



2011 - 2021

Clinica Veterinaria San Paolo

Codice etico

Indice

Premessa	3
La nostra MISSION	4
La nostra VISION per il futuro:	5
L'etica aziendale	6
Il codice etico	7
Il nostro lavoro	8
Valori in cui crediamo	
Onestà e trasparenza	9
Rispetto	9
Empatia	9
Studio e aggiornamento	10
Condivisione	10
Lavoro professionale	11
Clienti	11
Profitto	11
Tutela dei lavoratori	12
Rispetto della legge	12
Sostenibilità	13



PREMESSA

La Clinica Veterinaria San Paolo nasce nel 2011 dall'idea dei fratelli Angelo ed Alessandro Sferlazzo

Un'idea nata in tempi molto più lontani e basata su fondamenti ed insegnamenti familiari o derivanti dalle più importanti esperienze formative dirette della loro vita.

I fondatori hanno da sempre portato avanti, anche controcorrente, la Clinica sulle ali dei valori di onestà, trasparenza, impegno, studio, gentilezza, empatia, condivisione e molti altri.

L'ispirazione duplice è quella di perseguire le tecniche e gli aggiornamenti della moderna medicina e di metterla a disposizione con umanità all'interno di una sempre più ampia comunità di persone, contestualizzandola in un contesto aziendale che si ispira alle radici della piccola media impresa familiare italiana.

La Clinica si ispira infatti a quelle imprese che hanno reso grande il nostro paese, in particolare dagli anni del dopoguerra, e che sono arrivate non di rado ad esprimersi in eccellenze internazionali.

Oggi, la crescita del business fa sì che la Clinica Veterinaria San Paolo si trovi a operare in un contesto in continua e rapida evoluzione.

Per via della complessità di questo scenario, è importante che ribadisca con forza la propria cultura, definendo con chiarezza l'insieme dei valori in cui l'azienda si riconosce e che condivide, unitamente alle responsabilità che essa si assume sia verso l'interno che verso l'esterno.

Il codice etico diventa uno strumento fondamentale per condividere e portare avanti il nostro progetto attraverso la condivisione dei nostri valori più profondi



La nostra MISSION

Cuore e Scienza, il nostro motto

Essere un esempio medico d'avanguardia ed un punto di riferimento per la cura degli animali di tutte le specie in città.

Praticare una medicina di alto livello attraverso la tecnologia, lo studio, la passione ed il lavoro di molte persone per potere apportare le migliori cure ai pazienti e per potere allo stesso tempo costruire con staff e clienti una comunità etica basata sui valori di umanità e trasparenza.

Essere una realtà aziendale organizzata e moderna ma sospinta dagli antichi valori di uomini e donne che hanno fatto grande il nostro paese; ispirante per chi ne colga l'essenza e per i tutti i giovani che si affacciano alla professione veterinaria.



La nostra VISION per il futuro:

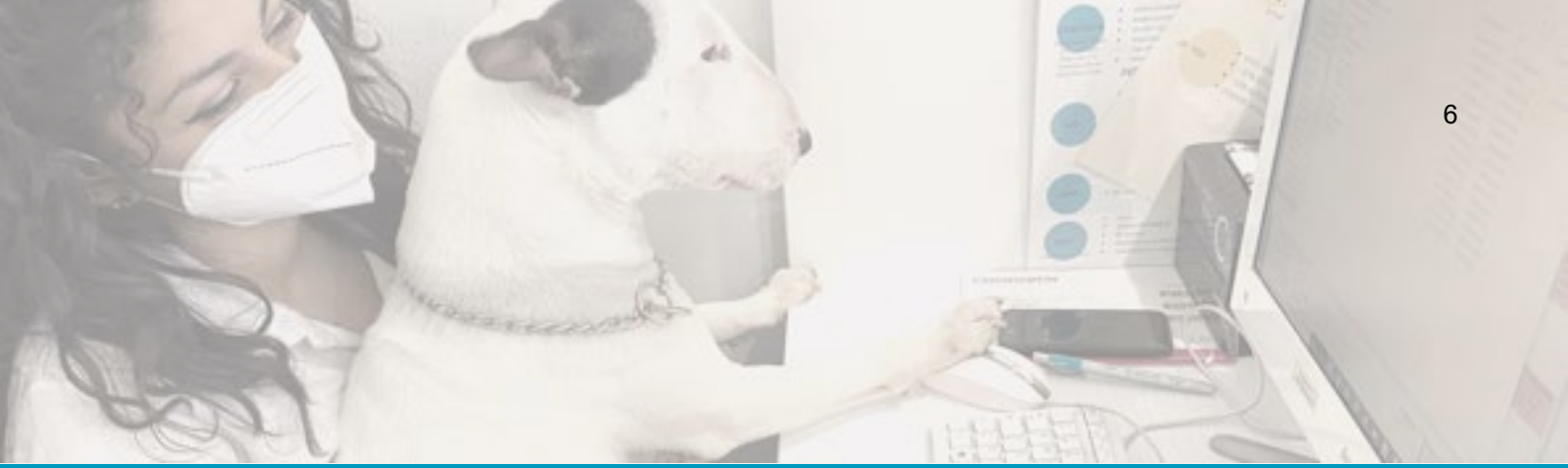
Veterinaria sostenibile, si può fare

Lavoriamo per una veterinaria di alto profilo sia professionale che umano ma allo stesso tempo sostenibile, per tutti:

- medici
- lavoratori
- imprenditori
- clienti
- pazienti
- l'ambiente che ci circonda

Una veterinaria sana ed alla portata di tutti, basata su meccanismi di prevenzione sia medica che economica e sempre rispettosa in ogni sua componente, trasparente, etica, umana.

Una veterinaria che dà gioia.



L'etica aziendale

L'etica, parafrasando la definizione del vocabolario Treccani, indica quella parte della filosofia che si occupa del comportamento umano.

Indica ogni dottrina o riflessione

circa il comportamento pratico dell'uomo che tenda ad indicare quale sia il vero bene ed i mezzi atti a conseguirlo, quali i doveri morali verso se stessi e verso gli altri.

La Clinica Veterinaria San Paolo individua come proprio obiettivo etico aziendale la capacità di integrare le proprie attività mediche, curative con quelle di business rispettando e tutelando sempre gli interessi di tutti i clienti e pazienti (sulla base prima di tutto del codice deontologico dei medici veterinari, per gli stessi medici).

Rispettando e tutelando allo stesso modo gli interessi di colleghi, collaboratori, e di tutte le persone con cui si relaziona senza mai dimenticare, secondo le proprie proprie possibilità, la salvaguardia dell'ambiente.

In altre parole l'azione della Clinica è volta a perseguire la propria attività considerando il rispetto dovuto a tutti gli esseri viventi come fine primario e non come un mezzo per raggiungere il profitto.

IL CODICE ETICO

Obiettivo del **Codice Etico** è diffondere e condividere i valori in cui l'azienda si riconosce.

Si propone di illustrare e comunicare quelle che da sempre sono le idee e le consuetudini di questo gruppo con l'intenzione di unire la valutazione etica a quella medico-professionale e a quella manageriale e così fornire un mezzo di riferimento chiaro nel tempo per i collaboratori attuali e per quelli che verranno.

Il codice etico è quindi un "contratto morale" sottoscritto da tutti i dipendenti e collaboratori con la Clinica Veterinaria San Paolo al fine di garantire che il benessere e il rispetto verso tutti vengano sempre anteposti in ogni azione intrapresa quotidianamente.

IL NOSTRO LAVORO

La Clinica Veterinaria San Paolo produce servizi per animali, in special modo cure mediche veterinarie e preventive.

Il nostro fine comune è quello di offrire un servizio di alto livello medico veterinario mettendo l'animale al centro e la persona con esso attraverso una metodica che si può riassumere con il motto "cuore e scienza".

Da sempre ci riproponiamo di offrire un servizio di alto livello medico-scientifico al paziente, un servizio aggiornato ed al passo con i tempi. Allo stesso tempo crediamo nella comunicazione e nella medicina narrativa come metodo per instaurare una buona e duratura relazione di fiducia con il cliente.

Non vogliamo che la nostra struttura venga percepita come una grande fredda organizzazione, bensì come un insieme di persone che fanno leva sulla propria umanità ed empatia per svolgere il lavoro nel migliore dei modi.

La Clinica ambisce ad essere percepita come un punto di riferimento positivo all'interno della comunità in cui opera e a distinguersi per il lato umano, empatico e comunicativo oltre che per la qualità intrinseca del suo operato professionale.

Le persone sono il principale e costante punto di riferimento di tutto ciò che facciamo.

I nostri clienti hanno cinque diritti fondamentali: il diritto alla qualità professionale, il diritto di essere informati, il diritto di scegliere e il diritto di essere ascoltati, il diritto alla sicurezza per sé e per i propri animali all'interno della struttura.

Valori in cui crediamo

La Clinica Veterinaria San Paolo è un'azienda a stampo familiare con una forte identità di base.

Etica professionale, empatia, umanità, amore per il sapere caratterizzano fortemente la nostra attività.

Pur nel contesto di una gestione aziendale in continua evoluzione e miglioramento e di una costante volontà di innovare anche in questo settore, non verrà mai a mancare la coerenza con i nostri valori più profondi.

Onestà e trasparenza

Primo presupposto fondamentale sul quale si basa ogni relazione instaurata dall'azienda sia con i collaboratori che con l'esterno.

Sincerità ed onestà, umana ed intellettuale, sono alla base di tutti i nostri rapporti.

Rispetto

Un valore primario è il rispetto (e con esso l'educazione) verso tutte le persone e gli animali che si rivolgono alla struttura, verso i colleghi e verso le cose comuni, che si tratti di spazi o attrezzature. Rispettarsi reciprocamente vuole dire anche comprendere il proprio ruolo e come muoversi all'interno del gruppo e dell'organigramma

Empatia

Essere un medico veterinario o dipendente San Paolo significa "metterci il cuore" in tutto quello che si fa, significa partecipare anche emotivamente durante il proprio orario di lavoro e senza creare barriere comunicative o emozionali troppo alte da inibire il rapporto con le persone o da fare percepire alla clientela eccessivo distacco ed agli animali mancanza di cure.

Essere empatico vuol dire “sentire/percepire i bisogni dell’altro”. Riteniamo che questa sia condizione necessaria per chi svolge una professione medica - o il proprio lavoro all’interno di una struttura medica - che richiede sensibilità e spirito accudente. Fare parte del nostro staff vuol dire sentire i bisogni del collega, essere disponibile al bisogno e nelle difficoltà, vuol dire credere nel lavoro di gruppo e condividere le soddisfazioni o i problemi quotidiani, tutti insieme.

La forza del lupo è il branco, la forza del branco è il lupo

Studio e aggiornamento

Presupposto di un buon lavoro e di un lavoro che si ama sono lo studio e l’aggiornamento.

Riteniamo che i nostri clienti e pazienti, che come detto poco anzi stanno sempre al centro della nostra attività, meritino il miglior servizio.

Presupposto per lavorare alla Clinica Veterinaria San Paolo è quello di aggiornarsi costantemente secondo gli obblighi di legge e possibilmente anche di più cercando, attraverso il perseguimento della propria realizzazione professionale, di apportare al paziente il maggior beneficio possibile.

Condivisone

Fare parte dello staff San Paolo vuol dire anche partecipare alla vita di gruppo, agli eventi organizzati dalla struttura, condividere alcuni momenti importanti per l’azienda.

Partecipare vuol dire apportare qualcosa di proprio agli altri, contaminarsi e contaminare positivamente i colleghi per poter crescere insieme.

Partecipare vuol dire accettare il cambiamento ed accoglierlo, attenersi alle norme di qualità come ad esempio la ISO 9001.

Partecipare vuol dire dedicare parte del proprio tempo alle attività culturali parallele della clinica che vengono organizzate per apportare beneficio di immagine o economico all’azienda stessa con l’obiettivo di migliorare tutto l’ecosistema della clinica.

Lavoro professionale

Il lavoro è al centro di ogni nostra attività e impegno quotidiano. La Clinica concentra i suoi sforzi sull'innovazione, sugli investimenti, sullo studio per offrire prestazioni di qualità superiore, percepiti dalle persone e dai clienti come distintivi. La struttura è in costante evoluzione e crescita tecnico-professionale e relativamente all'organizzazione aziendale per distinguersi sempre nel suo taglio di eccellenza, modernità e qualità.

Clienti

La Clinica richiede al cliente educazione e di attenersi ai regolamenti interni per un sano svolgimento del lavoro ma allo stesso tempo lo considera un partner necessario per raggiungere i suoi obiettivi. È nostro postulato lavorare per loro e con loro sempre nel pieno rispetto delle persone e degli animali.

Considerando il fatto intrinseco al lavoro medico, che resta caratterizzato da una certa imprevedibilità e da esigenze impellenti, la Clinica condanna in maniera chiara e netta ogni atteggiamento volto a considerare il cliente un "disturbatore" così come depreca che il personale si comporti nei suoi confronti con estrema rigidità e senza fare appello al buon senso, al codice deontologico ed al presente codice etico.

Profitto

La Clinica Veterinaria San Paolo valuta come primario il benessere del profitto aziendale e della retribuzione dei collaboratori (sempre proporzionale all'apporto professionale, all'impegno ed all'esperienza), al pari del lavoro professionale e dell'etica, ritenendo primario il benessere dell'azienda e dei suoi collaboratori.

e dipendenti per consentire il raggiungimento degli obiettivi prefissati

Tutela dei lavoratori

La Clinica combatte le discriminazioni relative all'età, sesso, all'identità di genere, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose.

Da sempre incentiva il lavoro femminile ed attua una politica aziendale di non discriminazione ed inclusione dei lavoratori LGBTQ+.

Ci impegniamo con forza ad impedire ogni forma di mobbing e di sfruttamento del lavoro, sia diretto che indiretto. Prestazioni di lavoro e potenzialità professionali sono i criteri determinanti per gli sviluppi retributivi e di carriera.

La Clinica riconosce e rispetta l'impegno di dipendenti e collaboratori e si impegna a sua volta a corrispondere premi, vantaggi ed avanzamento posizionale a tutte le persone meritevoli, tenendo in considerazione i valori dell'impegno e del lavoro nel rispetto delle caratteristiche umane, professionali e delle ambizioni del singolo.

Rispetto di leggi, codici e regolamenti vigenti

La Clinica Veterinaria San Paolo pone l'onestà, la correttezza e il rispetto delle normative nazionali ed internazionali come primo ed imprescindibile valore da seguire.

Non trascura le leggi ed i codici medico veterinari, quelle sulla sicurezza sul lavoro, e quelle legate alla gestione del Covid o di altre emergenze.

Si impegna pertanto a rispettare tutte le normative con azioni preventive e correttive. Ispira inoltre le proprie decisioni e i propri comportamenti alle possibili evoluzioni del quadro normativo.

Sostenibilità

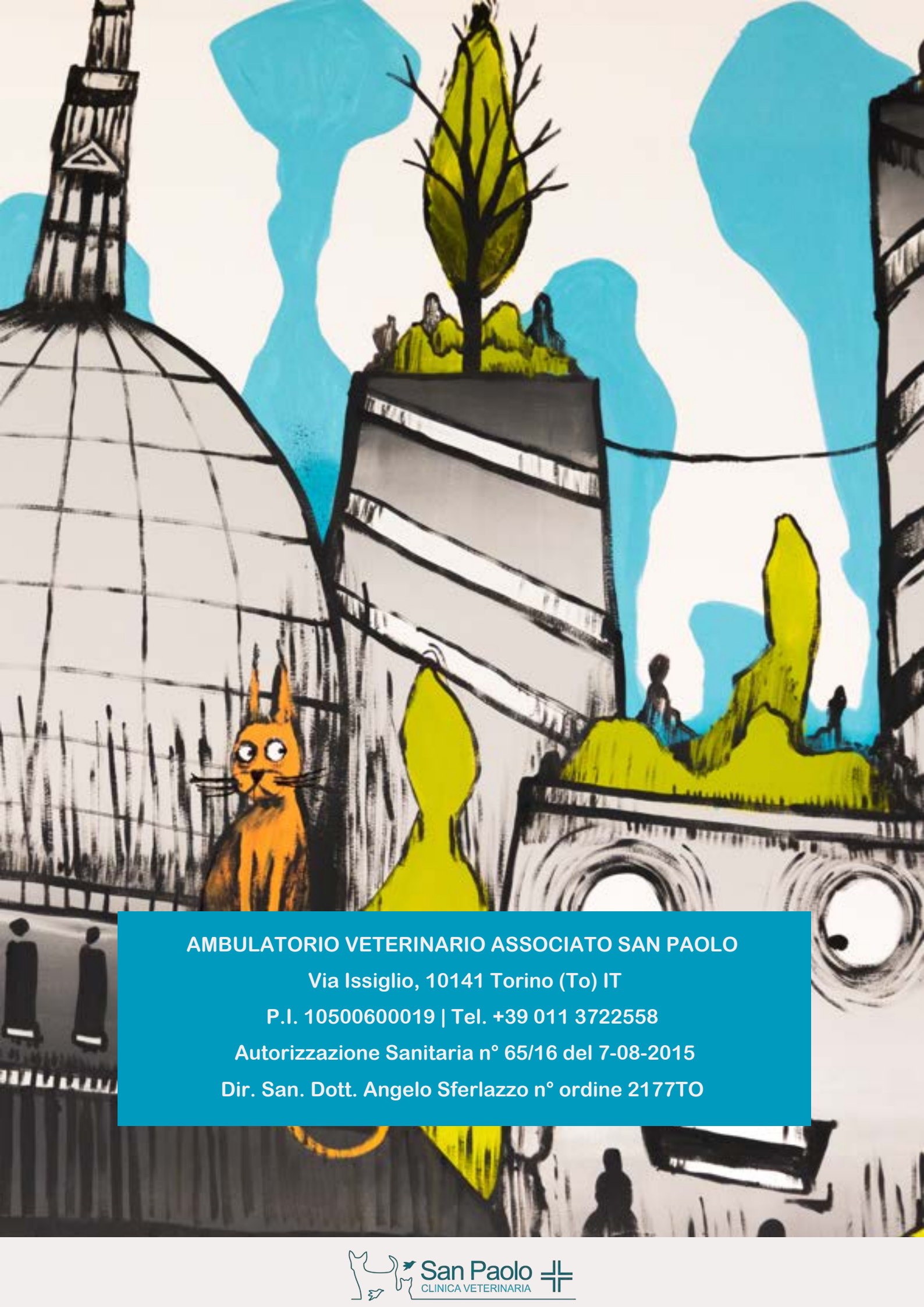
Da sempre la Clinica Veterinaria San Paolo pone estrema attenzione ai fattori chiamati E.S.G. (*Environment, Social, Governance*).

Tutti i nostri collaboratori devono attenersi alle procedure identificate come virtuose in tal senso a cominciare da quelle legate all'ambiente come la raccolta differenziata, lo smaltimento dei rifiuti speciali, gli sprechi, l'uso di materiali riciclati o riciclabili fino ad arrivare agli aiuti agli animali ed alle persone in difficoltà economica o alle sovvenzioni ad enti benefici.

Il concetto di sostenibilità viene inoltre esteso sia al campo della gestione economica che a quello della gestione delle risorse umane interne con lo scopo di garantire un lavoro con orario adeguato, sforzi adeguati, in un ambiente sicuro, a norma con le leggi vigenti e piacevole.



I **contenuti** (testi, immagini, grafiche) presenti in questa carta dei servizi sono **protetti dal diritto d'autore**, dagli altri diritti attribuiti dalla legge sul diritto d'autore e/o dalle altre leggi applicabili. Ogni **utilizzazione** dei contenuti che **non** sia **autorizzata** dalla Clinica San Paolo e/o delle altre leggi applicabili **è proibita**.



AMBULATORIO VETERINARIO ASSOCIATO SAN PAOLO

Via Issiglio, 10141 Torino (To) IT

P.I. 10500600019 | Tel. +39 011 3722558

Autorizzazione Sanitaria n° 65/16 del 7-08-2015

Dir. San. Dott. Angelo Sferlazzo n° ordine 2177TO