

## CODICE ETICO

### 1. PREMESSA

La **Fondazione Villa Fiori R.S.A Onlus**, come previsto dalla Statuto, è un Ente operante nel settore dei servizi alla persona, nodo della rete dei servizi socio integrati di Regione Lombardia per lo svolgimento di attività socio sanitaria di cura ed assistenza in regime residenziale, semiresidenziale e domiciliare.

La Fondazione indirizza prioritariamente i propri interventi verso gli anziani e/o utenti residenti nel Comune di Nave e Comuni limitrofi e comunque nell'ambito territoriale della Regione Lombardia. L'etica nell'attività imprenditoriale, soprattutto per la Fondazione Villa Fiori, che opera in assenza di lucro, è di fondamentale importanza per il buon funzionamento e la credibilità nei confronti dei cittadini, utenti e fornitori e più in generale verso l'intero contesto socio economico nel quale la stessa opera.

La Fondazione Villa Fiori vuole trasformare in un vantaggio competitivo la conoscenza e l'apprezzamento dei lavori etici che la animano; la Fondazione tutela le persone sia esse ospiti, familiari, dipendenti, collaboratori, fornitori ecc...perseguito criteri di rispetto e dignità dell'essere umano.

Il Consiglio di Amministrazione della Fondazione ha quindi deciso l'adozione del presente Codice Etico Comportamentale che si propone di confermare ed assicurare in un documento i principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza dei comportamenti, dei modi di operare e della conduzione dei rapporti sia al proprio interno che nei confronti di terzi.

#### 1.1 Destinatari

Il codice etico comportamentale soddisfa le attese sociali ed ambientali di tutti gli stakeholder interni ed esterni, costituendo parte integrante ed irrinunciabile del Modello di Organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. 231/2001 adottato dal Consiglio di Amministrazione in data **27/10/2014**.

I destinatari del codice etico sono tutti coloro che operano per la Fondazione Villa Fiori:

- Dipendenti
- Componenti del Consiglio di Amministrazione
- Revisore
- Volontari
- Collaboratori esterni
- Tutti coloro che a qualunque titolo erogano prestazioni ed operano per conto della Fondazione sia in forma individuale sia in associazione e che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Fondazione

#### 1.2 La Mission

La Fondazione Villa Fiori vede la propria *Mission* espressa attraverso i valori di cura e l'accudimento dell'ospite, perseguendo gli obiettivi di tutela della vita e promozione della salute,

nel rispetto della dignità umana, attraverso una costante attenzione alla qualità, nel raggiungimento dei suoi scopi e nella produzione dei servizi.

La ricerca di una migliore qualità dell'assistenza ha caratterizzato negli ultimi anni l'intervento verso coloro che chiedono di utilizzare i Servizi della Fondazione.

L'attenzione verso i temi della qualità e della sua valutazione ha portato a riflettere sul lavoro compiuto e "dare forma", attraverso il linguaggio che contraddistingue questa materia, ai risultati del processo avviato attraverso la certificazione ISO 9001/2008 conseguita nel dicembre 2013.

La Fondazione vede nella realizzazione delle proprie attività:

**a) la centralità dell'utente**

Questo valore è stato dichiarato primario dell'intera organizzazione, sia che l'ospite risieda in RSA o fruisca dei servizi domiciliari, oppure sia cliente del servizio refezione.

L'attenzione degli operatori deve infatti essere focalizzata sull'ospite, sull'utente dei servizi territoriali.

Per raggiungere l'obiettivo è necessario che la Fondazione promuova un clima di cultura aziendale coinvolgendo tutti gli operatori, nella formazione e nella condivisione della strategia aziendale.

**b) la condivisione**

La condivisione dei valori, degli obiettivi e dei processi richiede impegno costante da parte di tutti, è però fondamentale per la realizzazione della mission aziendale. La condivisione riconosce dignità, valore al lavoro di tutti coloro che operano all'interno dell'organizzazione. Questa scelta strategica rafforza il senso di appartenenza e di identità all'organizzazione da parte di tutti gli operatori.

**c) il rapporto con il territorio**

Da sempre la Fondazione si caratterizza per il suo forte legame con il territorio.

Mantenere contatti con le realtà sociali dei Comuni è indispensabile per favorire una collaborazione ed integrazione reciproca per la realizzazione delle reti dei servizi.

**d) la garanzia**

L'impegno della Fondazione si è dimostrato in ambito di sicurezza e garanzia per l'ospite ed il personale attraverso l'adozione del Piano di Sicurezza.

**e) l'innovazione**

I servizi alla persona, all'apparenza abituarini, richiedono un orientamento innovativo continuo che si realizza attraverso l'analisi, l'elaborazione e l'attuazione di nuovi modelli organizzativi. Gli stessi sono centrati su una visione olistica dell'ospite.

Innovare in questo contesto significa saper ascoltare gli operatori e raccogliere gli stimoli per migliorare gli standard assistenziali, che sono in continua evoluzione.

**1.3 I presupposti normativi**

I presupposti normativi di riferimento principale del presente codice sono:

- **Il Decreto Legislativo n.231 dell'8 giugno 2001**, recante "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un regime di responsabilità amministrativa diretta a carico degli enti, nei casi in cui persone fisiche che rivestano funzioni di rappresentanza e di amministrazione e direzione, o soggetti sottoposti alla loro vigilanza o controllo commettano determinati reati a vantaggio o nell'interesse degli stessi Enti. Questa

nuova responsabilità sorge soltanto in occasione della realizzazione di determinati tipi di reati, specificatamente indicati dalla legge, da parte di soggetti legati a vario titolo all'azienda, e solo nell'ipotesi che la condotta illecita sia stata realizzata nell'interesse o a vantaggio di essa.

La responsabilità dell'Ente si aggiunge così a quella della persona fisica che ha commesso materialmente il reato; l'esclusione della responsabilità dell'ente è prevista qualora dimostri (art. 6 e 7 del suddetto D.Lgs):

- di "aver adottato ed efficacemente attuato prima della commissione del fatto modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire il reato"
- di "vigilare sul funzionamento e sull'osservanza dei modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire il reato"

Lo stesso Decreto prevede l'esclusione della responsabilità dell'azienda qualora la stessa provi, tra l'altro, di aver adottato ed efficacemente attuato prima della commissione del fatto illecito, un "Modello di organizzazione" idoneo a prevenire i reati della specie di quello verificatosi e di aver affidato il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello, nonché di curarne il suo aggiornamento, ad un "organismo" Interno ("Organismo di Vigilanza"), dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo. L'Ente si dota di codice etico comportamentale ai dipendenti, collaboratori, a cui gli stessi dovranno conformarsi nell'esecuzione delle proprie attività, nonché di cercare di contribuire alla prevenzione della realizzazione degli illeciti, conseguenza dei reati previsti dal D.Lgs. n. 231/2001.

- **Il PSSR 2010-2014** che introduce il tema della compliance al D.lgs 231.

- **La NORMA UNI EN ISO 9001:2008** che attraverso un approccio per processi permette di individuare le attività migliorandole attraverso indicatori precisi, in funzione del miglioramento continuo.

#### 1.4 Definizioni

**Fondazione:** Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Fiori di Nave

**CdA:** consiglio di Amministrazione

**Statuto** atto costitutivo della Fondazione che definisce i ruoli, le responsabilità e le procure

**Dipendenti** tutti i dipendenti della Fondazione

**Lavoratori** prestatori d'opera assunti con contratto a tempo determinato o indeterminato

**Collaboratori** tutti coloro che agiscono in nome e/o per conto della Fondazione sulla base di un mandato o di un altro rapporto di collaborazione professionale.

**Clienti/Utenti** tutti coloro che per ragioni diverse accedono ai servizi erogati dalla Fondazione compresa la rete parentale di riferimento sia persone fisiche sia persone giuridiche. **Fornitori** controparti contrattuali quali società di forniture di servizi con cui la Fondazione mantenga forme di collaborazioni contrattualmente regolate.

**CCNL** contratti di lavoro applicati dalla Fondazione, nonché i relativi contratti integrativi aziendali.

**Processo** insieme di attività correlate tra loro o interagenti che trasformano elementi di entrata in elementi di uscita.

**Procedura** insieme di azioni di carattere professionale finalizzate all'obiettivo prefissato ovvero una sequenza di azioni definite che descrivono singole fasi di processo al fine di uniformare attività e comportamenti riducendo la discrezionalità del singolo

**Protocollo** schema di comportamento predefinito nell'attività clinico diagnostica, supportato anche da documentazione bibliografica, da applicare a cura dei dipendenti e collaboratori attraverso descrizione della sequenza di comportamenti da adottare.

**Linee Guida** raccomandazioni elaborate a partire da una interpretazione multidisciplinare e condivisa delle informazioni scientifiche disponibili, per assistere medici e pazienti nelle decisioni che riguardano le modalità di assistenza appropriate in specifiche circostanze cliniche.

## 2 . PRINCIPI GENERALI

### 2.1 Campo di Applicazione

Il Codice Etico costituisce parte integrante del Modello Organizzativo della Fondazione.

Ai fini della piena osservanza delle disposizioni portate dal D. Lgvo 8/6/2001 n. 231 e successive modificazioni ed integrazioni, i soggetti comunque operanti in posizione apicale o sottoposta sono tenuti all'osservanza delle disposizioni contenute nel vigente Regolamento Generale Amministrativo, delle altre disposizioni generali, in specie delle procedure e norme operative dell'Ente; delle ulteriori regole di comportamento previste in ogni parte del Modello Operativo e nel Codice Etico Comportamentale.

Il presente modello ed il Codice Etico costituiscono parte integrante delle norme regolamentari della Fondazione, in specie delle procedure e norme operative dell'Ente.

### 2.2 Sistema dei valori di base

Il Codice Etico della Fondazione Villa Fiori si basa su principi di:

- **Rispetto delle norme:** la Fondazione persegue obiettivi nel rispetto delle norme vigenti, con particolare riferimento a quelle in materia di regolamentazione del funzionamento delle strutture residenziali per anziani.
- **Onestà:** tutti i soggetti impegnati nell'erogazione del servizio si impegnano a porre in essere comportamenti che favoriscano il benessere dell'assistito e lo sviluppo dell'organizzazione evitando azioni, seppur formalmente legittime, che possano porsi in contrasto con i principi stabiliti da Codice Etico Comportamentale ed evitando in ogni modo situazioni che possano generare conflitti di interessi ed evitando di sottomettere le proprie attività a logiche diverse da quelle definite dall'Ente.
- **Imparzialità:** l'organizzazione rifiuta ed esclude ogni discriminazione basata, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, su opinioni politiche e stili di vita diversi e si impegna affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi dipendenti e collaboratori, a qualsiasi livello nelle relazioni con gli utenti, purchè non in contrasto con le regole di convivenza o di ordine pubblico.
- **Riservatezza:** la Fondazione assicura che le informazioni in proprio possesso siano trattate con riservatezza e per motivi strettamente legati all'erogazione del servizio.
- **Rispetto dell'ambiente:** l'organizzazione riconosce l'ambiente come elemento costituente fondamentale per il perseguimento della condizione di benessere dell'assistito e, a tal fine, si adopera per evitare, in qualsiasi modo, deturpazione od inquinamento.
- **Rispetto della persona:** rispettare la persona significa assicurare modalità e livelli di intervento sanitario-assistenziali che si avvicinino il più possibile a criteri qualitativi desiderati dall'assistito stesso e, nel contempo, che rispettino principi e canoni propri delle best practices.

- **Coinvolgimento:** il codice Etico, e le relative modalità relazionali ed operative in esso iscritte assumono l'importante funzione di favorire il coinvolgimento costruttivo dell'utente, dei suoi famigliari e degli operatori.
- **Lavoro di squadra:** essere e sentirsi parte di un gruppo è un diritto e un dovere per ogni operatore. I risultati perseguibili in gruppo si rivelano generalmente migliori rispetto a quelli conseguiti individualmente. Tutti devono poter partecipare con professionalità alle attività, ai progetti assistenziali ed a quelli organizzativo-produttivi.
- **Efficienza:** i risultati devono essere perseguiti mediante l'utilizzo ottimale di risorse.
- **Trasparenza:** la Fondazione si impegna a mantenere la trasparenza e la certezza nell'individuazione di ruoli e destinatari, in modo che non si produca un effetto di deresponsabilizzazione e sia garantita l'individuazione, per ciascun processo, del soggetto responsabile. Il sistema della Fondazione garantisce la tracciabilità di ogni operazione economica e finanziaria.

### 2.3 Garante del Codice Etico Comportamentale

Dell'osservanza e interpretazione del Codice Etico se ne deve incaricare l'Organismo di Vigilanza. Il personale potrà segnalare ai propri responsabili diretti o all'OdV eventuali richieste di chiarimento o possibili inosservanze al Codice. L'OdV è tenuto a dare risposta ed a evitare qualsiasi forma di ritorsione. L'OdV assicurerà:

- La diffusione del Codice Etico Comportamentale presso il personale ed in generale presso tutti i terzi che entrano in rapporto con l'organizzazione nell'ambito dello sviluppo delle attività dell'ente;
- Il supporto nell'interpretazione e attuazione del Codice Etico, nonché il suo aggiornamento
- La valutazione degli eventuali casi di violazione delle norme, provvedendo nell'ipotesi d'infrazione, all'adozione delle misure opportune, in collaborazione con le funzioni aziendali competenti, nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e dei contratti di lavoro.

### 2.4 Obblighi per il personale

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. La dizione "Personale" si intende qui riferita a tutti i soggetti considerati nel presente articolo.

### 2.5 Processi critici

I fattori che contribuiscono a rendere critico un processo dal punto di vista etico sono:

- La natura delle attività professionali in esso condotte
- L'intensità dei rapporti interpersonali
- La discrezionalità di erogazione del servizio.

Questo può accadere soprattutto nelle funzioni socio-assistenziali e di animazione dove l'operatore vive di continue interazioni in cui è forte la discrezionalità di esecuzione delle attività, che si basa su tecniche e prassi relazionali.

Le figure maggiormente interessate per la prevenzione di illeciti etico-comportamentali sono: Infermieri, ASA, Medici, Fisioterapisti, Animatori, Amministrativi e la Direzione

## 3. PRINCIPI RELATIVI ALLE OPERAZIONI, ALLE TRANSAZIONI E ALLE REGISTRAZIONI

Nella gestione delle attività contabili, la Fondazione si impegna attraverso ogni suo collaboratore, ad osservare le regole di corretta, completa e trasparente contabilizzazione, secondo i criteri ed i principi contabili adottati conformemente alle previsioni di legge. Nell'attività di contabilizzazione dei fatti relativi alla gestione, gli operatori sono tenuti a rispettare le procedure interne in modo che ogni operazione sia, oltre che correttamente registrata, anche autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua. In particolare questi presupposti trovano applicazione nelle seguenti tipologie di prestazione:

- **Prestazioni a tariffa** Nelle prestazioni remunerate dalla Pubblica Amministrazione con applicazione di tariffe forfettarie predeterminate, va assicurata l'erogazione di tutti gli interventi previsti dalle vigenti normative o convenuti in specifiche convenzioni
- **Prestazioni a rendiconto** In caso di prestazioni o servizi o ricerche finanziate dalla Pubblica Amministrazione sulla base dei costi effettivi occorsi, la previsione del costo complessivo va effettuata sulla base di computi ragionevoli ed attendibili. La rendicontazione va resa sulla base dei costi e degli oneri effettivi occorsi. Agli atti vanno conservati i rendiconti resi alla Pubblica Amministrazione, corredati di tutti gli elementi giustificativi. I rendiconti vanno stesi da soggetto diverso rispetto a quello che ha predisposto il preventivo.
- **Esposizione e fatturazione delle prestazioni** Tutti coloro che, a qualunque titolo, svolgono la loro attività nella Fondazione, si impegnano, nei limiti delle rispettive competenze, così come determinate dal C.C.N.L., dall'Accordo Nazionale per i medici libero-professionisti, da contratti con associazioni professionali o singoli sanitari, e dai Regolamenti interni, ad operare per rispettare quanto stabilito dal D.P.R. 1/3/1994 in G.U. (suppl. ord.) n. 171 del 23/7/1994, punto 8, c.5, n.1 e segg., 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. Per ogni operazione è conservata agli atti un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire l'agevole registrazione contabile nonché la ricostruzione accurata dell'operazione. La volontà della Fondazione è quella di affermare che poteri conferiti e responsabilità attribuite non possano comunque prescindere dal rispetto delle regole di funzionamento dell'organizzazione, alle quali ognuno si deve uniformare per le parti di propria competenza. In tale contesto si sottolinea che ogni persona che prende parte alle attività della Fondazione può e deve presentare proposte di miglioramento finalizzate a chiarire sempre meglio l'operatività aziendale affinché sempre più si risponda ad un principio generale di trasparenza e correttezza

#### 4. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI

##### 4.1 Norme generali

Le attività della Fondazione richiedono costantemente l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la diffusione dei dati, documenti ed informazioni attinenti a negoziazioni, procedimenti operazioni e contratti. I dati in possesso della Fondazione possono contenere dati personali protetti dalla norma a tutela della Privacy, quindi non possono essere resi noti all'esterno. Tutti gli operatori e collaboratori, interni ed esterni, sono tenuti a tutelare la riservatezza delle informazioni acquisite in base alla loro funzione lavorativa osservandone la clausola di riservatezza. Tutte le informazioni appartengono alla Fondazione e devono essere strettamente riservate e protette.

La Fondazione ha adottato e applica i contenuti del D.Lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali.



#### **4.2 Accesso e utilizzo delle risorse informatiche**

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 doppia chiave asimmetrica, composta da una parte pubblica (user ID) e da una parte privata (password), che consenta all'operatore di accedere alla rete limitatamente alla fase, di sua competenza, della procedura.

Ad ogni operatore autorizzato ad accedere alla rete sono attribuite una user ID ed una password personale, che l'operatore si impegna a non comunicare a terzi. E' vietato utilizzare la user ID e la password di altro operatore.

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, o ad esso pertinente, a danno dello Stato o di altro Ente pubblico, per procurare direttamente od indirettamente un vantaggio od un'utilità all'Ente.

#### **4.3 Sistema di contabilità**

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 l'Organo di Vigilanza.

I principi contabili riportati nell'art. 2423 del codice civile (prudenza e continuità, realizzazione, competenza, valutazione separata e costanza) sono rispettati e perseguiti dalla Fondazione attraverso la redazione e la tenuta dei libri sociali. I libri sociali sono: il libro dei verbali e delle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione, la raccolta dei verbali del Revisore dei Conti, il libro giornale, il libro degli inventari, il libro di beni ammortizzabili, i registri IVA, il partitario, la raccolta dei Contratti. I libri sociali sono i principali strumenti per garantire la trasparenza delle informazioni contabili.

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

### **5. RAPPORTI ESTERNI**

#### **5.1 Norme generali**

I dipendenti debbono tenere un comportamento improntato alla massima correttezza ed integrità in tutti i rapporti con persone ed enti esterni alla Fondazione.

La professionalità, la competenza, la correttezza e la cortesia rappresentano i principi guida che i Destinatari del Codice sono tenuti ad osservare nei loro rapporti con terzi.

Per tutelare l'immagine e la reputazione della Fondazione è indispensabile che i rapporti nei confronti di soggetti esterni alla Fondazione siano improntati alla piena trasparenza e correttezza e al rispetto della legge, con particolare riferimento alle disposizioni in tema di reati contro la Pubblica Amministrazione; all'indipendenza nei confronti di ogni forma di condizionamento, sia interno che esterno

- "E' fatto altresì assoluto divieto a) di offrire beni o servizi, in particolare sotto forma di denaro o utilità, al CdA, al Direttore Generale, ai dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, ai liquidatori nonché alle persone sottoposte alla direzione o vigilanza di uno o più soggetti appena indicati di altre società o enti per indurli al compimento o all'omissione di atti in

violazione degli obblighi inerenti al loro ufficio o dei loro obblighi di fedeltà, al fine di ottenere, per sé e/o per la Società, informazioni riservate o qualsiasi beneficio diretto o indiretto; b) ai dipendenti di accettare beni o servizi da soggetti esterni che implicino la violazione degli obblighi inerenti la propria attività, o il compimento di comportamenti volti a favorire tali soggetti, anche nel caso non vi siano ripercussioni dirette per la Fondazione.”

## 5.2 Rapporti con i fornitori

I soggetti preposti al processo di acquisizione di beni e/o servizi sono tenuti al rispetto dei principi di imparzialità ed indipendenza nell’esercizio dei compiti delle funzioni affidate; devono mantenersi liberi da obblighi personali verso fornitori e consulenti; devono mantenere i rapporti e condurre le trattative in modo da creare una solida base per relazioni reciprocamente convenienti e di lunga durata, nell’interesse della Fondazione; sono tenuti a segnalare qualsiasi tentativo o caso di immotivata alterazione dei normali rapporti commerciali all’Amministrazione della Fondazione all’OdV (l’Organismo di Vigilanza); non devono accettare beni o servizi da soggetti esterni o interni a fronte dell’ottenimento di notizie riservate o dell’avvio di azioni o comportamenti volti a favorire tali soggetti, anche nel caso non vi siano ripercussioni dirette per la Fondazione.

Il processo di acquisto deve conciliare sia la ricerca del massimo vantaggio competitivo della società sia la lealtà e l’imparzialità.

La Fondazione ha cura che gli unici criteri di scelta dei professionisti e consulenti siano legati alla qualità ed alla competenza tecnica.

## 5.3 Rapporti con gli ospiti, gli utenti e i familiari

Tutti coloro che operano per conto della Fondazione garantiscono che il rapporto con ospiti, utenti e familiari sia basato su onestà, correttezza professionale e trasparenza.

La Fondazione garantisce adeguati standard di qualità delle attività e delle prestazioni offerte anche attraverso la certificazione ISO 9001/2008 e si impegna a rispettare le seguenti regole:

- Rispetto dei valori individuali: si impegna a rispettare l’individualità di ogni persona, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati
- Equità delle prestazioni: assicura il diritto a ricevere prestazioni appropriate ed un comportamento rispettoso nel rispetto della dignità umana, dei valori culturali, e delle convinzioni etico-religiose, etnia, nazionalità, appartenenza politica, orientamenti sessuali, condizioni di salute.
- Informazione: si impegna a dare informazioni complete e veritiere sulle modalità di accesso al servizio, sulle condizioni di salute dei pazienti con un linguaggio comprensibile ad ogni situazione.
- Qualità del servizio: si impegna a monitorare periodicamente la soddisfazione degli utenti ed a gestire eventuali reclami in modo oggettivo e trasparente.

La Fondazione, 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.

La Fondazione 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.

La Fondazione 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., assicurando la maggiore riservatezza sotto ogni altro profilo.



#### **5.4 Rapporti con le associazioni di volontariato**

Il rapporto dovrà essere di correttezza e trasparenza ed i volontari saranno periodicamente coinvolti in percorsi informativi-formativi riguardanti diversi aspetti.

#### **5.5 Rapporti cogli Organi di controllo interno e di revisione**

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

#### **5.6 Rapporti con le Autorità di vigilanza**

I rapporti con le Autorità che esercitano attività di vigilanza in rapporto alle norme civili sulle persone giuridiche private (art. 25 c.c.), o in rapporto alle attività esercitate in regime di accreditamento o di convenzione, vanno ispirate a veridicità e collaborazione.

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, va assicurata la consultazione o l'acquisizione di tutti gli elementi necessari per permettere lo svolgimento dell'attività di vigilanza.

#### **5.7 Rapporti con la Pubblica Amministrazione**

La Fondazione assicura piena trasparenza e completezza informativa nella predisposizione di comunicazioni, prospetti ed avvisi diretti alla Pubblica Amministrazione.

I Destinatari sono tenuti ad astenersi rigorosamente dall'esibire documenti falsi e/o alterati alla PA, ovvero sottrarre e/o omettere l'esibizione, se dovuta, di documenti, informazioni o dati di qualsiasi tipo, ovvero dal tenere una condotta tendente a trarre in inganno la PA.

Ogni operazione erogata per conto del SSR deve essere legittima, congrua ed adeguatamente documentata, al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che consentano di verificarne le caratteristiche e le motivazioni ed individuare i soggetti che hanno autorizzato, effettuato, registrato e verificato l'operazione stessa.

Nei rapporti intrattenuti con la Pubblica Amministrazione, è necessario che la Fondazione operi sempre nel rispetto della legge ed, in particolare:

- l'assunzione di impegni con la PA, compresa l'Autorità di Vigilanza, è riservata esclusivamente al CdA o, eventualmente, alle funzioni aziendali preposte ed autorizzate;

- non è permesso ai dipendenti, collaboratori, né direttamente, né indirettamente, né per tramite di interposta persona, ricevere, offrire o promettere denaro, doni o compensi, sotto qualsiasi forma, né esercitare illecite pressioni, né promettere qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore a dirigenti, funzionari e dipendenti della Pubblica Amministrazione, ovvero a soggetti incaricati di pubblico servizio e a loro parenti o conviventi, allo scopo di indurli al compimento di un atto conforme o contrario ai doveri d'ufficio (dovendosi ritenere tale anche lo scopo di favorire o danneggiare una parte in processo civile, penale o amministrativo arrecando un vantaggio diretto o indiretto alla Fondazione) qualora uno dei Destinatari riceva richieste esplicite o implicite di benefici di qualsiasi natura da parte di funzionari della Pubblica Amministrazione dovrà:

- a) informare tempestivamente, per iscritto, l'Amministrazione della Fondazione (l'Organismo di Vigilanza);

- b) sospendere immediatamente ogni rapporto con essi.

## **5.8 Relazioni istituzionali e comunicazioni**

La Fondazione riconosce il ruolo primario di una comunicazione chiara ed efficace nelle relazioni esterne ed interne. E' fatto divieto di divulgare qualunque informazione che possa in qualche modo avvantaggiare soggetti a discapito di altri.

Tutti i contatti con gli organi di informazione devono essere tenuti esclusivamente dai membri del CdA e dal Direttore Generale

Le comunicazioni all'esterno dell'azienda verso l'opinione pubblica sono improntate al rispetto del diritto all'informazione. In nessun caso è permesso la divulgazione di notizie false e tendenziose.

## **5.9 Doni, omaggi, benefici**

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 della Fondazione, 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 della Fondazione.

## **6. RAPPORTI INTERNI**

### **6.1 Dignità e rispetto**

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

La Fondazione 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.

La Fondazione assicura ai lavoratori la possibilità di esporre situazioni o condizioni particolarmente lesive della dignità di ciascun dipendente.

### **6.2 Comportamento durante il lavoro**

Il dipendente svolge il proprio lavoro con impegno e costanza, attendendo quotidianamente e con solerzia alle mansioni ed agli incarichi affidatigli.

Il comportamento del dipendente è volto a stabilire rapporti di fiducia e collaborazione tra la Fondazione ed i soggetti interessati, a qualunque titolo, all'attività da essa svolta. Nel fruire dei beni e dei servizi a disposizione per il suo lavoro, il dipendente dovrà, in ogni momento, essere in grado di giustificarne l'uso come conforme al corretto esercizio della propria attività professionale, evitando sprechi ed impieghi inefficienti degli stessi.

E' fatto divieto al dipendente indugiare, senza giustificato motivo, nei locali della Fondazione ed utilizzare i beni ed i servizi.

### **6.3 Comportamento nella vita sociale**

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

### **6.4 Doveri di imparzialità e di disponibilità**

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.

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

### **6.5 Divieto di attività collaterali**

I dipendenti non possono in ogni caso svolgere attività che impediscano o riducano l'adempimento dei compiti di ufficio o che contrastino con esso.

### **6.6 Salute, sicurezza dei lavoratori**

La Fondazione 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.

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.
- 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 assicurare il rispetto degli standard tecnico-strumentali di legge relativi alle attrezzature, apparecchiature, impianti, luoghi di lavoro, agenti chimici, fisici e biologici.

L'organizzazione aziendale del lavoro fa riferimento e recepisce le linee guida UNI-INAIL (SGSL) 28/9/2001 per la protezione della salute e della sicurezza sul lavoro.

### **6.7 Tutela della privacy**

La privacy di tutti i dipendenti è tutelata nel rispetto delle norme vigenti; è fatto divieto di indagare su idee, preferenze, gusti personali ed in genere sulla vita privata. E' fatto divieto di comunicare o diffondere dati personali senza previo consenso dell'interessato.

Il personale tutto è tenuto al rigoroso rispetto del segreto professionale e di ogni ulteriore obbligo di riservatezza inerente alla qualità di pubblico ufficiale propria dei dipendenti della Fondazione nell'esercizio delle loro funzioni.

In particolare, fuori dai casi previsti dalla normativa vigente, sono tenuti a non fornire informazioni in merito ad attività della Fondazione, ai dati aziendali ed alle condizioni generali degli assistiti.

### **6.8 Tutela dell'ambiente**

L'ambiente è un bene primario della comunità che la Fondazione vuole contribuire a salvaguardare. A tal fine essa programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche ed esigenze ambientali, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamenti applicabili, prestando la massima cooperazione alle autorità pubbliche preposte alla verifica sorveglianza e tutela dell'ambiente.

I destinatari del presente codice contribuiscono al processo di protezione dell'ambiente. In particolare coloro che sono coinvolti nei processi operativi prestano la massima attenzione ad evitare ogni scarico ed emissione illecita di materiali nocivi o rifiuti speciali e trattano i rifiuti in conformità alle specifiche prescrizioni.

La Fondazione nello svolgere la propria attività tiene altresì conto della normativa nazionale in materia ambientale al fine di non inquinare; ottimizzare costantemente l'impiego delle risorse; promuovere l'utilizzo di prodotti sempre più compatibili con l'ambiente e ove possibile promuovere l'utilizzo di prodotti derivati da riciclo.

Contrasta in modo particolare, pratiche scorrette di smaltimento dei rifiuti sanitari e dei rifiuti solidi urbani.

## **7 CONFLITTO DI INTERESSI**

### **7.1 Attività lavorativa esterna**

I membri del CDA, i dipendenti e collaboratori devono evitare tutte quelle attività che siano in conflitto di interesse con la Fondazione, con particolare riferimento a interessi personali o familiari che potrebbero influenzare l'indipendenza nell'espletare le attività loro assegnate. Tutti i soggetti che operano in nome e nell'interesse della Fondazione, che si trovano ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto con quello della Fondazione, devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto al diretto superiore, affinché compia le opportune valutazioni, quali, ad esempio, indicare altro dipendente o collaboratore che non si trovi nella stessa situazione. E' pertanto fatto obbligo a tali soggetti di segnalare situazioni di conflitto di interesse, anche solo potenziale, informando l'Organismo di Vigilanza e la Direzione. Non è consentito, inoltre, perseguire interessi propri a danno degli interessi sociali, né fare un uso personale non autorizzato di beni aziendali, né detenere interessi direttamente o indirettamente in società concorrenti, clienti, fornitrici o addette alla certificazione dei conti.

### **7.2 Uso del tempo e dei beni aziendali**

Il personale non può svolgere, durante il proprio orario lavorativo, altre attività non congruenti con le proprie mansioni e responsabilità organizzative. L'utilizzo dei beni aziendali, quali ad esempio locali, attrezzature, informazioni riservate della Fondazione non sono consentiti per l'uso e interesse personale di qualunque genere.

## **8. VIOLAZIONI E SANZIONI**

I lavoratori e collaboratori devono riferire prontamente ai loro referenti interni ogni circostanza che comporti o che sembri comportare, una deviazione dalle norme di comportamento riportate nel presente Codice e/o una violazione ai protocolli, procedure e istruzioni operative aziendali in essere. I referenti hanno a loro volta il dovere di informare tempestivamente l'Organismo di Vigilanza delle notizie di cui sono venuti a conoscenza.

Qualora, per giustificato motivo o per opportunità, sia ritenuto sconsigliabile conferire con il proprio referente diretto, il lavoratore e collaboratore dovrà comunicare direttamente con l'Organismo di Vigilanza. Omettere o non riferire tali circostanze costituisce una violazione del presente Codice Etico e di Condotta.

Le segnalazioni sono trattate con la massima riservatezza e tutte le violazioni riferite diventano immediatamente oggetto di indagine. Tutti gli operatori e collaboratori sono tenuti a cooperare

senza riserve alle fasi istruttorie e a fornire tutte le informazioni in loro possesso riguardanti tali violazioni, indipendentemente dal fatto che le stesse siano considerate rilevanti. La mancata cooperazione, o la cooperazione solo parziale con le attività di istruttoria costituisce una violazione del presente Codice Etico e di Condotta.

La **Fondazione** nei casi accertati e verificati di dolo, furto, omissioni, falsificazioni, alterazioni, utilizzo improprio di informazioni riservate, appropriazione indebita di beni fisici e immateriali del patrimonio aziendale, provvederà ad applicare le sanzioni disciplinari necessarie ed eventualmente, secondo la gravità delle infrazioni commesse, a dare corso ad azioni legali nei confronti delle persone coinvolte.

Qualsiasi violazione delle disposizioni del Codice Etico e di Condotta e delle procedure aziendali verrà trattata con fermezza con la conseguente adozione di adeguate misure sanzionatorie coerentemente con quanto previsto dai contratti nazionali di lavoro e dal Modello di organizzazione, gestione e controllo elaborato ai sensi del D.Lgs.231/2001.

## **9. ENTRATA IN VIGORE E DIFFUSIONE**

Il presente Codice Etico e di Condotta entra in vigore a partire dalla sua approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione e viene attuato insieme al Modello di organizzazione, gestione e controllo predisposto ai sensi del D.Lgs. 231/2001. Ogni variazione o integrazione successiva è approvata dal Consiglio di Amministrazione e diffusa secondo quanto previsto dal Modello.

A tutti i destinatari è fatto obbligo di prenderne adeguata conoscenza e di osservarlo.