

2012

**AZIENDA SPECIALE COMUNALE  
PER I SERVIZI ALLA PERSONA  
CREMONA SOLIDALE**

# *A - Codice Etico*

Revisione 01  
Del 12/2012



# **CODICE ETICO**

## **1. Premessa**

L'Azienda, nello svolgimento della propria attività, interamente rispetta le leggi comunitarie, nazionali, regionali e non intende intrattenere rapporti con chi non è allineato su tale principio, anche laddove condotte diverse potessero arrecare benefici e vantaggi.

L'Azienda è impegnata a svolgere i compiti previsti dal proprio Statuto nel rispetto della legge vigente e di ogni altra normativa, anche amministrativa, applicabile ai settori in cui L'Azienda opera.

Il Codice Etico rappresenta il documento mediante il quale l'Azienda esprime gli impegni ed i valori che ispirano la propria attività ed è strumento necessario per il perseguimento della " mission aziendale ".

Il Codice Etico può essere considerato la Carta Costituzionale dell'Azienda stessa.

Gli impegni assunti dall'Azienda mediante l'adozione del Codice Etico debbono essere fatti propri dai dipendenti e collaboratori ad integrazione dei vincoli deontologici e delle normative vigenti.

Il Codice Etico affronta gli aspetti normativi riguardanti il rispetto di leggi e regolamenti tra cui il D.Lgs. 231/01 e successive modifiche ed integrazioni avendo tra i suoi obiettivi anche la tutela dalla commissione di reati.

Il Codice Etico rappresenta inoltre un completamento della Carta dei Servizi che ha lo scopo di far conoscere agli utenti i servizi offerti e di migliorarne costantemente la qualità attraverso appositi programmi.

Sono tenuti all'osservanza del presente Codice tutti coloro che - in posizione apicale o di sottoposti all'altrui direzione o vigilanza - comunque ricadono nelle previsioni di cui agli articoli 5 - 6 - 7 del D.Lgs. 231/2001, indipendentemente dall'esistenza di un rapporto di impiego.

Il Codice si estende, pertanto, ad Amministratori, liberi professionisti, incaricati o simili.

## **2. Parte generale e destinatari**

Il Codice Etico svolge la propria funzione di prevenzione dei comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'Azienda, definendo le responsabilità etiche e sociali dei propri dirigenti, quadri, dipendenti e di tutti coloro che a qualunque titolo erogano prestazioni ed operano per conto dell'Azienda sia in forma individuale sia in associazione.

Per tutti i destinatari l'Azienda ha previsto programmi di informazione e formazione .

Come presupposto, la predisposizione del Codice Etico ha l'introduzione di Modelli Organizzativi comportamentali atti a perseguire fondamentalmente due finalità:

- impedire o ostacolare condotte contrarie alle prescrizioni di legge;

- incentivare la migliore qualità delle attività svolte dalle aziende, tramite i propri collaboratori, in considerazione dei valori espressamente individuati.

Il Codice Etico è parte integrante ed indispensabile del Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001 adottato dal Consiglio di Amministrazione.

Il funzionamento ed i poteri dell'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231 si intendono estesi all'operatività del Codice Etico.

L'Azienda mette a disposizione di tutti gli operatori una copia del Codice Etico e del Modello organizzativo secondo modalità che saranno oggetto di informazione delle rappresentanze sindacali aziendali.

Immediatamente dopo l'adozione del Modello saranno tenute riunioni di tutto il Personale per una discussione iniziale sull'intera problematica.

L'Azienda organizza periodicamente o comunque in caso di modifica del Codice Etico e/o del Modello organizzativo, incontri di formazione per i soggetti a qualsiasi titolo operanti nella struttura.

L'Organismo di Vigilanza provvederà a conservare idonea documentazione comprovante la tenuta degli incontri, nonché la frequenza da parte degli operatori dell'Azienda.

Il Personale, in caso di dubbio sul Codice Etico oppure sul Modello organizzativo o sulla loro applicazione, può richiedere i chiarimenti necessari.

### **3. Mission dell'Azienda**

I valori fondamentali sono riepilogati nella Mission dell'Azienda che è quella di perseguire finalità socio-assistenziali e socio-sanitarie, a favore delle persone non autosufficienti, disabili, in stato di bisogno o disagio sociale, in particolare a favore di anziani, disabili e minori.

Allo scopo di realizzare le finalità di cui sopra, l'Azienda può:

A) realizzare interventi e gestire servizi/strutture, a ciclo residenziale, semiresidenziale e domiciliare, per rispondere ai bisogni di assistenza e cura delle persone non autosufficienti, in particolare anziane e disabili, con l'obiettivo di mantenere il più a lungo possibile le loro capacità fisio-psichiche e la loro autonomia, nonché di rendere disponibili i servizi più aggiornati in materia di prevenzione, cura e riabilitazione;

B) realizzare interventi e gestire servizi/strutture, a ciclo residenziale e semiresidenziale, per prevenire e rispondere a situazioni di bisogno, di disabilità o di disagio sociale nel campo dei minori;

C) collaborare con gli Enti locali e con gli altri organismi pubblici e privati interessati, in specie del terzo settore, al fine di realizzare una rete organica ed integrata di servizi socio-sanitari sul territorio, garantendo una corretta programmazione ed una coordinata gestione degli interventi e dei servizi;

D) sviluppare programmi e progetti di conservazione, promozione e valorizzazione della propria tradizione e cultura in materia di servizi di assistenza e cura delle persone in stato di bisogno anche attraverso la collaborazione con altri Enti, pubblici e/o privati, culturali e territoriali;

E) promuovere ogni altra iniziativa utile al conseguimento delle finalità sociali, assistenziali e sanitarie.

#### **4. Politica della qualità**

Il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda dispone l'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e si impegna:

ad offrire ai propri ospiti il miglior servizio possibile soddisfacendo le loro richieste e aspettative unitamente a quelle dei familiari e delle altre parti interessate, i requisiti cogenti e quelli della norma UNI EN ISO 9001: 2008;

a mantenere operante il sistema di gestione ed a migliorarne continuamente l'efficacia per accrescere la validità e affidabilità dei servizi forniti dalla struttura;

a garantire che tutto quanto accade è, ove possibile, pianificato, sottoposto a valutazione critica da parte di più soggetti e tenuto sotto controllo.

A tale fine, attraverso il Sistema di Gestione per la Qualità, il Consiglio di Amministrazione intende realizzare i seguenti obiettivi:

##### **Crescita della soddisfazione degli ospiti e dei familiari**

A tale fine si impegna all'ascolto della loro voce e ad attivare azioni opportune in relazione a segnalazioni e suggerimenti pervenuti.

##### **Crescita della professionalità e della motivazione delle proprie risorse umane**

Poiché ciascuna risorsa umana è fondamentale per la realizzazione delle finalità dell'Organizzazione e per la soddisfazione dei requisiti dei clienti, si impegna a:

selezionare le risorse umane e secondo requisiti di competenza;

fornire occasioni di formazione per valorizzare il patrimonio delle conoscenze e competenze tecniche e le capacità individuali e collettive

comunicare a tutte le risorse umane l'importanza di soddisfare i requisiti dei clienti.

##### **Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle infrastrutture**

Il Consiglio di Amministrazione e la Direzione Generale si impegnano a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti ed attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti e l'adeguatezza all'innovazione tecnologica.

##### **Miglioramento continuo dell'efficienza aziendale**

A tale fine il Consiglio di Amministrazione e la Direzione Generale si impegnano a:

definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi di per l'erogazione e controllo dei servizi;

formare continuamente e coinvolgere le risorse umane;

fornire le risorse necessarie.

##### **Accrescimento della presenza sul mercato**

A tale fine il Consiglio di Amministrazione e la Direzione Generale si impegnano a mettere a disposizione risorse per aumentare la visibilità, per estendere l'offerta di servizi e per mantenere costante l'attenzione alle esigenze del territorio in cui l'Azienda opera.

## **Crescita economica dell'Organizzazione.**

A tal fine il Consiglio di Amministrazione e la Direzione Generale si impegnano ad una gestione oculata delle risorse economiche ed a monitorare gli indici di bilancio più significativi.

Il Manuale della qualità interpreta e traduce operativamente la politica della qualità dell'Organizzazione, per cui tutte le risorse umane devono ritenersi impegnate a perseguire gli obiettivi indicati nel rispetto del medesimo manuale e della documentazione in quest'ultimo richiamata. In particolare, a ciascuno viene affidato il compito di:

capire e impegnarsi per soddisfare le legittime attese in materia di qualità dei clienti  
identificare ed eliminare le cause di errori e sprechi presenti nei processi.

## **5. Carta dei Servizi**

L'Azienda svolge attività sociale, socioassistenziale e sociosanitaria ed ha inteso adottare la propria "CARTA DEI SERVIZI" quale elemento di qualità e di trasparenza nei confronti degli utenti.

Gli obiettivi che si vogliono perseguire sono:

- garantire la miglior qualità di vita agli ospiti non autosufficienti e l'esercizio dei diritti di cittadinanza, con particolare riferimento all'uguaglianza e all'imparzialità nell'erogazione dei servizi offerti nei confronti di tutti gli utenti;
- rendere trasparenti i percorsi dell'accesso, dell'accoglienza, della gestione dei progetti personalizzati, della partecipazione e dei reclami;
- chiarire le responsabilità delle figure professionali nel progetto d'assistenza ordinario e personalizzato.

La "Carta dei Servizi" contiene:

- la descrizione e le modalità d'accesso dei servizi offerti;
- gli standard di qualità dei servizi medesimi;
- gli strumenti di tutela dell'ospite/utente;

E' stata predisposta una apposita "Carta dei Servizi" per ogni struttura gestita dall'Azienda. Il presente Codice Etico viene allegato alle Carte dei Servizi al fine di evidenziare come le prestazioni offerte dall'Azienda vengano effettuate nel pieno rispetto e secondo i principi contenuti nel presente Codice Etico.

## **6. Dichiarazione di Intenti**

In relazione al dettato del D. Lgs. n. 231/2001, l'Azienda ha come principio imprescindibile il rispetto delle leggi e regolamenti vigenti e si impegna ad operare nel pieno rispetto del Codice Etico.

Ogni dipendente deve impegnarsi al rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti.

Tale impegno dovrà valere anche per i consulenti, fornitori, clienti e per chiunque abbia rapporti con l'Ente.

Quest'ultimo non inizierà o proseguirà nessun rapporto con chi non intenda allinearsi a questo principio.

L'Azienda dovrà assicurare un adeguato programma di formazione e sensibilizzazione continua sulle problematiche attinenti il Codice Etico e sulla applicazione pratica.

## **6.1 Effettività e applicazione del Codice Etico**

Il Consiglio di Amministrazione verifica la corretta applicazione del Codice Etico e ne cura gli aggiornamenti con il supporto della Direzione Generale.

Il Codice Etico è preponderante rispetto alle istruzioni impartite dall'organizzazione gerarchica interna.

L'Organismo di Vigilanza ha il compito di vigilare sul funzionamento osservanza ed aggiornamento del Codice Etico - Comportamentale adottato.

La diffusione del Codice Etico e l'informazione sullo stesso viene affidata all' Organismo di Vigilanza.

Copia del Codice Etico viene trasmessa a tutti gli Enti Pubblici e Privati con i quali l'Azienda intrattiene rapporti. Questi ultimi hanno il dovere di conoscere, osservare e dare attuazione alle previsioni in esso contenute.

Tutti coloro che collaborano a qualsiasi titolo con l'Azienda hanno il dovere di conoscere il contenuto ed il significato del Codice Etico e debbono impegnarsi impegnandosi ad attuare le disposizioni in esso contenute.

## **6.2 Segnalazione delle violazioni del Codice Etico e di Comportamento**

L'Organismo di Vigilanza deve segnalare tutti i comportamenti che possono configurare ipotesi di reato al Consiglio d'Amministrazione, che dovrà attivarsi in funzione della tipologia di reato secondo la normativa vigente.

Qualora si rilevino violazioni al Codice Etico non configurabili come ipotesi di reato, l'Organismo di Vigilanza le segnala al Consiglio d'Amministrazione che, dopo gli opportuni accertamenti, applicherà se necessario dei provvedimenti disciplinari.

E' dovere di chi opera a qualsiasi titolo all'interno dell'Azienda segnalare all' Organismo di Vigilanza eventuali violazioni del Codice Etico di cui siano venuti a conoscenza anche al di fuori dello svolgimento delle funzioni assegnate, prestando la massima collaborazione richiesta.

I dipendenti e collaboratori potranno rivolgersi all'assetto dirigente competente per il proprio profilo professionale (Direzione General/Direzione Sanitaria/Direzione Clinica ) che, compatibilmente con la normativa in vigore, risponderà a qualsiasi domanda, richiesta di chiarimento o segnalazione di situazioni o comportamenti che violino i principi del Codice Etico.

Le Direzioni informate e l' Organismo di Vigilanza, adotteranno tutte le misure necessarie ad assicurare il carattere riservato delle informazioni ricevute, l'equo trattamento del personale coinvolto in condotte contrarie al Codice ed il diritto di difesa di ciascun dipendente e collaboratore.

## **6.3 Sistema disciplinare e meccanismi sanzionatori**

1. Qualora, a seguito dell'attività di indagine svolta, emergano seri e concordanti indizi di violazioni al modello, che integrino o non integrino ipotesi di reato, da parte di personale dipendente, l' Organismo di Vigilanza le deve immediatamente segnalare per iscritto alle Direzioni dell'Azienda affinché questa proceda secondo i disposti dei C.C.N.L. vigenti.

2. Sono tenuti all'osservanza del presente Codice tutti coloro che - in posizione apicale o di sottoposti all'altrui direzione o vigilanza - comunque ricadono nelle previsioni di cui agli articoli 5 - 6 - 7 del D. Lgvo 231/2001, indipendentemente dall'esistenza di un rapporto di impiego.

Il Modello si estende, pertanto, ad Amministratori, liberi professionisti, incaricati o simili.

## **7. Principi e valori etici fondamentali**

Il Codice Etico rappresenta per l'Azienda uno strumento fondamentale in quanto ne individua i caratteri e ne definisce la mission.

### **7.1 Rispetto alla normativa vigente**

Il Codice Etico costituisce parte integrante del Modello Organizzativo dell'Azienda che si obbliga a non intrattenere oppure proseguire le proprie attività con soggetti che, a loro volta non assumono l'espreso impegno di osservare tutte le normative vigenti.

Ai fini della piena osservanza delle disposizioni previste dal Decreto Legislativo 8/6/2001 n. 231 e successive modificazioni ed integrazioni, i soggetti operanti in posizione apicale, sottoposta e chiunque intrattenga rapporti con l'Azienda sono tenuti all'osservanza delle disposizioni contenute nel vigente Regolamento Generale Amministrativo, delle altre disposizioni generali, delle norme operative dell'Azienda nonché di tutte le norme di legge e dei regolamenti vigenti.

### **7.2 Onestà e correttezza**

Ogni operatore (interno ed esterno) che opera a qualsiasi livello per l'Azienda deve mantenere un comportamento aderente alle regole della stessa operando con onestà e lealtà e nel pieno rispetto dei principi che animano l'Azienda.

### **7.3 Trasparenza**

L'Azienda ha impostato la propria attività in ossequio alla massima trasparenza ponendo in essere ogni misura necessaria per rendere i propri atti e le proprie azioni comprensibili a chiunque intrattenga rapporti a qualsiasi titolo con l'Azienda stessa.

I dipendenti:

- operano con imparzialità, senza indulgere a trattamenti di favore;
  - adottano le proprie decisioni nella massima trasparenza e respingono indebite pressioni.
- Non determinano, né concorrono a determinare, situazioni di privilegio.
- assumono atteggiamenti di attenzione e di disponibilità verso ogni persona sofferente.

### **7.4 Riservatezza**

L'Azienda assicura in ogni settore della propria attività il rispetto delle norme e delle regole in materia di riservatezza.

Nell'acquisizione, trattamento e comunicazione dei dati sensibili (in specie ex D.Lgs 196/2003), l'Azienda è tenuta ad osservare le modalità necessarie per tutelare la riservatezza dei dati.

Ai dipendenti ed ai terzi che collaborano coll'Azienda è fatto divieto di utilizzare le informazioni di cui sono venuti a conoscenza per scopi diversi rispetto alla stretta esplicazione delle funzioni d'ufficio.

### **7.5 Imparzialità e pari opportunità**

L'Azienda non adotterà comportamenti discriminatori in riferimento all'età, alla razza, al sesso, allo stato di salute, al credo religioso, allo status sociale di chiunque intrattenga rapporti a qualsiasi titolo con l'Azienda stessa.

L'Azienda garantisce le pari opportunità a tutto il personale operante all'interno delle proprie Strutture.

## **7.6 Sicurezza**

1. L'Azienda si propone di praticare il costante miglioramento della sicurezza e negli ambiti di lavoro, presenti nella legislazione della salute dei lavoratori osservando tutte le regole in materia.

2. Il servizio di prevenzione e protezione provvede:

- all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale;
- ad elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive ed i sistemi di controllo di tali misure;
- ad elaborare le misure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- a proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- a partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alle riunioni periodiche;
- a fornire ai lavoratori le informazioni dovute ed opportune.

3. L'Azienda è tenuta:

- a stabilire ed assumere le misure per la gestione della sicurezza;
- a svolgere adeguate attività di formazione, informazione ed addestramento contro i rischi;
- ad assicurare la sorveglianza sanitaria secondo quanto stabilito dalla legge;
- ad osservare il rispetto degli standard tecnico-strumentali di legge relativi alle attrezzature, apparecchiature, impianti, luoghi di lavoro, agenti chimici, fisici e biologici.

4. L'organizzazione aziendale del lavoro fa riferimento e recepisce le linee guida OHSAS 18001:2007 per la protezione della salute e della sicurezza sul lavoro.

5. E' volontà dell'Azienda porre in essere tutte le misure necessarie affinché le proprie Strutture siano un luogo sicuro per gli operatori e per gli ospiti.

## **7.7. Valore delle Risorse Umane**

Il valore della centralità della persona è assunto anche nei rapporti di lavoro.

1. L'Azienda si assicura che lo svolgimento del rapporto di lavoro ed il tenore dei rapporti fra i vari operatori avvengano con modalità compatibili alla dignità dei lavoratori.

2. L'Azienda assicura ai lavoratori la possibilità di esporre situazioni o condizioni particolarmente lesive della dignità di ciascun dipendente.

3. L'Azienda si propone di svolgere continua attività formativa ed informativa per accrescere il grado di professionalità degli operatori nei diversi livelli e per migliorare le loro capacità professionali e gestionali.

4. L'Azienda stabilisce con i dipendenti relazioni improntate sulla reciproca fiducia e lealtà nel pieno rispetto degli obblighi contrattuali e dei diritti e doveri dei lavoratori.

## **7.8 Conflitto di interessi**

Si configura il conflitto d'interessi quando un interesse secondario potrebbe influire sull'interesse primario aziendale.

1. I dipendenti non devono assumere decisioni e non devono svolgere attività inerenti alle loro mansioni, ove versino in situazioni di conflitto di interesse.

2. I dipendenti hanno l'obbligo di astenersi in ogni caso in cui esistano evidenti ragioni di opportunità.

3. Il dipendente motiva per iscritto l'intenzione di astenersi al responsabile dell'ufficio, il quale decide sull'astensione.

4. Tutti coloro che all'interno dell'Azienda svolgono una funzione decisionale su procedimenti critici sono tenuti a dichiarare ogni rapporto esistente con soggetti commerciali che potrebbero generare un conflitto d'interesse apparentemente correlato all'interesse primario.

## **7.9 Tutela del patrimonio aziendale**

Tutti gli operatori che operano a qualsiasi titolo all'interno dell'Azienda sono tenuti a rispettare e tutelare il patrimonio aziendale vigilando con coscienza sui beni che vengono loro affidati nello svolgimento dei compiti a loro assegnati.

## **7.10 Tutela del patrimonio ambientale**

L'Azienda individua anche come esigenza indispensabile la tutela della salute degli operatori, degli ospiti e dei cittadini.

Per questo motivo le azioni poste in essere dall'Azienda sono improntate anche alla salvaguardia ed alla ricerca della compatibilità ambientale secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

## **8. Sistema di gestione aziendale**

### **8.1 Trasparenza dell'attività aziendale**

I soggetti che hanno rapporti coll'Azienda devono essere posti nella condizione di avere informazioni complete e precise sulle attività che li riguardano o degli Assistenti.

Nello svolgimento degli adempimenti di carattere economico vanno resi noti i comportamenti utili per cogliere il reale andamento economico dell'Azienda e per consentire di verificare una condotta senza scopo di lucro, come è nelle regole Statutarie dell'Azienda.

Le informazioni e le comunicazioni vanno rese in termini chiari e comprensibili, allo scopo di consentire la facile e generale comprensione.

### **8.2 Il Sistema dei Controlli Interni**

Tutto il personale operante a qualsiasi titolo presso l'Azienda ha il dovere di rispettare ed implementare i controlli interni.

I controlli interni sono tutti quegli strumenti indispensabili per regolare e controllare le attività svolte dall'Azienda al fine di garantire il rispetto delle norme di legge e del regolamento generale di organizzazione dell'Azienda.

Tutti i dipendenti e collaboratori dell'Azienda hanno il dovere di attuare un efficiente sistema di controllo interno.

### **8.3 L'Amministrazione dell'Azienda**

Il sistema di contabilità aziendale garantisce la registrazione di ogni operazione di natura economico/finanziaria nel rispetto dei principi, dei criteri e delle modalità di redazione e tenuta della contabilità dettate dalle norme vigenti. I destinatari, qualora vengano a

conoscenza di omissioni, falsificazioni o inesattezze nelle registrazioni contabili o negli atti a queste riconducibili sono tenuti ad informare tempestivamente il Comitato di Valutazione. I principi contabili riportati nell'art. 2423 del codice civile (prudenza e continuità, realizzazione, competenza, valutazione separata e costanza) sono rispettati e perseguiti dall'Azienda attraverso la redazione e la tenuta dei libri sociali.

Il sistema amministrativo contabile ed il rispetto dei principi contabili è garantito anche da un Organo esterno denominato Organo di Revisione.

Ogni operazione e transazione deve essere approvata, verificabile, legittima, coerente e congrua: le operazioni, oltre ad essere registrate in modo corretto, devono dare modo di verificare l'iter decisionale dalla progettazione all'attuazione.

A tale scopo debbono esistere delle prove documentali ai fini della verifica della correttezza e della trasparenza delle operazioni effettuate.

Tutti i collaboratori ed i dipendenti nel caso in cui riscontrassero delle difformità oppure dei vizi nelle registrazioni e nella documentazione prodotta sono tenuti ad informare tempestivamente l'Organismo di Vigilanza.

Il Bilancio deve assicurare in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria dell'Azienda ed il risultato economico.

Le comunicazioni od i progetti che vengono resi ad Autorità, ad Istituti bancari, ai creditori ed ai terzi in genere, devono essere conformi alle risultanze di Bilancio e, comunque, rispondenti alla reale situazione economica, patrimoniale e finanziaria dell'Azienda.

In ogni caso va evitata qualsiasi indicazione non corrispondente al vero o comunque idonea ad indurre in errore i terzi.

Analoghi criteri vanno osservati nelle iniziative o nelle attività promozionali svolte al fine di conseguire l'apporto dell'oblatività privata.

Nessuna sollecitazione o influenza può essere esercitata nei confronti di chi è stato chiamato ragionevolmente può essere chiamato – a rendere dichiarazioni davanti all'Autorità Giudiziaria.

Gli incassi ed i pagamenti sono di regola eseguiti attraverso operazioni demandate agli Istituti bancari opportunamente indicati.

Nell'ambito dell'Azienda i pagamenti e gli incassi direttamente effettuati per ragioni di economicità e di funzionalità, possono essere effettuati solo da soggetti ai quali, secondo l'ordinamento dell'Azienda o le sue disposizioni di servizio, sono attribuite le funzioni contabili od economiche.

I soggetti che procedono a pagamenti ed incassi, con particolare riguardo alle operazioni di incasso per contanti, sono tenuti a verificare la regolarità della moneta e dei titoli e, in ogni caso di possibile dubbio, ad avvalersi degli strumenti per congrue verifiche.

#### **8.4 Salvaguardia delle informazioni dell'Azienda**

L'Azienda assicura in ogni settore della propria attività il rispetto delle norme e delle regole in materia di riservatezza.

Nell'acquisizione, trattamento e comunicazione dei dati sensibili (in specie ex D.Lgs 196/2003), l'Amministrazione è tenuta ad osservare le modalità necessarie per tutelare la riservatezza dei dati.

I Responsabili di ogni settore debbono porre in essere ogni azione affinché i loro collaboratori siano coscienti delle proprie responsabilità, anche individuali, rispetto alla violazione della normativa vigente in materia di privacy.

Ai dipendenti ed ai terzi che collaborano coll'Azienda è fatto divieto di utilizzare le informazioni di cui sono venuti a conoscenza per scopi diversi rispetto alla stretta esplicazione delle funzioni d'ufficio.

## **8.5 Riservatezza delle informazioni riguardanti l'Azienda**

I dipendenti ed i collaboratori hanno il dovere, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, di non divulgare a terzi nessuna informazione riguardante l'Azienda anche se si tratta di informazioni non specificatamente identificate come riservate.

## **8.6 Risorse hardware e software**

L'accesso alla rete informatica aziendale, finalizzato all'inserimento, alla modifica ovvero alla comunicazione a/da terzi di dati in essa contenuti, ovvero a qualunque intervento sui programmi destinati ad elaborarli, deve avvenire tramite l'utilizzo di una password, che consenta all'operatore di accedere alla rete limitatamente alla fase, di sua competenza, della procedura.

2. Ad ogni operatore autorizzato ad accedere alla rete è attribuita una password personale, che l'operatore si impegna a non comunicare a terzi.

3. E' vietato utilizzare la password di altro operatore.

4. Al personale è vietato tassativamente alterare il funzionamento di un sistema informatico o telematico o intervenire illegalmente con qualsiasi modalità su dati, informazioni o programmi contenuti in un sistema informatico o telematico.

## **8.7 Utilizzo dei beni dell'Azienda**

Nel fruire dei beni e dei servizi a disposizione per il suo lavoro, il dipendente dovrà, in ogni momento, essere in grado di giustificare l'uso come conforme al corretto esercizio della propria attività professionale, evitando sprechi ed impieghi inefficienti degli stessi.

I dipendenti ed i collaboratori hanno la responsabilità di proteggere il patrimonio dell'Azienda sia materiale che immateriale.

## **8.8 Diritti di proprietà intellettuale sviluppati nell'ambiente di lavoro**

I diritti relativi ai progetti, agli studi ed ogni altra attività realizzata dai dipendenti e collaboratori all'interno dell'Azienda sono, a norma di legge, di proprietà dell'Azienda che ne conserva il diritto di utilizzo nei modi e nei tempi che riterrà opportuni.

## **8.9 Logo e la titolarità dell'Azienda**

L'Azienda dovrà preventivamente autorizzare le richieste inoltrate dai dipendenti ed i collaboratori relativamente a loro interventi, partecipazioni a trasmissioni televisive o radiofoniche, pubblicazioni su giornali o pagine web nelle quali gli stessi si presentassero in qualità di operatori dell'Azienda.

L'utilizzo del logo dell'Azienda da parte degli operatori, al fine dell'organizzazione di congressi o di eventi culturali, dovrà essere preventivamente autorizzato dalla Direzione Generale.

## **9.0 Rapporti con pazienti e famigliari**

1. Il dipendente svolge la propria opera con impegno e costanza, attendendo quotidianamente e con solerzia alle mansioni ed agli incarichi affidatigli.

2. Il comportamento del dipendente è volto a stabilire rapporti di fiducia e collaborazione tra l'Azienda ed i soggetti interessati, a qualunque titolo, all'attività da essa svolta. A tal

fine il dipendente manifesta disponibilità e cortesia usando un linguaggio semplice, motivando le risposte e cooperando con riservatezza con quanti sono interessati al lavoro degli uffici.

### **9.1 Livello professionale offerto**

E' compito dei Dirigenti e dei Responsabili verificare il grado di formazione dei dipendenti e dei collaboratori affinché venga garantito un elevato livello professionale e venga impedito che siano messi in atto comportamenti errati per mancanza di conoscenza della normativa vigente.

### **9.2 Trasparenza e correttezza nei confronti degli ospiti**

1. I dipendenti operano con imparzialità, senza indulgere a trattamenti di favore; assumono le proprie decisioni nella massima trasparenza e respingono indebite pressioni. Non determinano, né concorrono a determinare, situazioni di privilegio.

2. Assumono atteggiamenti di attenzione e di disponibilità verso ogni persona sofferente.

3. I dipendenti, nei rapporti privati, evitano ogni abuso della propria posizione con lo scopo di conseguire indebiti vantaggi per sé o per altri.

### **9.3 Sistema di relazioni professionali ed umane**

1. Il primato della persona, in particolare, tende ad assicurare il benessere fisico, psichico e morale degli assistiti, con azioni miranti alla eliminazione od alla riduzione degli stati di malattia o di difficoltà. La centralità della persona eleva il rapporto fra gli Operatori dell'Azienda e gli Assistiti come intesa fra persone che tendono a riconoscersi sulla base dei medesimi bisogni umani e della comune esperienza del dolore e della sofferenza.

Le attività sanitarie ed assistenziali vanno svolte nel pieno rispetto dei diritti fondamentali della persona assistita, salvaguardandone la dignità e la libertà

2. L'Azienda, attraverso la professionalità dei propri Operatori e le strutture tecnologiche di cui dispone, vuole assicurare, agli utenti, adeguati standard di prestazioni e di prestazioni accessorie, anche a supporto dei bisogni sociali ed assistenziali.

3. L'Azienda promuove e gestisce l'utilizzo, puntuale e personale, del consenso informato, al fine di consentire ad ogni utente di avere esatta conoscenza dei trattamenti e di aderire al piano diagnostico e terapeutico.

4. L'Azienda cura la raccolta di tutti i dati ed elementi utili per la migliore formazione delle diagnosi e del trattamento; nello stesso tempo assicura che i dati raccolti saranno trattati ai fini del programma d'intervento e della rendicontazione al S.S.N. e S.S.R. , assicurando la maggiore riservatezza sotto ogni altro profilo.

5. La relazione operatore-ospite è una "relazione di aiuto" in quanto si realizza in un contatto tra due persone (relazione) di cui una, l'operatore, ha una funzione di sostegno e facilitazione (aiuto) rispetto all'altra. L'ospite è in una particolare condizione esistenziale nel senso che il suo equilibrio psicofisico, per svariate cause, si è alterato al punto che non riesce, autonomamente, a trovare soluzioni efficaci per ripristinarlo. L'operatore è una persona che ha scelto "professionalmente" di fornire un sostegno che possa aiutare l'ospite a risolvere la condizione di squilibrio in cui si trova.

### **9.4 Comunicazione Esterna**

Le comunicazioni esterne sono curate dal Presidente, dal Consiglio di Amministrazione e dalla Direzione Generale.

In nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi e tendenziosi.

L'Azienda fa divieto ai dipendenti e collaboratori di adottare qualsiasi forma di pressione o di avere comportamenti di favore nei confronti dei mezzi di comunicazione.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda tiene costantemente monitorata la situazione dei reclami ed i risultati dei questionari di soddisfazione degli ospiti/parenti.

## **10. Rapporti con i dipendenti e collaboratori**

E' dovere dei dipendenti e dei collaboratori uniformare la propria attività alle disposizioni del Codice Etico.

L'inosservanza del Codice Etico costituisce inadempimento e può dare luogo a sanzioni disciplinari.

### **10.1 Gestione del personale**

L'Azienda promuove e favorisce un clima interno in cui ogni dipendente interagisce verso gli altri colleghi con onestà, dignità e rispetto reciproco.

Un clima fatto di gruppi di lavoro in cui le risorse umane comunichino apertamente agevola il raggiungimento delle mete e degli obiettivi dell'Azienda, e promuove la creatività e la crescita individuale.

Ogni risorsa umana è tenuta a svolgere le proprie mansioni in modo responsabile, onesto, diligente e con un buon grado di giudizio, in conformità con le procedure e le direttive stabilite dall'Azienda.

L'Azienda intende aderire ai più elevati standard etici nella conduzione delle sue attività ed è quindi doveroso che ciascuno eviti situazioni di conflitto di interesse od altre situazioni che possano essere potenzialmente dannose per l'Azienda stessa. È pertanto opportuno evitare anche la sola parvenza di mancanza di integrità.

L'Azienda evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri dipendenti. Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e quelli posseduti dai dipendenti e/o su considerazioni di merito.

L'accesso a ruoli e incarichi è anch'esso stabilito in considerazione delle competenze e delle capacità; inoltre sono favorite le flessibilità nell'organizzazione del lavoro che agevolano la gestione dello stato di maternità e in generale della cura dei figli.

### **10.2 Selezione del personale e costituzione del rapporto di lavoro**

La valutazione del personale da assumere è effettuata con procedure selettive ed in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi ed alle esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psicoattitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

La funzione Risorse Umane, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo nelle fasi di selezione e assunzione.

Il personale è assunto con regolare contratto nel pieno rispetto di tutte le norme di legge.

All'atto dell'assunzione il lavoratore riceve le informazioni relative a:

- mansioni da svolgere
- procedure e protocolli da adottare al fine di evitare possibili rischi per la salute
- Codice Etico Aziendale

### **10.3 Sicurezza e salute**

L'Azienda garantisce un ambiente lavorativo conforme alle vigenti norme in materia di sicurezza e salute, mediante il monitoraggio, la gestione e la prevenzione dei rischi connessi allo svolgimento dell'attività professionale.

L'Azienda si impegna inoltre a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti.

Nel pieno rispetto della normativa vigente e nella volontà dell'Azienda di rendere l'ambiente di lavoro sano e sicuro, non saranno tollerati l'uso di alcol e di sostanze stupefacenti, molestie sessuali e azioni discriminatorie.

### **10.4 Doveri dei dipendenti e collaboratori**

Tutti coloro che operano a qualsiasi livello all'interno dell'Azienda sono tenuti ad osservare i principi ed i valori contenuti nel Codice Etico

La trasgressione alle disposizioni contenute nel Codice Etico costituisce, per il personale dipendente medico, paramedico ed amministrativo, violazione del dovere di rispettare l'impostazione e la fisionomia propria dell'Azienda e dell'obbligo di attenersi alle disposizioni impartite dall'Azienda secondo la struttura organizzativa interna.

### **10.5 Divieti a dipendenti e collaboratori**

E' vietato ai collaboratori:

- l'utilizzo improprio dei beni aziendali che può essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'Istituto.
- perseguire interessi personali in quanto sono tenuti a privilegiare gli interessi dell'Azienda rispetto ad ogni altra situazione che possa comportare un beneficio personale, reale o potenziale, per se stessi o per i propri familiari .
- comunicare a terzi notizie ed informazioni riguardanti l'Azienda

### **10.6 Tutela della Privacy**

L'Azienda ha posto in essere tutti gli adempimenti ed ha adottato tutte le misure di sicurezza richieste dal D. Lgs. 196/2003. La privacy dei dipendenti, dei collaboratori, dei consulenti e dei partner è tutelata adottando standard che specificano le informazioni che l'Azienda richiede agli stessi e le relative modalità di trattamento e conservazione. Tali standard prevedono, inoltre, il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di comunicare/diffondere i dati personali senza previo consenso degli interessati e stabiliscono le regole per il controllo, da parte degli stessi, delle norme a protezione della privacy.

### **10.7 Doveri in materia sanitaria**

1. Tutti coloro che, a qualunque titolo, svolgono la loro attività nell'Azienda si impegnano, nei limiti delle rispettive competenze, così come determinate dai C.C.N.L. vigenti, ad operare nel pieno rispetto della normativa vigente, dei codici di deontologia professionale ed a quanto stabilito in materia di finanziamento delle attività sanitarie, socio-sanitarie, socio-assistenziali al fine di evitare i possibili incentivi "perversi" tipicamente associati al sistema di remunerazione a prestazione.

2. E' vietato, in particolare:

- fatturare prestazioni servizi non effettivamente erogate;
- fatturare utilizzando classi che prevedono un livello di pagamento maggiore rispetto alle classi corrispondenti alle prestazioni erogate;
- duplicare la fatturazione per una medesima prestazione;
- omettere l'emissione di note di credito qualora siano state fatturate, anche per errore, prestazioni in tutto od in parte inesistenti o non finanziabili.

3. I ricoveri e, in genere, la individuazione del tipo di prestazioni da erogare, devono essere disposti e conclusi esclusivamente in funzione di esigenze o bisogni degli assistiti in corrispondenza alle attività proprie dell'Azienda.

4. Qualora si accerti che i ricoverati non necessitano delle prestazioni erogabili dall'Azienda, il personale addetto all'assistenza dovrà immediatamente segnalare tali condizioni e circostanze, accertate dai Responsabili di riferimento, al fine di consentire la valutazione della dimissibilità.

5 E' vietato altresì:

- dirottare gli la clientela presso altre strutture che non siano dell'Azienda
- accettare da ospiti o loro familiari denaro o vantaggi di alcun genere

## **11. Rapporti con i terzi**

1. Tutti coloro che, nell'ambito delle rispettive competenze, hanno rapporti con Enti od Organi di controllo previsti dalla norma Statutaria o da disposizioni regolamentari, sono tenuti a favorire lo svolgimento dell' attività di controllo e di revisione, fornendo informazioni complete e dati veritieri

2. I rapporti con le Autorità che esercitano attività di vigilanza in rapporto alle norme civili sulle Aziende Speciali o in rapporto alle attività esercitate in regime di accreditamento o di convenzione, vanno ispirate a veridicità e collaborazione.

3. Relativamente agli atti ed alle attività sui quali - ai sensi di legge - può esercitarsi il controllo dell' Autorità giudiziaria o dei competenti Organi della Pubblica Amministrazione, è assicurata la consultazione o l'acquisizione di tutti gli elementi necessari per permettere lo svolgimento dell'attività di vigilanza

4. La scelta del contraente per la fornitura di opere, beni o servizi all'Azienda va effettuata nel rispetto dei principi dell'economicità, della trasparenza, dell'efficacia e della parità di trattamento.

Va accertato che chi aspira a rendersi fornitore dell'Azienda posseda adeguati requisiti di idoneità morale, capacità tecnico-professionale ed economico-finanziaria.

In particolare i dipendenti addetti alle relazioni con i fornitori dell'Azienda sono tenuti a non precludere ad alcuno in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere alla stipula di contratti, adottando nella scelta dei candidati criteri oggettivi e documentabili, basati su una valutazione obiettiva della qualità e del prezzo del bene o del servizio, nonché delle garanzie di assistenza e tempestività.

La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza.

I dipendenti ed i collaboratori, nel rapporto con i terzi, devono operare nel pieno rispetto delle leggi, delle norme vigenti e del modello organizzativo ex Dlgs 231.

### **11.1 Conflitti di interesse**

Un conflitto di interessi si determina quando una relazione tra un dipendente o collaboratore lavoratore e un terzo potrebbe risultare di pregiudizio agli interessi dell'Azienda o in violazione di norme applicabili.

Tutti i dipendenti o collaboratori dell'Azienda devono, nei loro rapporti con gli ospiti, fornitori, contraenti e concorrenti privilegiare gli interessi dell'Azienda rispetto ad ogni altra situazione che possa comportare un beneficio personale, reale o potenziale, per se stessi o per i propri familiari o per il loro soci (intesi come soggetti che intrattengono in via contrattuale o associativa rapporti di natura imprenditoriale con il dipendente).

Nel caso in cui si manifesti anche solo l'apparenza di un conflitto di interessi il dipendente è tenuto a darne comunicazione alle Direzioni che ne valutano caso per caso l'effettiva presenza.

Il dipendente è tenuto, inoltre, a dare informazioni circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto di interessi con l'Azienda.

### **11.2 Doni e altre forme di omaggi**

Ai dipendenti è fatto divieto di accettare, anche in occasioni di festività, per sé o per altri, donativi od altre utilità da soggetti in qualsiasi modo interessati dall'attività dell'Azienda, ad eccezione dei regali d'uso di modico valore.

Il soggetto che, indipendentemente dalla sua volontà, riceve doni o altre utilità di non modico valore, comunica tempestivamente e per iscritto la circostanza al responsabile dell'ufficio, provvedendo, nel contempo, alla restituzione di essi per il tramite dei competenti uffici dell'Azienda

### **11.3 Incentivi commerciali**

La partecipazione su invito a eventi, conferenze, convention, presentazioni commerciali o corsi di carattere tecnico inerenti l'attività lavorativa dovrà essere autorizzata dai superiori competenti.

## **12. Rapporti con la Pubblica Amministrazione**

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione o con Enti che svolgono attività di pubblica utilità o di pubblico interesse, l'Azienda rispetta in maniera rigorosa la normativa internazionale, comunitaria, nazionale, regionale ed aziendale applicabile.

In generale, i rapporti con la Pubblica Amministrazione o con gli Enti che svolgono attività di carattere pubblicistico devono espletarsi con la massima correttezza, integrità, imparzialità e indipendenza.

Nell'ambito dei suddetti rapporti, riservati alle funzioni aziendali a ciò preposte ed autorizzate, è vietato promettere, erogare o ricevere favori, somme e benefici di altra natura, allorché siano finalizzati ad ottenere vantaggi impropri.

L'Azienda non si farà rappresentare, nell'ambito dei rapporti con la Pubblica Amministrazione, da dipendenti o collaboratori con riferimento ai quali si possano creare conflitti di interesse.