuale o potenziale, bisogna segnalarlo ai superiori. In questo modo si potranno adottare tutte le misure necessarie ad evitare di trovarsi in una situazione delicata.

Sono stato informato sulla base di voci sempre più insistenti del fatto che una persona che fa parte del mio team frequenterrebbe da diversi mesi uno dei suoi collaboratori che è un suo sottoposto. Cosa devo fare?

Pur rispettando chiaramente la privacy dei nostri collaboratori, abbiamo tuttavia un interesse legittimo a tutelare un buon andamento dei rapporti di lavoro, in particolare quando un collaboratore ha una posizione di autorità gerarchica, funzionale o di controllo su un altro. Nella fattispecie se questa situazione fosse comprovata, ci sarebbe un conflitto d'interesse che rende difficile per un manager mantenere l'obiettività con la persona con la quale ha una relazione sentimentale. Questa situazione va quindi chiarita con gli interessati e segnalata alle risorse umane affinché venga gestita al meglio.



Informazioni strategiche e sensibili

Noi dobbiamo trattare le informazioni strategiche e sensibili con la massima attenzione. Proteggerle significa proteggere noi stessi.

Come qualsiasi dipendente di società, potremmo trovarci ad avere accesso o gestire delle informazioni strategiche per il suo sviluppo che è bene tutelare per non perdere un possibile vantaggio nei confronti della concorrenza. Essendo fra l'altro il gruppo Clariane una società quotata in borsa, si applicano delle regole particolari all'utilizzo di informazioni sensibili che è bene rispettare per evitare di commettere un reato.

✓ **Mi impegno a:**

- Mantenermi informato sulle regole del Gruppo circa la gestione delle informazioni.
- Tutelare la confidenzialità delle informazioni strategiche e sensibili alle quali ho accesso nello svolgimento del mio ruolo professionale e a condividerle esclusivamente con le persone che ne devono essere a conoscenza, conformemente in particolare al mio dovere generale di lealtà nei confronti di Clariane.
- Conservare in completa sicurezza tutti i dati confidenziali (dipendenti, clienti, fornitori...) sia in formato elettronico che cartaceo.
- Trattare le informazioni privilegiate (informazioni specifiche e non di pubblico dominio riguardanti Clariane che potrebbero influenzare sensibilmente il corso azionario della società) con assoluta riservatezza.
- Rivolgermi all'ufficio legale o compliance in caso di dubbio sulla natura di un'informazione o sul suo impiego.

✗ **Me comprometo a no:**

- Condividere informazioni riservate o sensibili sui social network, o nella mia cerchia familiare o di amicizie, oppure sui mezzi di trasporto e nei luoghi pubblici.
- Divulgare informazioni interne relative a un datore di lavoro precedente.
- Conservare informazioni interne (incluse copie) in caso di dimissioni, licenziamento o pensionamento.
- Utilizzare un'informazione privilegiata a scopo di arricchimento personale o professionale, per me o per un familiare.

PER APPROFONDIRE la invitiamo a prendere visione della politica di riservatezza e di tutela dei dati personali del Gruppo, unitamente al Codice deontologico per il mercato azionario.



Informazioni strategiche e sensibili

Ho saputo da un collega che il gruppo prepara l'acquisizione di un concorrente in piena crescita e che l'andamento delle sue azioni sarà probabilmente in salita nelle settimane future. Posso usare queste informazioni per fare un investimento personale?

No: agire in questo modo è severamente vietato e punito dalla legge nell'ambito di quanto disposto dalle norme sulla prevenzione dell'insider trading. Non abbiamo il diritto di utilizzare un'informazione non pubblica ottenuta grazie alla nostra posizione per trarne un profitto personale o far sì che ne approfitti una terza persona a noi vicina. Noi dobbiamo mantenerci integerrimi. Bisogna anche spiegare al collega che deve essere più discreto.

Per quanto riguarda l'insider trading, sono considerate sensibili le informazioni seguenti (elenco non esaustivo):

- la situazione finanziaria del Gruppo, di una consociata o di una struttura (fatturato, risultato economico, tasso di occupazione, prezzo medio di ricovero, ecc.);
- i progetti di acquisizione o disinvestimento / cessione;
- l'emissione di un'autorizzazione di gestione;
- la perdita o la vincita di un appalto importante;
- lo sviluppo in un nuovo paese;
- l'elenco dei partner privati e pubblici del Gruppo.

I miei familiari mi fanno spesso domande sul mio lavoro: si interrogano sulla nostra salute finanziaria, mi chiedono quali siano i grandi progetti futuri, se costruiremo nuove strutture, se offriremo nuove prestazioni, se ci espanderemo in altri paesi... Questo interesse sul mio lavoro e la mia azienda mi fa piacere e mi piacerebbe parlare di ciò che faccio, ma quali di queste informazioni posso condividere?

Qualsiasi informazione (scritta, orale, in formato elettronico o in qualsiasi altra forma) non disponibile al pubblico e alla quale ha accesso in quanto collaboratore del Gruppo deve essere considerata confidenziale. Il fatto di rivelarle, anche a membri della propria famiglia o ad amici fidati, non è accettabile in quanto potrebbe nuocere agli interessi di Clariane.

È anche essenziale mostrare sempre prudenza e discrezione quando si trattano temi riservati in un luogo pubblico (una stazione, un aeroporto, un ristorante, un albergo, un mezzo di trasporto individuale o collettivo, ecc.) per evitare di divulgare involontariamente informazioni confidenziali.

Libera concorrenza e standard etici

Clariane è un'azienda responsabile, attenta al rispetto delle regole della libera concorrenza e intenzionata a lavorare con partner che condividono i suoi standard etici, nell'interesse di tutti i suoi stakeholder.

Ci impegniamo a favorire una concorrenza libera e leale, proponendo alle persone che assistiamo / pazienti e ai loro familiari le migliori soluzioni possibili al prezzo più consono.

✓ Mi impegno a:

- Segnalare qualsiasi azione che potrebbe trasgredire alle regole applicabili in materia di concorrenza, presso di noi o di uno stakeholder.
- Mettere in concorrenza i potenziali fornitori oltre un certo importo di prestazioni, per evitare una dipendenza troppo marcata e in un'ottica di equità.
- Proteggere le informazioni commerciali sensibili.
- Accertarmi che nel processo di selezione dei fornitori siano rispettati appieno i principi di integrità, equità, imparzialità e discrezione.
- Porre fine a un rapporto commerciale in caso di mancata osservanza dei nostri standard etici.
- Sviluppare il più possibile dei rapporti commerciali e delle partnership con le PMI ed altri attori locali.

✗ Mi impegno a non:

- Comunicare direttamente o indirettamente alla concorrenza un certo numero di informazioni come ad esempio:
 - i nostri listini prezzi e metodi di tariffazione;
 - il costo delle merci e dei servizi o dei prodotti;
 - le condizioni di rifatturazione, fatturazione e promozione;
 - i margini e i profitti;
 - i progetti di espansione futura, ecc.
- Abusare di una posizione dominante, fare accordi sui prezzi o sulla ripartizione del mercato con la concorrenza.
- Parlare con i concorrenti di temi che potrebbero essere in violazione delle leggi antitrust e della concorrenza, in particolare in occasione di forum, conferenze e riunioni di associazioni professionali.

PER APPROFONDIRE, la invitiamo a leggere attentamente la **Carta degli acquisti responsabili** e la **Politica di acquisto e valutazione dei terzi del Gruppo**.



Libera concorrenza e standard etici

Interviene nella mia struttura una società di manutenzione molto performante. Il contratto prevede dei tempi di intervento brevi, a prescindere dall'ora in cui viene fatta la richiesta. I tecnici fanno un buon lavoro, ma uno di questi sembra contrariato, così gli offro un caffè per farci due chiacchiere. Nel corso della conversazione mi confessa che i suoi interventi non gli vengono pagati come dovrebbero, in particolare gli straordinari. Cosa devo fare di questa informazione?

Gli elementi di remunerazione del personale dei nostri fornitori di servizi e il rispetto del codice del lavoro sono determinanti per una concorrenza leale tra di loro. Dobbiamo farlo sapere al fornitore, in caso si tratti di una situazione eccezionale per far fronte a una situazione di mercato. Se invece si tratta di una prassi di gestione, dobbiamo rifare la gara escludendo questo fornitore. Informiamo l'ufficio legale del Gruppo affinché richieda chiarimenti al fornitore e dia seguito alle opportune azioni.

Il tasso di occupazione della nostra struttura non è al suo massimo, ma so che la struttura di un concorrente sarebbe più idonea al paziente che si è rivolto a noi. Di quale priorità tenere conto?

La responsabilità economica di una struttura è molto importante, ma il benessere del paziente viene prima di tutto e supera l'interesse puramente economico. La collaborazione con imprese omologhe, anche se concorrenti, può infatti portare a mutue raccomandazioni nell'interesse del cliente e senza contropartita.

In occasione di un seminario incontro la rappresentante di una società concorrente che mi informa del fatto che la sua azienda sta per aumentare il prezzo di alcuni servizi. Penso che questa informazione sia preziosa. Devo parlarne con qualcuno?

Non siamo autorizzati a condividere o scambiare informazioni con la concorrenza a proposito di prezzi, offerte, politiche tariffarie, sconti e promozioni e le nostre condizioni generali di vendita. Se un concorrente ci comunica spontaneamente questo tipo di informazioni, noi interrompiamo rapidamente la conversazione e con tatto, e lo segnaliamo ai nostri superiori. Anche se lo scambio non è deliberato, potrebbe sembrare un'intesa illecita contraria all'etica, o un'asta truccata.

QUALITÀ DEI SERVIZI

Professionalità

Noi agiamo con professionalità, nel rispetto dei nostri standard qualitativi.

La strategia della qualità si basa sulla conformità alle regole, ma anche su uno stato d'animo e una filosofia che si esprimono con la ricerca del fare bene le cose, di agire nel rispetto degli altri e considerare i nostri colleghi e le persone assistite / pazienti con cortesia e considerazione.

Il processo di certificazione ISO messo in atto all'interno del Gruppo contribuisce appieno alla professionalizzazione delle nostre attività.

✓ **Mi impegno a:**

- Conoscere e rispettare gli standard di qualità applicabili alla mia posizione.
- Fare la formazione obbligatoria proposta dal Gruppo.
- Confrontarmi con i miei colleghi in caso di dubbio sul modo migliore di applicare una procedura in una situazione particolare.
- Verificare che le persone assistite / pazienti abbiano sempre garantiti livelli di igiene e benessere adeguati, e lo stesso dicasi per la pulizia dei locali.
- Fare sempre del mio meglio, a prescindere dalle circostanze.
- Adottare il comportamento giusto e la giusta distanza professionale.

✗ **Mi impegno a non:**

- Decidere di pancia e non applicare una procedura o non rispettare uno standard di qualità.
- fare una cosa tanto per farla. È importante "fare propri" gesti e comportamenti.
- Svolgere compiti per i quali non sono stato formato.

PER APPROFONDIRE la invitiamo a prendere visione degli standard ISO 9001 Clariane applicabili al suo settore di attività.

Professionalità

Noto che uno dei miei colleghi ha dimenticato di togliere i gioielli durante il turno, come stabilito dalle norme di base in materia di igiene. Anche se gli è stato fatto notare, rifiuta di levarseli. Devo parlarne ai miei superiori?

Sì, perché si tratta non solo della sicurezza e della salute delle persone di cui ci prendiamo cura, ma anche della salute e della sicurezza di tutti. In tutti i casi è molto importante rispettare le norme igieniche.

I familiari di una persona assistita / paziente sono venuti da me a lamentarsi perché sembra loro che la signora sia mal vestita: troppi colori male abbinati. Ma l'abbigliamento è scelto dalla signora stessa, che vuole ravvivare la sua vita di tutti i giorni con abiti multicolore. Cosa rispondere ai familiari?

Ricordiamoci che i nostri ospiti sono liberi di fare le proprie scelte personali. In questo caso specifico è importante lasciare loro la scelta estetica e di confort sull'abbigliamento. Questo non ci deve impedire di dare dei consigli, ma solo per la loro salute, non per i gusti, che sono diversi per ciascuno di noi (ad esempio in questo caso è bene che l'abbigliamento sia consona alle condizioni climatiche).

I familiari di un ospite mi fanno notare che l'armadio del loro papà è ancora in disordine e che non trova più il suo pullover rosso. Ci ritiene responsabili. Noi però abbiamo messo in ordine proprio stamattina. Che posso dire ai familiari?

È importante ricordare che noi ci occupiamo quotidianamente degli effetti personali delle persone assistite. Vi poniamo la massima importanza perché ciò contribuisce al loro benessere.

E contribuisce anche molto all'immagine di qualità che intendiamo offrire. Ciò nondimeno, in alcuni casi, potrebbe essere stato l'ospite stesso a scompigliare le sue cose nell'armadio: anche mostrare gentilezza e pazienza fanno parte della qualità dei nostri servizi.

Sono infermiere e sono appena stato assunto in una struttura Clariane. Mi è stato detto che avrò un partner, un collega che mi assisterà nell'esecuzione delle mie attività quotidiane. Io mi ritengo una persona responsabile e non ho bisogno di una "controfigura" dietro di me che mi sorveglia. Ho ragione nel pensare ciò?

Clariane è attento alla qualità dei suoi servizi. È in quest'ottica che proponiamo un collega che operi al fianco del neoassunto, per accompagnare i suoi primi passi in uno spirito di collaborazione, serenità e professionalità. Questo collega potrà presentare più facilmente gli ospiti, fornire consigli e indicazioni sul funzionamento interno e accertarsi che la persona abbia comportamenti premurosi nei confronti dei nostri clienti. Il collega quindi è da considerare un facilitatore e non un sorvegliante.

Sicurezza

Siamo sempre attenti alle sfide inerenti la sicurezza. La sicurezza nel settore dell'assistenza e del supporto dei soggetti più fragili è una priorità assoluta.

È di fondamentale importanza accertarsi della sicurezza fisica e psicologica delle persone assistite / pazienti e dei nostri collaboratori. Così come è essenziale la sicurezza delle nostre strutture, delle nostre attività e delle nostre informazioni.

✓ **Mi impegno a:**

- Conoscere le procedure e i protocolli di sicurezza (fisica e informatica) nel mio interesse e nell'interesse degli altri.
- Segnalare ai miei superiori qualsiasi pratica contraria alle procedure di sicurezza e se non viene avviata nessuna azione, portare l'informazione all'attenzione delle risorse umane o Responsabile Ufficio Compliance, o inserirla nel sistema di segnalazione INTEGRITY.
- Sapere cosa fare o a chi rivolgermi in caso di emergenza.
- Accertarmi della tracciabilità sistematica delle pratiche di assistenza e degli eventuali incidenti.
- Trovare il miglior equilibrio possibile tra la sicurezza e la privacy delle persone assistite / pazienti.

✗ **Mi impegno a non:**

- Far passare in secondo piano le sfide inerenti la sicurezza fisica o informatica (ad es. lasciare una porta d'uscita di sicurezza aperta e bloccata per creare corrente d'aria in caso di molto caldo, bloccare con degli scatoloni in attesa di essere sistemati l'accesso a una porta d'emergenza, lasciare ben visibili i miei codici di accesso informatico e password...).
- Rimandare la consultazione di informazioni precise o la verifica delle modalità di applicazione di una procedura.
- Non ritenermi responsabile: la sicurezza è una responsabilità di tutti.

PER APPROFONDIRE la invitiamo a leggere attentamente la politica del Gruppo relativa alla gestione delle crisi.

Sicurezza

Siamo a fine giornata e ho già fatto 15 minuti di straordinario. Ho appoggiato sul comodino di un'ospite la sua pillola perché lei preferiva non prenderla subito. Le ho lasciato la possibilità di decidere autonomamente se prenderla o meno, al bisogno, ma non ho trovato il tempo di riportare le mie parole sul registro. La mia collega del mattino trova la pillola al suo arrivo e non sa cosa è successo.

Se avessi trovato il tempo di trascrivere la mia conversazione con l'ospite, la mia collega non si sarebbe stupita di trovare la pillola al mattino sul comodino. Per il benessere dei nostri ospiti è importante annotare tutto e garantire la tracciabilità delle informazioni.

Una delle persone che assistiamo è uscita all'insaputa del personale stamattina. Sono ancora sotto choc al pensiero di quello che avrebbe potuto succedergli. Cosa abbiamo omissso di fare?

Il rischio zero non esiste e non bisogna colpevolizzare ma darsi il tempo di riflettere sull'evento con il team per capire cos'è successo.

In linea generale, la nostra vigilanza deve essere rafforzata e permanente. In caso di uscita accertata a nostra insaputa, bisogna dare subito l'allarme alla direzione della struttura perché si tratta di un evento indesiderato grave, ma anche e soprattutto bisogna avvertire le autorità di polizia. La sicurezza della persona è al primo posto. La chiave è quindi la comunicazione e l'informazione: soprattutto non bisogna nascondere l'incidente e segnalarlo senza indugio.

Uno dei miei colleghi si comporta regolarmente in maniera inappropriata, sonnecchia facilmente, ha spesso problemi di eloquio. Mi chiedo se non sia sotto l'effetto di alcool, droga o farmaci. Cosa devo fare? So che sta attraversando un momento di difficoltà personali e non vorrei aggravare la sua situazione.

È importante segnalare ai propri superiori qualsiasi comportamento che potrebbe mettere qualcuno in pericolo, a partire dal collega stesso, e compromettere la sicurezza delle persone di cui ci occupiamo, o di altri collaboratori.

Eventualmente, per quanto riguarda le sue difficoltà, il collega potrebbe essere indirizzato alle Risorse Umane e all'assistenza psicologica e/o sociale messe a disposizione dei collaboratori Clariane.

Sin dal suo ingresso nella nostra struttura, una paziente ha presentato una tendenza alla depressione, come si evince dal suo dossier di valutazione medica. Come prendersi cura di lei al meglio delle nostre competenze per garantirne la sicurezza?

La valutazione del paziente è una prima tappa che ci aiuta a stabilire un livello di vigilanza maggiore per le persone con tendenza al suicidio e alla depressione. Facciamo poi della prevenzione (ad es. evitiamo di dare a questa paziente una camera ai piani superiori). Inoltre, adottiamo misure atte a impedire determinate azioni (es. limitare l'accesso a oggetti pericolosi che facilitano il passaggio all'atto come rasoio, forbici, ecc.). Infine, ci premuriamo di avvertire tutto il personale sul rischio specifico concernente questa paziente per accrescere la nostra vigilanza d'insieme.

Privacy e dati personali

Proteggere la privacy dei clienti e dei dipendenti come i loro dati personali è un nostro preciso dovere.

Le persone assistite / pazienti e i nostri colleghi si fidano di noi comunicandoci i loro dati personali, cioè confidenziali.

E noi onoriamo questa fiducia.

✓ **Mi impegno a:**

- Raccogliere, trattare e utilizzare il minor numero di informazioni personali possibile e sempre a fini professionali legittimi.
- Gestire scrupolosamente gli accessi ai file contenenti dati personali.
- Fare di tutto per evitare la perdita o la distruzione accidentale di informazioni.
- Segnalare qualsiasi rilevazione di falle sulla sicurezza dei nostri sistemi informatici o delle nostre procedure interne.
- Informare i nostri pazienti e colleghi sulla natura dei dati che raccogliamo, il modo in cui vengono utilizzati e le modalità per contattarci in caso di domande in merito.

✗ **Mi impegno a non:**

- Comunicare informazioni sulle persone assistite / pazienti o sui nostri colleghi a terzi non autorizzati.
- Utilizzare dati professionali a fini personali o dati sulla salute a fini commerciali.
- Accedere a dati per i quali non sono stato abilitato anche se tecnicamente ne ho la possibilità.
- Parlare in un luogo pubblico di un collega o di un cliente nominandolo.

PER APPROFONDIRE la invitiamo a leggere attentamente la **Policy informatica di Clariane**, la modalità di applicazione del **GDPR** relativamente alla sua attività e di rivolgere qualsiasi domanda al **Responsabile della protezione dei dati personali (Data protection officer, DPO)**.



Privacy e dati personali

È stata sottoscritta una nuova partnership con un fornitore di assistenza domiciliare. Il reparto commerciale e marketing vorrebbe proporre queste prestazioni a tutti i nostri clienti e ai loro familiari. Si possono utilizzare per questo scopo tutti gli indirizzi di posta elettronica del database di Clariane?

Innanzitutto bisogna verificare se le persone che desideriamo contattare hanno fornito il consenso a ricevere informazioni commerciali da parte dei nostri partner.

Dirigo una struttura e ricevo la richiesta da parte di un paziente di cancellazione dei suoi dati. Cerco di convincerla che non è una buona idea, e che vorremmo restare in contatto con lei. Non si sa mai, potrebbe aver bisogno del nostro aiuto o dei nostri servizi in futuro. Dico bene?

In conformità con il regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR), chiunque gode del diritto di accesso ai propri dati, del diritto di rettifica e di cancellazione di tali dati, e anche del diritto di opposizione, a certe condizioni, al loro utilizzo. Dobbiamo trattare queste richieste da parte dei nostri clienti, dei candidati, dei dipendenti e dei potenziali clienti, entro un massimo di 30 giorni, attenendosi alla procedura applicabile. In caso di dubbio, consultare il proprio responsabile della protezione dei dati.

Uno dei nostri ospiti è vittima di una reazione cutanea. Vorrei mostrare la sua reazione ai miei colleghi per un parere sul trattamento da somministrargli. Il modo più semplice è fargli una foto e inviarla sul nostro gruppo WhatsApp. Secondo me non c'è nessun problema di riservatezza o di mancato rispetto della privacy perché la cosa resta tra di noi. È conforme?

No. Non possiamo trasmettere dati personali sui social network o tramite servizi di messaggistica non protetta come WhatsApp. In caso di sospetta violazione dei dati (violazione dell'integrità, della disponibilità o riservatezza dei dati) dobbiamo contattare il nostro responsabile della protezione dei dati a livello locale.

Un amico che non lavora in Clariane mi chiede di fargli avere gli indirizzi di posta elettronica di diversi miei colleghi che sono anche miei amici per contattarli a fini professionali. Posso farlo?

No. È importante ricordare che tutti i collaboratori e le collaboratrici del Gruppo godono del diritto alla privacy. Per comunicare dati personali è necessario avere la previa autorizzazione esplicita in tal senso delle persone in questione.

SOSTENIBILITÀ DELLE NOSTRE AZIONI

Utilizzo dei beni di Clariane

Prendersi cura dei beni di Clariane come lo faremmo dei nostri effetti personali.

Clariane dispone di numerosi beni materiali (computer, apparecchiature mediche e farmaci, edifici, mobilio...) e immateriali (marchi, database della clientela, sito internet, software sviluppati internamente...). I nostri obiettivi comuni sono da un lato garantire la sicurezza di tutti questi beni per tutti e dall'altro prevenire qualsiasi forma di spreco o di esaurimento scorte.

✓ **Mi impegno a:**

- Proteggere i beni di Clariane da furto, danneggiamento e cattivo utilizzo.
- Richiedere l'aiuto e il parere dei miei colleghi i caso di dubbio sull'utilizzo più appropriato di un'apparecchiatura.
- Consultare i manuali d'istruzione delle diverse attrezzature.
- Conservare e garantire una manutenzione regolare ai beni mobili / immobili.
- Educare i miei colleghi e le persone assistite / pazienti per favorire un utilizzo appropriato delle diverse apparecchiature e dei beni che ci vengono affidati.

✗ **Mi impegno a non:**

- Fare un uso illegale o improprio della mia apparecchiatura professionale Clariane.
- Utilizzare delle apparecchiature medicali per un uso non previsto dai protocolli senza averne preventivamente parlato con una persona qualificata.



Utilizzo dei beni di Clariane

Faccio un viaggio di lavoro in auto. Durante una sosta in stazione di servizio, prendo la borsetta ma lascio sul sedile posteriore dell'auto, ben visibile, il mio computer portatile. E' un comportamento responsabile?

Dobbiamo aver cura dei beni che ci vengono affidati da Clariane così come abbiamo cura dei nostri effetti personali. Si applica quindi la regola aurea: "abbi cura delle cose degli altri come tu vorresti che gli altri si prendessero cura delle tue".

Sono presidente di un'associazione sportiva molto nota nella zona. Dedico molto tempo a questa attività, che peraltro contribuisce al prestigio e a una buona immagine dell'azienda, perché tutti conoscono la mia professione. Vorrei prendere a prestito il veicolo di servizio della struttura in cui lavoro per la mia attività in seno all'associazione, naturalmente quando non è in uso. È possibile?

Non abbiamo il diritto di utilizzare, di nostra iniziativa, il nostro tempo lavorativo o qualsiasi altra risorsa del Gruppo per contribuire a un'attività politica, sportiva o associativa, per le nostre esigenze personali o per aiutare dei nostri cari. Per farlo è necessario un accordo di sponsorizzazione formalizzato dall'azienda.



Coesione sociale e inclusione

Nell'ambito della nostra responsabilità sociale d'impresa, ci impegniamo con i nostri stakeholder sviluppando rapporti equilibrati e a lungo termine con le entità del territorio.

Favoriamo l'inserimento delle nostre attività nel tessuto sociale e la rete di assistenza e supporto dei territori nei quali operiamo. Cerchiamo di favorire il legame sociale attraverso le nostre attività per il bene delle persone assistite / pazienti e di tutti gli attori locali..

✓ **Mi impegno a:**

- Promuovere l'apertura della mia struttura al suo ambiente (ad esempio invitando dei partner a partecipare alle nostre attività).
- Favorire le partnership con le organizzazioni del territorio interessate dalle nostre attività (altre strutture sanitarie, sociali o medico-sociali, associazioni, club...).
- Essere consapevole della fluidità del percorso delle persone assistite sul nostro territorio da un punto di vista sanitario.
- Favorire l'inclusione nelle nostre strutture delle persone escluse dal mondo del lavoro.
- Favorire i rapporti intergenerazionali e più ampiamente la socialità nel nostro ambiente.
- Informare i miei superiori della mia partecipazione a qualsiasi attività politica o associativa che potrebbe impedirmi di svolgere le mie mansioni o creare confusione tra le mie azioni politiche e/o sindacali e quelle di Clariane.

✗ **Mi impegno a non:**

- Chiudermi sulle attività interne della mia struttura.
- Considerare il percorso della persona assistita / paziente al di fuori della mia struttura come se non mi riguardasse o come fosse esclusivamente in concorrenza.
- Assumere senza tenere conto in maniera prioritaria delle risorse del territorio.
- Schierarmi politicamente a nome del gruppo o lasciare che si crei confusione tra le mie opinioni e i miei impegni politici e quelli di Clariane.
- Utilizzare i mezzi finanziari e materiali del Gruppo per gli interessi di un partito politico o di un'associazione (salvo esplicita autorizzazione dei superiori).
- Influenzare o cercare di influenzare i nostri ospiti o pazienti in caso di elezioni.

PER APPROFONDIRE la invitiamo a prendere visione della nostra strategia CSR disponibile sul sito internet clariane.com

Coesione sociale e inclusione

Sono il direttore di una struttura. Il centro sociale per gli anziani della località in cui operiamo è stato sciolto. Ho il diritto di invitare gli anziani della città a partecipare alle nostre attività ricreative?

Qualsiasi iniziativa mirante a soddisfare le esigenze del nostro ecosistema in uno spirito di inclusione è la benvenuta. Facciamo solo attenzione a verificare che vengano rispettate le disposizioni di legge. Ad esempio, in questo caso, possiamo far firmare un accordo formale con questo organismo.

Sono il direttore di una struttura: posso firmare accordi direttamente con partner locali o devo riferire alla direzione regionale o alla sede centrale?

Tutto ciò che può contribuire all'eccellenza dell'assistenza "Passione, Qualità, Cura" e al benessere delle persone assistite / pazienti viene fortemente incoraggiato. Lo sviluppo di logiche di filiera territoriale può garantire la fluidità del percorso degli utenti ed evitare interruzioni dell'assistenza.



Tutela dell'ambiente

La responsabilità ambientale non è un'opzione ma un imperativo che Clariane prende molto sul serio, da società di missione.

Noi agiamo nel rispetto dei nostri 5 impegni CSR e perseguiamo in particolare gli Obiettivi di Sviluppo sostenibile dell'ONU Goal 12 "Consumo e produzione responsabili" e Goal 13 "Lotta contro il cambiamento climatico".

✓ **Mi impegno a:**

- Adottare un approccio "green" in tutte le mie azioni quotidiane, anche nei gesti più piccoli e insignificanti.
- Ridurre gli sprechi e la nostra impronta ecologica ottimizzando i consumi energetici e privilegiando i prodotti a marchio Ecolabel o pluriuso.
- Essere una forza propositiva presso i miei colleghi (car pooling, gestione responsabile delle risorse energetiche e dei liquidi...); sensibilizzarli verso la responsabilità ambientale.
- Ridurre il volume dei rifiuti prodotti dalla mia struttura e partecipare alla raccolta differenziata e al riciclo.
- Favorire la sobrietà digitale incoraggiando le best practice in materia di conservazione di dati.

✗ **Mi impegno a non:**

- Lasciare il computer acceso quando non mi serve.
- Lasciare il riscaldamento in funzione con le finestre aperte.
- Lasciare la luce accesa quando esco da una stanza.

PER APPROFONDIRE la invitiamo a prendere visione della nostra strategia CSR disponibile sul sito internet clariane.com

Tutela dell'ambiente

Ho notato che alcuni miei colleghi lasciano regolarmente aperte delle finestre o delle porte anche quando la climatizzazione è accesa. Il direttore ha già fatto più volte dei richiami a tal proposito. Cosa devo fare?

Chiudo le porte e le finestre quando le trovo aperte e ricordo anch'io ai miei colleghi che è importante prestare attenzione per evitare gli sprechi energetici. L'azione e i richiami di tutti contano.

Sono il responsabile tecnico di una clinica e noto che la mia manager, che è anche direttrice della struttura, uscendo dal proprio ufficio dimentica spesso di spegnere la luce. Devo dire qualcosa?

Dobbiamo tutte e tutti fare attenzione alle risorse naturali e all'ambiente. Chiunque può dimenticare cose semplici come spegnere la luce. Faccio quindi in modo di parlarne alla mia manager.

Nelle nostre strutture, facciamo naturalmente uso ogni giorno di tanti prodotti usa e getta (dispositivi di protezione individuale, dispositivi medici usa e getta, cambi...) che generano una quantità enorme di rifiuti. Come conciliare questi utilizzi obbligatori con il nostro desiderio di essere più rispettosi dell'ambiente?

Si tratta di un aspetto importante al quale dobbiamo prestare attenzione. Ogniqualvolta sia possibile sostituire dei prodotti usa e getta con prodotti/dispositivi riutilizzabili dopo il lavaggio, il Gruppo introduce e porta avanti questi cambiamenti. In un certo numero di casi e in particolare per le norme igieniche questa sostituzione non è però possibile. È allora importante che ciascuno si adoperi per utilizzare al meglio questi prodotti, nel modo e nelle quantità appropriati per evitare qualsiasi sovraconsumo e di conseguenza sovrapproduzione di rifiuti.

3. L'Iniziativa: la nostra forza

L'INIZIATIVA consiste nel proporre delle azioni o prendere delle decisioni senza che ciò ci sia stato richiesto, con lo scopo di soddisfare al meglio le esigenze delle persone assistite / pazienti, meglio organizzare il nostro lavoro o sostenere i nostri colleghi

L'iniziativa può presupporre di cambiare le proprie abitudini o uscire dalla propria zona di confort.



INNOVAZIONE

Noi incoraggiamo l'innovazione.

Innovare significa adattarsi, rimettersi in discussione, modificare il proprio sguardo sulla quotidianità per semplificarla e migliorarla.

Innovare può portarci a rimettere in discussione le nostre prassi e le nostre procedure, per la "buona causa".

Nessuna innovazione o idea è "piccola": ciascuno può proporre dei miglioramenti e condividere le proprie buone pratiche.

IMPEGNO COLLETTIVO

Ci impegniamo solidalmente nella nostra Mission.

Impegno è fare il proprio lavoro con entusiasmo, trovarne il senso ed esserne fieri.

L'impegno ci consente la mobilitazione collettiva, per sostenerci e dare il meglio di noi stessi.

CORAGGIO

Noi agiamo con coraggio.

Essere coraggiosi non significa non temere le difficoltà o affrontare il dolore.

Noi difendiamo le nostre convinzioni e parliamo quando qualcosa non va.

Riconosciamo i nostri limiti, le nostre debolezze e i nostri errori.

È così che possiamo migliorare e costruire dei rapporti di fiducia sia internamente che esternamente.

INNOVAZIONE

Apertura mentale

Siamo curiosi e di mentalità aperta.

Essere di mentalità aperta significa essere capaci di rimettersi in discussione, di interessarsi a idee diverse dalle proprie, o semplicemente nuove.

“Da soli si va più veloce, ma insieme si va più lontano”: condividere le proprie conoscenze favorisce il progresso.

Essere aperti di mentalità significa anche accettare dei cambiamenti quando utili o necessari.

✓ Mi impegno a:

- Informarmi sui progressi della mia professione ogniqualvolta ciò sarà possibile.
- Cercare delle soluzioni o dei modi di fare nuovi rimettendo sempre in discussione le mie prassi.
- Chiedere un feedback ai neoassunti dopo le prime settimane di lavoro.

✗ Mi impegno a non:

- Ritenerne che il fatto di formarmi sia indicatore di mancanza di competenza.
- Pensare di avere sempre ragione.
- Essere aggressivo nei confronti di qualcuno che mette in discussione i miei metodi di lavoro o chi non è d'accordo con me.
- Restare rigido sulle attività del mio profilo lavorativo o sulle mie responsabilità.

PER APPROFONDIRE la invitiamo a consultare sul portale **Università Clariane** il catalogo della formazione suddivisa per paese tramite **C-Talent**, ove disponibile.

Apertura mentale

Nella mia struttura, dell'igiene personale se ne occupa di solito il team del turno di giorno. Io faccio il turno di notte e un'ospite vorrebbe lavarsi ora, un'ora prima del cambio turno. Devo farla aspettare?

No, accolgo la richiesta di questa ospite adattando la mia organizzazione.

Accolgo nel mio reparto un fisioterapista di nuova formazione e diplomato in un altro paese europeo. Dopo qualche giorno di integrazione, mi spiega che non gli hanno insegnato a fare le cose come gli mostro io. Ritiene che il mio metodo non sia il migliore e sembra abbastanza sicuro di sé. Come reagire?

La formazione si evolve come anche i metodi di lavoro. Anche se questo atteggiamento potrebbe di primo acchito urtarmi perché mi rimette in discussione, il collega merita di essere ascoltato e vale la pena fare una chiacchierata sulle nostre pratiche, affinché io possa eventualmente tener conto delle idee interessanti che propone, ma anche affinché la mia esperienza possa arricchire il collega.

Mi viene chiesto di accettare un cambio di turno, per un esubero di personale la domenica e carenza di organico invece di lunedì. Questo cambiamento andrebbe a sconvolgere la mia organizzazione personale. Devo accettare?

È normale voler attenersi per quanto possibile a un'organizzazione già instaurata, soprattutto se è frutto di una scelta. Tuttavia e in via eccezionale tutti sono invitati a partecipare alle riorganizzazioni del servizio necessarie a garantire una buona assistenza delle persone, con dei team il più stabili possibile.

Competenze e talenti

Noi sviluppiamo le nostre competenze, i nostri talenti e siamo tutti forza propositiva.

Le nostre differenze apportano una ricchezza di competenze variegata e contribuiscono alla nostra capacità di innovazione. Durante le assunzioni e nel supporto al percorso professionale dei collaboratori noi consideriamo la diversità come un'opportunità.

✓ Mi impegno a:

- Parlare con persone di diversa provenienza.
- Focalizzarmi sulle competenze reali delle persone.
- Ascoltare con attenzione quando non capisco il metodo di lavoro o il punto di vista di un collega.
- Permettere a ciascuno di sviluppare le proprie competenze.
- Condividere le mie idee e le mie buone pratiche.

✗ Mi impegno a non:

- Parlare unicamente con le persone che hanno fatto il mio stesso percorso.
- Avere una maggiore o minore considerazione delle persone in funzione della loro posizione sociale o professionale.
- Giudicare le persone in base a titoli o diplomi.
- Denigrare modi di fare le cose nuovi o diversi per paura del cambiamento.

PER APPROFONDIRE la invitiamo a leggere attentamente la politica Risorse umane del Gruppo e a rivolgersi al proprio referente per le risorse umane per informarsi sul proprio percorso formativo e di qualificazione professionale.

Competenze e talenti

Il mio vice-cuoco, con il quale lavoro già da due anni, mi ha espresso il suo desiderio di far carriera e diventare chef, ma non sa come fare. È oggettivamente molto bravo in ciò che fa, avrebbe tutte le qualità necessarie e io so che è difficile assumere personale per queste posizioni. Ho anche però molte difficoltà a trovare qualcuno di stabile per la sua posizione e con il quale mi trovo bene. È veramente contro il mio interesse che se ne vada, né tantomeno nell'interesse della struttura dove lavoro. Cosa devo fare?

Dobbiamo riconoscere i talenti e i desideri di crescita interna dei nostri collaboratori sostenendoli e andando fieri del loro percorso.

Sono referente nel settore tecnico che conosco per definizione molto bene. Un collega che non ha né la mia esperienza né i miei titoli ritiene che il mio modo di fare non sia il migliore e chiede di parlarne con me. Devo tener conto del suo punto di vista?

È sempre molto interessante parlare delle cose che ci sembrano evidenti. Un punto di vista anche un po' "ingenuo", obbligandoci a spiegarci meglio, potrebbe imprimere una svolta positiva. È importante valorizzare il contributo di questo collega alla riflessione collettiva.



IMPEGNO COLLETTIVO

Spirito di squadra

Siamo solidali e condividiamo gli stessi obiettivi.

Il nostro lavoro consiste nell'assistere, fornire sicurezza e contribuire al benessere dei più fragili. Siamo orgogliosi di questo impegno umano e del nostro ruolo nella società, alla base del nostro progetto d'impresa e della nostra motivazione.

✓ Mi impegno a:

- Riconoscere positivamente il lavoro dei miei colleghi.
- Essere sempre disponibile nei confronti dei miei colleghi e del team in caso di bisogno.
- Sviluppare una visione positiva della nostra professione e cercare di lavorare con buonumore.
- Prendermi il tempo di festeggiare i successi ottenuti, i risultati positivi delle nostre azioni.

✗ Mi impegno a non:

- Denigrare il mio ambiente di lavoro.
- Sostenere che ciò che facciamo non serve a nulla.
- Scoraggiarmi di fronte alle difficoltà.
- Ripiegarmi sui miei problemi.
- Essere contento vedendo un collega più in difficoltà di me in una situazione problematica.

Spirito di squadra

Una persona che assisto da più di sei anni è appena deceduta. Devo dirlo ai familiari. Vista l'intimità del rapporto con questa persona, non mi sento in grado di gestire la situazione con l'autocontrollo necessario. Posso lasciare la cosa in mano a un collega?

Sì, siamo attenti a queste situazioni che viviamo a volte come un fallimento mentre non lo sono affatto. Ognuno può proporre a un collega in difficoltà di prendere il suo posto. Ne parliamo all'interno del team e prendiamo collettivamente la decisione che consenta di gestire al meglio la situazione.

In questi casi può anche essere utile fare ricorso al sostegno psicologico e al supporto che ci vengono offerti all'interno della nostra struttura o del nostro reparto (psicologo).

Una collega esprime regolarmente il suo avvilito nei confronti del nostro lavoro. Ha un carattere negativo e si lamenta sistematicamente: ha l'abitudine di comportarsi così e le sue recriminazioni sono pesanti da ascoltare. Sembra che questa situazione faccia soffrire anche lei. Devo parlarle?

Noi tutti possiamo avere i nostri stati d'animo e in certe situazioni non è possibile evitare di pensarci. Un atteggiamento costantemente negativo può però nuocere all'ambiente di lavoro all'interno di un team, oltre a non essere costruttivo nemmeno per il diretto interessato. È bene quindi parlare con questa persona e, se necessario, consigliarle di avvalersi del sostegno psicologico che potrebbero proporgli le risorse umane.

Nel corso di una riunione, un collaboratore con il quale lavoro a stretto contatto e che ha sempre dato soddisfazione mostra segni di insofferenza e si esprime in maniera maleducata (mi interrompe, mi contraddice sistematicamente, mostra aggressività). Devo reagire durante la riunione?

No, in simili circostanze bisogna stare calmi e lasciare che la persona si esprima ascoltandola attivamente e nel contempo riportare la riunione nei binari degli obiettivi iniziali. Terminata la riunione e senza por tempo in mezzo, mi riallaccio all'accaduto e do alla persona un feedback per capire i motivi del suo atteggiamento.

Essere ambasciatore

Cerchiamo di essere di esempio portando i valori dell'azienda nelle attività quotidiane, nelle nostre relazioni interne ed esterne.

Il nostro lavoro è per noi fonte di orgoglio. Facendolo conoscere, contribuiamo allo sviluppo della nostra azienda.

Attraverso i nostri comportamenti quotidiani e le nostre parole diffondiamo i nostri valori, con il buon esempio.

✓ **Mi impegno a:**

- Incarnare e riflettere i valori del Gruppo nei miei atteggiamenti personali.
- Tenere sempre a mente che su internet nulla è segreto o privato.
- Se mi esprimo su internet o sui social network a proposito del mio lavoro, pormi il problema della pertinenza e dell'impatto dei miei post sull'immagine e la reputazione del Gruppo.
- Fare attenzione a identificarmi come collaboratore Clariane quando utilizzo i social media nell'ambito della mia attività professionale (tipo LinkedIn).
- Essere moderato ed equilibrato se devo esprimere un punto di vista critico sulla mia azienda.
- Segnalare ai miei superiori o all'Ufficio Comunicazione qualsiasi commento negativo o polemiche sul gruppo Clariane, le sue strutture o i suoi collaboratori.

✗ **Mi impegno a non:**

- Trasmettere informazioni che potrebbero nuocere ai miei colleghi o alla mia azienda sui social network.
- Non postare foto che mostrino persone assistite / pazienti, familiari o collaboratori senza il loro esplicito consenso.
- Avere dei comportamenti che danno una cattiva immagine dell'azienda o del team.
- Esprimermi a nome del Gruppo o di una delle strutture senza la previa autorizzazione.

PER APPROFONDIRE la invitiamo a rivolgersi al suo ufficio incaricato della Comunicazione.



Essere ambasciatore

Ho scambi regolari con dei colleghi tramite un gruppo di discussione creato su un social network. Dopo un po' mi accorgo che le parole espresse da alcune persone contestano gravemente le nostre strutture. Cosa devo fare?

Teniamo alla libertà d'espressione e crediamo che le critiche costruttive ci facciano migliorare. La denigrazione però non è un atteggiamento costruttivo. Prima di pubblicare un'informazione sui social network (anche in un gruppo privato) mi devo chiedere se sarei disposto a farmi carico di queste parole nel caso in cui divenissero pubbliche. Dal momento in cui sono pubblicati su un social network, i testi e le immagini possono essere condivisi, ripubblicati su altri media e diventare pubblici. È quindi importante mostrare misura e moderazione.

Ogni collaboratore è d'altronde invitato a segnalare alla Direzione Comunicazione del suo paese o del Gruppo qualsiasi contenuto che potrebbe nuocere all'immagine di Clariane e/o dei suoi collaboratori.

Invitato a fare una visita della mia struttura, un giornalista locale mi fa domande sulla presa in carico degli ospiti e il mio tasso di occupazione. Che cosa devo dire?

Alcune informazioni come il tasso di occupazione devono restare ad uso interno, ma lei può sempre parlare della capacità di accoglienza della struttura, la nostra politica della qualità e i nostri impegni nei confronti dei clienti. In tutti i casi, qualsiasi comunicazione a nome del Gruppo o di una struttura deve essere oggetto di preventiva autorizzazione da parte dei superiori e di informazione della Direzione Comunicazione di riferimento.

Leggo regolarmente su internet o sui social network informazioni che trovo menzognere se non addirittura diffamatorie su Clariane e a volte più specificamente sulla struttura in cui lavoro. Posso rispondere a questi articoli o a questi post per correggerli e difendere il Gruppo?

Per quanto questa azione possa apparire lodevole, non rientra nel suo ruolo. Nessun collaboratore non autorizzato può pubblicare su internet o altrove delle dichiarazioni o delle informazioni a nome del Gruppo. Se le sembra che circolino delle informazioni errate su Clariane attraverso i social network, deve informare la sua Direzione Comunicazione che adotterà le misure necessarie.

CORAGGIO

Osare dire le cose

Noi vogliamo che tutti si esprimano liberamente.

Diciamo ciò che pensiamo e segnaliamo quello che andrebbe migliorato, o le situazioni problematiche.

Una comunicazione coraggiosa favorisce la stima in sé, la qualità del lavoro e delle relazioni all'interno del team, oltre alla fiducia di tutti.

✓ Mi impegno a:

- Prendere la parola in riunione per esprimere il mio punto di vista, anche (e soprattutto) quando è diverso.
- Parlare liberamente con i miei colleghi e i miei superiori sulle situazioni problematiche.
- Porre il benessere delle persone assistite / pazienti e la qualità delle prestazioni in testa alle mie preoccupazioni.
- Segnalare qualsiasi situazione o evento avverso.
- Rassicurare o sostenere un collega che vorrebbe fare una segnalazione ma che non se ne sente in grado.

✗ Mi impegno a non:

- Accettare le parole non dette o i tabù.
- Confondere una segnalazione o un allarme con una delazione.
- Tacere quando bisognerebbe fare una segnalazione a fronte di una situazione problematica.
- Ignorare i pareri critici o negativi delle persone assistite/dei pazienti o dei loro familiari.
- Accettare le abitudini o le routine se non sono rispettose dei nostri standard di assistenza.

PER APPROFONDIRE la invitiamo a prendere visione delle politiche del Gruppo relative al trattamento degli eventi indesiderati e dei reclami, oltre alla Guida all'utilizzo dello strumento di segnalazione e alla procedura di raccolta e trattamento delle segnalazioni.

Mi accorgo che un collega ha dei comportamenti inappropriati con i pazienti. A volte parla loro male o li tratta come bambini. Cosa devo fare?

Questo tipo di comportamento è inammissibile. Reagisco immediatamente segnalando questa situazione

ai miei superiori e dichiarando che i fatti a cui ho assistito costituiscono un evento indesiderato. Il benessere delle persone che assistiamo deve prevalere su qualsiasi altra considerazione. È anche un modo per proteggere il mio collega portandolo a rimettersi rapidamente in discussione.

Affrontare le difficoltà

Noi abbiamo il coraggio di prendere delle decisioni e affrontiamo le situazioni difficili con determinazione.

Le professioni di assistenza e cura comportano dei bei rapporti umani e molte soddisfazioni, ma anche situazioni difficili come il fine vita. Noi le guardiamo in faccia per gestirle collettivamente in maniera costruttiva. Ci impegniamo mantenendo la corretta distanza professionale.

✓ Mi impegno a:

- Affrontare le situazioni difficili con forza.
- Avere il coraggio di decidere e attenermi alle mie decisioni se le ritengo giuste.
- Risolvere un problema imprevisto con reattività ed essere "orientato alla soluzione".
- Avere il coraggio di riconoscere i miei limiti e fare ricorso ai miei colleghi o ai miei superiori se ce n'è bisogno.

✗ Mi impegno a non:

- Ignorare una difficoltà per paura delle conseguenze se agisco.
- Mantenere il riserbo su ciò che vedo per non mostrare le mie "debolezze".
- Cambiare posizione alla minima difficoltà o dare ragione all'ultimo che ha parlato.

PER APPROFONDIRE la invitiamo a rivolgersi ai vostri referenti delle Risorse umane che la informeranno sugli strumenti esistenti di aiuto e sostegno psicologico, oltre che sulle politiche applicabili in materia di prevenzione dei rischi psicosociali.

Stamattina, a seguito di un fenomeno climatico eccezionale, sono pochi i dipendenti che sono stati in grado di raggiungere la struttura. Mi viene chiesto di svolgere dei compiti che non ho mai fatto e che non rientrano nel mio mansionario. Come devo reagire?

Si tratta di una circostanza eccezionale che presuppone mobilitazione generale e solidarietà per garantire la continuità dell'assistenza, che resta la priorità.

Un paziente con il quale ho parlato molto ha imparato a conoscermi. Chiede sempre più spesso di me ed è diventato difficile per me gestire questo rapporto. La cosa mi preoccupa e inizia a riflettersi sul mio benessere al lavoro. Devo parlarne con i miei colleghi?

Per la qualità del lavoro e il nostro benessere è preferibile chiedere un supporto. Il fatto di passare il testimone con un paziente difficile non è un fallimento. Si tratta invece dell'indicatore di una volontà di agire correttamente. Lasciare la cosa in mano a un collega è segno di coraggio.

clariane

X @clariane - 