



FONDAZIONE
"Casa di Riposo Corti Nemesio – Onlus"
Via Benedetto Cairoli, 13
DELEBIO

CODICE ETICO E COMPORTAMENTALE

1. PREMESSA

La Fondazione adotta il seguente Codice Etico e Comportamentale che costituisce parte integrante del Modello Organizzativo previsto dal D.Lgs 231/2001 e successive modifiche.

La Fondazione "Casa di Riposo Corti Nemesio" ONLUS, nello svolgimento della propria attività, rispetta integralmente 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.

La RSA si identifica, in base alla normativa, come ente che costituisce una soluzione di cura e assistenza dell'anziano non autosufficiente, quando le condizioni di salute o la rete dei servizi presenti sul territorio non permettono la sua permanenza presso l'abitazione di residenza. La RSA nell'ambito della rete regionale delle unità di offerta sociali e socio-sanitarie, vive ed agisce in un tessuto sociale che comprende diversi soggetti, molti dei quali attenti all'azione degli operatori sanitari e sociosanitari. Le azioni ed i comportamenti più o meno etici di una RSA si riferiscono a tutti i cittadini che non ritengono più sufficienti astratte dichiarazioni, ma esigono un impegno costante, che discende da un preciso e puntuale sistema di organizzazione.

L'esigenza di esplicitare con chiarezza i propri diritti e doveri, derivante dalla rilevanza sociale delle attività svolte, crea l'esigenza di soddisfare legittimi bisogni ed attese degli Ospiti e di coloro che gravitano intorno alla RSA.

Per tali ragioni il Codice Etico:

- Costituisce uno strumento importante per l'attuazione di politiche di Responsabilità Sociale e fissa le regole di comportamento cui debbono attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei Principi Etici enunciati dalle Leggi e dai Regolamenti della Repubblica Italiana.
- Entra a pieno titolo nell'ordinamento dell'ente e rappresenta il complesso dei diritti e dei doveri morali e la conseguente responsabilità etico-sociale di ogni partecipante alla organizzazione.
- Ha l'ulteriore obiettivo di attestare la prevenzione rispetto comportamenti irresponsabili e/o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'ente perché definisce l'ambito delle responsabilità etiche e sociali di tutti gli operatori.
- Non sostituisce e non si sovrappone alle norme legislative e regolamentari esterne ed interne, ma nell'azione di integrazione e di rafforzamento dei principi contenuti in tali fonti, introduce modelli organizzativi e comportamentali volti ad impedire ed ostacolare condotte "criminose" o che portino indebiti vantaggi.
- E' strumento per migliorare la qualità di servizi in quanto incentiva condotte coerenti con i principi e le regole in esso contenute, nonché strumento di comunicazione verso tutti i componenti l'organizzazione, permettendo nel contempo a tutte le parti interessate di conoscere i principi informativi dell'ente, e la possibilità quindi di richiederne una più puntuale attuazione. La RSA per la delicatezza delle interlocuzioni che ha verso la Pubblica Amministrazione, gli Enti Locali e la Committenza privata, deve costruire la sua crescita su una reputazione solida, fedele a valori di onestà e correttezza in ogni processo di lavoro quotidiano. I principi ai quali si deve ispirare l'attività della RSA nel realizzare la sua missione sono quelli di una rigorosa osservanza della legge, di una concorrenza leale, di rispetto degli interessi

legittimi di tutte le parti interessate e, in particolare, dei beneficiari delle azioni formative e orientative. Ogni comportamento aziendale deve essere immediatamente riconducibile a questi principi. E' importante quindi definire con chiarezza l'insieme dei valori che la RSA riconosce, accetta, condivide e applica a tutti i livelli, senza distinzioni o eccezioni. Pertanto i collaboratori, a qualunque titolo e indipendentemente dalla natura contrattuale del rapporto, sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni del Codice Etico e Comportamentale.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

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

Ai fini della piena osservanza delle disposizioni del D.Lgs 231/2001 e successive modificazioni ed integrazioni, i soggetti sopra considerati sono tenuti all'osservanza:

- delle disposizioni contenute nei protocolli e nelle linee guida operative della Fondazione;
- delle ulteriori regole di comportamento previste in ogni parte del Modello organizzativo e nel Codice etico e comportamentale.

Il Modello organizzativo e il Codice etico comportamentale costituiscono parte integrante delle norme regolamentari della Fondazione.

Il Codice Etico e Comportamentale è l'insieme dei valori, dei principi, delle linee di comportamento cui devono ispirarsi i membri del C.D.A., la Direzione, i dipendenti e i collaboratori, i fornitori, i volontari, i partner e, più in generale tutti i terzi che entrano in rapporto con la RSA nell'ambito della propria attività lavorativa e tutti coloro che direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente instaurano relazioni o operano nell'interesse della stessa. Il Codice Etico definisce i principi, i valori, le regole fondamentali di gestione dell'intera organizzazione e di operatività quotidiana e costituisce una linea guida nei rapporti economici, finanziari, sociali, relazionali, con particolare attenzione alle tematiche di conflitti d'interesse, rapporti con la concorrenza, rapporti con i clienti, con i fornitori, con la Pubblica Amministrazione e gli Enti Locali. Si applica a tutte le attività aziendali poste in essere e costituisce strumento di controllo essenziale ai fini dell'efficacia del Modello Organizzativo. Nell'esecuzione dell'attività e nella gestione delle relazioni con i soggetti esterni tutti devono attenersi alla massima diligenza, onestà, lealtà e rigore professionale, nell'osservanza scrupolosa delle leggi, delle procedure, dei regolamenti aziendali e nel rispetto del Codice Etico e Comportamentale, evitando in ogni modo qualunque situazione di conflitto di interessi, nonché evitando di sottomettere le proprie specifiche attività a finalità o logiche differenti da quelle stabilite dalla fondazione.

3. SISTEMA DEI VALORI DI BASE - REGOLE GENERALI

Il Codice Etico della RSA si basa sui seguenti principi:

- Rispetto delle norme: la RSA persegue obiettivi nel rispetto della Costituzione italiana e 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 dal Codice Etico ed evitando in ogni modo situazioni che possano generare conflitto 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, purché non in contrasto con le regole di convivenza o di ordine pubblico.
- Riservatezza: la RSA assicura che le informazioni in proprio possesso siano trattate con riservatezza e per motivi strettamente legati all'erogazione del servizio.
- 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 migliori pratiche.
- 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 familiari 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 delle risorse.
- Trasparenza: la RSA 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 aziendale, inoltre, garantisce la tracciabilità di ogni operazione economica e finanziaria.
- 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.

4. REGOLE GENERALI

Ogni attività autorizzata, in via generale o specificamente da chi ne abbia il potere, deve essere espressa in forma documentale.

Per quanto riguarda i documenti, redatti in forma scritta:

- devono contenere la sottoscrizione di chi li ha emessi;
- vanno raccolti e custoditi in modo accurato, anche con modalità tali da assicurarne la facile ed immediata consultabilità.

5. COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI E COLLABORATORI

Il comportamento del Personale della Fondazione deve essere volto a stabilire rapporti di fiducia tra la Fondazione e tutti soggetti interessati, a qualunque titolo, all'attività da essa svolta. A tal fine il Personale è tenuto a manifestare disponibilità e cortesia nelle relazioni, ad usare un linguaggio semplice, motivando le risposte e mostrando spirito collaborativo.

Nel fruire dei beni e dei servizi a disposizione per il proprio lavoro, il Personale 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 destinatari del presente Codice Etico e Comportamentale dovranno attenersi per quanto di loro competenza ai seguenti principi guida:

- agire nel rispetto della legge vigenti;

- trattare tutti coloro con i quali entreranno in rapporto per motivi professionali con onestà, correttezza, imparzialità e senza pregiudizi;
- comportarsi secondo lealtà e correttezza;
- evitare ogni tipo di discriminazione basata sull'età, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, opinioni politiche o stili di vita diversi;
- rifiutare in ogni modo comportamenti che possano favorire o agevolare il compimento di pratiche proprie di qualsiasi cultura o religione che si pongano in contrasto con le norme di ordine pubblico riconosciute dallo Stato e che influiscano sull'integrità fisica delle persone per finalità non connesse al trattamento o, comunque, considerate illecite dalle leggi vigenti;
- tutelare la salute e la sicurezza proprie e di terzi;
- monitorare e, ove nel caso, minimizzare gli effetti potenzialmente nocivi delle attività svolte sull'ambiente, conformemente alle direttive comunitarie, nazionali e regionali in materia;
- mantenere la riservatezza delle informazioni riguardanti la Fondazione, il suo know-how, i dipendenti, i clienti/Utenti ed i fornitori, attenendosi nei rapporti con i destinatari dei servizi alle norme stabilite dai codici deontologici delle rispettive professioni;
- evitare o dichiarare preventivamente eventuali conflitti d'interesse con la Fondazione;
- utilizzare i beni intellettuali e materiali della Fondazione nel rispetto della destinazione d'uso ed in modo da tutelarne la conservazione e la funzionalità.

6. DOVERI DI IMPARZIALITÀ E DI DISPONIBILITÀ

Il Personale opera con imparzialità, senza indulgere a trattamenti di favore; assume le proprie decisioni nella massima trasparenza e respinge indebite pressioni. Non determina, né concorre a determinare situazioni di privilegio e assume atteggiamenti di attenzione e di disponibilità verso ogni persona.

7. DIVIETO DI ACCETTARE DONI O ALTRE UTILITÀ

Al Personale è fatto divieto di accettare, anche in occasione di festività, per sé o per altri, donativi o 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 Direttore, provvedendo, nel contempo, alla restituzione di essi.

8. CONFLITTO DI INTERESSI

Il Personale non assume decisioni e non svolge attività inerenti alle proprie mansioni ove versi in situazioni di conflitto di interesse e ha l'obbligo di astenersi in ogni caso in cui esistano evidenti ragioni di opportunità.

9. OBBLIGO DI RISERVATEZZA

Le attività della RSA richiedono costantemente l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la diffusione di dati, documenti ed informazioni attinenti a negoziazioni, procedimenti, operazioni e contratti. Le banche dati della RSA possono contenere, inoltre, dati personali protetti dalla normativa a tutela della privacy, dati che non possono essere resi noti all'esterno ed infine dati la cui divulgazione potrebbe produrre danni alla RSA. Tutti i collaboratori interni ed esterni sono tenuti a tutelare la riservatezza delle informazioni apprese in ragione della propria funzione lavorativa e, in particolare, osservare le clausole di riservatezza richieste dalle controparti. Tutte le informazioni, i dati, le conoscenze acquisite, elaborate e gestite dai collaboratori nell'esercizio della propria attività lavorativa appartengono alla RSA e devono rimanere strettamente riservate e opportunamente protette e non possono essere

utilizzate, comunicate o divulgate, né all'interno, né all'esterno, se non nel rispetto della normativa vigente e delle procedure aziendali.

Ciascun collaboratore dovrà pertanto:

- acquisire e trattare solamente i dati necessari e direttamente connessi alle sue funzioni;
- conservare detti dati in modo tale da impedire a terzi estranei di prenderne conoscenza;
- comunicare e divulgare i dati solo nell'ambito delle procedure prefissate, ovvero previa autorizzazione della persona a ciò delegata;
- assicurarsi che non sussistano vincoli di confidenzialità in virtù di rapporti di qualsiasi natura con terzi.

La gestione delle informazioni e dei documenti non di pubblico dominio (idonei, se resi pubblici, a influenzare l'opinione pubblica o ad avere impatto sulle attività della RSA oppure delle informazioni e documenti riguardanti i prodotti, i marchi, i fornitori, i progetti di sviluppo e l'organizzazione delle attività della RSA) deve essere effettuata secondo le procedure applicabili nel rispetto delle norme di legge. I dati e le informazioni raccolti nell'ambito dello svolgimento delle attività sono trattati dalla RSA nel rispetto delle normative vigenti e in coerenza a quanto definito nel Documento Programmatico sulla Sicurezza. RSA ha adottato e applica i contenuti del D. Lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali. In particolare si ricorda l'obbligo di custodia e cambio periodico delle autorizzazioni di accesso al sistema informativo aziendale.

10. DIVIETO DI ATTIVITÀ COLLATERALI

Il Personale non può in ogni caso svolgere attività che impediscano o riducano l'adempimento dei compiti d'ufficio o che contrastino con esso.

11. OBBLIGO DI RECIPROCA INFORMAZIONE

Il Direttore ed il Direttore Sanitario sono tenuti alla reciproca informazione e consulenza su ciò che dell'attività di ciascuno possa riguardare anche la competenza dell'altro.

Alla reciproca informazione sono altresì tenuti tutti coloro i quali partecipano a fasi diverse di una stessa procedura.

L'Amministrazione della Fondazione si impegna a far sì che, nel caso varie fasi della medesima procedura siano affidate a diversi operatori, non si produca un effetto di deresponsabilizzazione e sia sempre immediatamente possibile l'individuazione del soggetto responsabile.

12. PRINCIPI 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'O.d.V..

La Fondazione nella redazione e tenuta dei libri sociali rispetta i principi contabili riportati nell'art. 2423 del codice civile (prudenza e continuità, realizzazione, competenza, valutazione separata e costanza). I libri sociali sono i principali strumenti per garantire la trasparenza delle informazioni contabili.

La correttezza del sistema amministrativo contabile ed il rispetto dei principi contabili sono garantiti anche da un organo esterno di revisione contabile (Revisore dei conti).

13. INCASSI E PAGAMENTI

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

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

I soggetti che procedono a incassi e pagamenti, 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.

14. COMPORTAMENTO NELLA VITA SOCIALE

Il Personale nei rapporti privati evita ogni abuso della propria posizione con lo scopo di conseguire indebiti vantaggi per sé o per altri.

15. ACCESSO ALLE RETI INFORMATICHE

L'accesso alla rete informatica aziendale, finalizzato all'inserimento, alla modifica, alla comunicazione a/da terzi ovvero alla elaborazione di dati in essa contenuti, deve avvenire tramite l'utilizzo di doppia chiave asimmetrica, composta da una parte pubblica (cosiddetta *user ID*) e da una parte privata (cosiddetta *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 di soggetti privati, dello Stato o di altro Ente pubblico, per procurare direttamente od indirettamente un vantaggio od un'utilità all'Ente.

Si osservano, altresì, le particolari ed ulteriori regole presenti in altre parti del presente documento.

16. CORRETTEZZA DELLE INFORMAZIONI

Il Bilancio deve assicurare in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria della Fondazione e del relativo risultato economico.

Le comunicazioni che vengono rese ad Autorità, Istituti bancari, creditori e a terzi in genere devono essere conformi alle risultanze di bilancio e, comunque, rispondenti alla reale situazione economica, patrimoniale e finanziaria Fondazione.

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 – o ragionevolmente può essere chiamato – a rendere dichiarazioni davanti all'Autorità Giudiziaria.

17. RAPPORTI CON GLI 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 statutarie o da disposizioni regolamentari, sono tenuti a favorire lo svolgimento dell'attività di controllo e di revisione, fornendo informazioni complete e dati veritieri.

18. 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, cod. civ.), o in rapporto alle attività esercitate in regime di accreditamento o di convenzione, vanno improntati a veridicità e collaborazione.

Deve essere assicurata per gli atti e le attività sui quali – ai sensi di legge – può esercitarsi il controllo dell’Autorità giudiziaria o dei competenti Organi della Pubblica Amministrazione, la consultazione o l’acquisizione di tutti gli elementi necessari per permettere lo svolgimento dell’attività di vigilanza stessa.

19. RAPPORTI DI FORNITURA

Nei rapporti con i fornitori di prodotti e servizi (di seguito genericamente indicati come “fornitori”) devono essere osservate le procedure interne per la selezione, la qualificazione e la gestione dei rapporti. La RSA si ispira nei rapporti con i fornitori ai principi di correttezza e buona fede nonché al rispetto delle regole sulla concorrenza e sul mercato. In tale contesto i dipendenti e i collaboratori, a qualsiasi titolo addetti alle relazioni con i fornitori, devono operare nell’osservanza di requisiti predefiniti e valutati in termini oggettivi, imparziali e trasparenti, evitando qualunque logica motivata da favoritismi o dettata dalla certezza o dalla speranza di ottenere vantaggi, anche con riferimento a situazioni estranee al rapporto di fornitura, per sé o per RSA. I dipendenti e i collaboratori devono evitare qualunque situazione di conflitto di interessi, anche potenziale, con riguardo a fornitori segnalando al proprio referente l’esistenza o l’insorgenza di tali situazioni. In modo particolare, la selezione dei fornitori, nonché la formulazione delle condizioni di acquisto di beni e servizi e la definizione delle tariffe professionali sono dettate da valori e parametri, da valutarsi nel loro complesso, di concorrenza, obiettività, correttezza, imparzialità, equità, prezzo, qualità del bene e servizio, garanzie di assistenza e in generale un’accurata e precisa valutazione dell’offerta. Nella scelta dei fornitori non sono ammesse o accettate pressioni indebite, tali da favorire un soggetto piuttosto che un altro. L’attivazione di una fornitura deve essere sempre preceduta da una attenta valutazione del mercato, con l’eventuale conseguente acquisizione di più offerte. Non può essere in alcun modo preso in considerazione l’acquisto di beni la cui provenienza non sia nota e non sia garantita la presenza dei relativi documenti fiscali e di garanzia. Non sono ammessi favoritismi nei pagamenti ai fornitori e, più in generale, non possono essere attuate azioni che pregiudichino il loro stato di creditori. Le tipologie contrattuali devono essere coerenti con la tipologia di prodotto e servizio acquistato. Non sono ammesse forme contrattuali che possano in qualche modo rappresentare caratteri elusivi nei confronti delle normative vigenti. Nei rapporti con i fornitori non è ammesso dare o ricevere sotto alcuna forma, diretta o indiretta, offerte di denaro o regalie tendenti ad ottenere vantaggi reali o apparenti di varia natura (es. economici, favori, raccomandazioni). Tale divieto ha validità generale, nel senso che deve considerarsi esteso anche a iniziative individuali, utilizzando denaro e beni propri o del nucleo familiare. In ogni caso, atti di cortesia commerciale non devono mai essere compiuti in circostanze tali da poter dare origine a sospetti di illecito e compromettere l’immagine aziendale.

20. RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

Sarà cura della RSA improntare i rapporti con le Associazioni di volontariato e i volontari con correttezza e trasparenza. E’ buona prassi che, periodicamente, i volontari siano coinvolti in percorsi informativi-formativi riguardanti gli obiettivi aziendali, gli aspetti igienico-sanitario-assistenziali, la sicurezza/anti incendio e la privacy.

21. RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La RSA adotta nelle relazioni con la Pubblica Amministrazione e con gli Enti Locali la più rigorosa osservanza delle normative comunitarie, nazionali e aziendali applicabili. Nei rapporti con tali soggetti, è severamente vietato cercare di influenzare impropriamente le decisioni dell’Istituzione interessata, al fine di ottenere il compimento di atti non conformi o contrari ai doveri di ufficio, in particolare offrendo o promettendo, direttamente o indirettamente, doni, favori, denaro o utilità di qualunque genere. Tale divieto ha validità generale, nel senso che deve considerarsi esteso anche a iniziative individuali, utilizzando denaro e beni

propri o del nucleo familiare. In ogni caso atti di cortesia commerciale non devono mai essere compiuti in circostanze tali da poter dare origine a sospetti di illiceità e compromettere l'immagine aziendale. Il dipendente o il collaboratore che dovesse ricevere indicazioni da chiunque di operare in tal senso è tenuto a darne immediata comunicazione al proprio referente. I rapporti con le Istituzioni, la gestione di trattative, l'assunzione di impegni e l'esecuzione di rapporti, di qualsiasi genere con la Pubblica Amministrazione e gli Enti Locali necessari per lo sviluppo delle attività di RSA, sono riservati esclusivamente alle funzioni aziendali a ciò delegate. L'Organo di Amministrazione della RSA adotta modalità di indirizzo e di programmazione dell'attività coerenti con i piani sociosanitari della Regione Lombardia e con le indicazioni dell'ASL di appartenenza, secondo i principi e la prassi della migliore azione amministrativa

L'ente avendo come obiettivo di buon governo di far discendere il massimo dell'efficacia e dell'efficienza dall'utilizzo delle risorse a disposizione, avrà cura di definire e controllare:

- il raggiungimento degli obiettivi fissati dal CDA;
- il raggiungimento degli obiettivi di qualità fissati dalla Regione Lombardia;
- l'appropriatezza dell'assistenza socio sanitaria;
- il perseguimento degli obiettivi previsti per l'accreditamento istituzionale.

22. RAPPORTI CON GLI UTENTI

La RSA persegue l'obiettivo di soddisfare pienamente le aspettative dei propri utenti. Pertanto esige dai dipendenti e dai collaboratori e, in generale, dai destinatari del Codice Etico e Comportamentale e da coloro che operano a diverso titolo in nome e per conto della RSA, che ogni rapporto e contatto con e tra tali soggetti sia improntato a onestà, correttezza professionale e trasparenza.

Nel rispetto delle normative vigenti e dei principi etici generali enunciati in precedenza, la RSA persegue l'attenzione ai bisogni degli Ospiti e degli Utenti, garantisce adeguati standard di qualità delle attività e delle prestazioni offerte e si impegna a rispettare, lungo tutti i processi organizzativi di "Servizio alla persona", le regole seguenti:

- Centralità della relazione e dell'ascolto: si impegna a promuovere un rapporto con gli Ospiti ed i loro Familiari fondato sulla relazione diretta e sull'ascolto del bisogno;
- Rispetto dei valori individuali: si impegna a rispettare l'individualità di ogni persona, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita;
- Equità delle prestazioni e delle condizioni, si impegna a: assicurare il diritto a ricevere prestazioni appropriate ed un comportamento rispettoso, cortese e professionale nel rispetto della dignità umana, dei valori culturali e delle convinzioni etiche e religiose, del genere, dell'etnia, della nazionalità, dell'appartenenza politica, dell'età e delle condizioni di salute, escludendo ingiustificate disparità di trattamento;
- Informazione: si impegna a garantire agli aventi diritto un'informazione completa, veritiera e chiara sia sulle modalità di accesso al servizio, sia sullo stato psico-fisico degli Ospiti e degli Utenti, ed a fornire queste informazioni con un linguaggio comprensibile e adeguato alle conoscenze degli interlocutori;
- Qualità del servizio: al fine di sviluppare un rapporto basato sulla centralità della relazione e sull'ascolto dei bisogni, si impegna ad analizzare periodicamente la soddisfazione degli Ospiti e degli Utenti, a monitorare la qualità del servizio ed a gestire i reclami in modo oggettivo e trasparente;
- Diritto di inoltrare reclami: si impegna a garantire la possibilità di presentare osservazioni e reclami da parte degli Ospiti, dei Familiari e degli altri "portatori di interesse", garantendo tempi e modalità di risposta adeguati. In aggiunta, si evidenzia che l'attività dell'ente e dei suoi Operatori non potrà mai esplicitarsi in pratiche che favoriscano la segregazione e la condizione di dipendenza fisica o morale della persona assistita.

La RSA persegue l'obiettivo di soddisfare i propri ospiti fornendo loro servizi competitivi e di qualità a condizioni e prezzi congrui, nel pieno rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili nel mercato in cui opera.

In dettaglio, gli elevati standard di prestazioni sono assicurati anche attraverso il monitoraggio della qualità attraverso:

- la rilevazione dell'indice di soddisfazione degli ospiti e dei familiari relativamente a regolarità, puntualità, affidabilità, sicurezza, diffusione delle informazioni e cortesia del personale;
- la rilevazione costante delle aspettative degli ospiti;
- investimenti nella qualità dei servizi.

23. CONGRUITÀ DELLE PRESTAZIONI

L'ammissione ai servizi della Fondazione e, in genere, l'individuazione del tipo di prestazioni da erogare, devono essere disposti esclusivamente in funzione di esigenze o bisogni dei richiedenti e delle attività proprie della Fondazione.

Dovranno essere segnalate alla Direzione tutte le circostanze che possano esprimere la tendenza di congiunti o di terzi a favorire o protrarre il ricovero in RSA al fine di ridurre la condizione di piena libertà ed autonomia delle persone interessate.

24. 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. L'Amministrazione assicura il recepimento nei protocolli di cura e nelle procedure interne, dei vincoli all'erogazione delle prestazioni imposte dalla Legge o dai provvedimenti delle Autorità sanitarie.

25. 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.

26. ESPOSIZIONE E FATTURAZIONE DELLE PRESTAZIONI

E' vietato:

- erogare prestazioni non necessarie;
- fatturare prestazioni e servizi non effettivamente erogati;
- 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.

27. TUTELA DELLA DIGNITÀ DEI LAVORATORI

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 rispettose della dignità dei lavoratori.

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

28. TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI LAVORATORI

La Fondazione pratica il costante miglioramento della sicurezza e negli ambiti di lavoro osservando tutte le regole in materia.

29. TUTELA DEL PATRIMONIO AZIENDALE

Il patrimonio aziendale della RSA è costituito dai beni fisici materiali, quali ad esempio: la struttura, mobili d'arredo, computer, stampanti, attrezzature, nonché da beni immateriali quali, ad esempio, informazioni riservate, software e know-how specifico di settore. La protezione e conservazione di questi beni costituisce un valore fondamentale per la salvaguardia degli interessi societari. Ognuno deve sentirsi responsabile dei beni aziendali che gli sono stati affidati in quanto strumentali all'attività svolta. E' cura di ogni dipendente e collaboratore, nell'espletamento delle proprie attività aziendali, non solo proteggere tali beni, ma impedirne il danneggiamento, l'uso fraudolento o improprio. L'utilizzo di questi beni da parte dei dipendenti e collaboratori deve essere pertanto funzionale ed esclusivo allo svolgimento delle attività aziendali.

30. VIOLAZIONI E SANZIONI

I dipendenti e i 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 alle procedure/istruzioni operative aziendali in essere. I referenti hanno a loro volta il dovere di informare tempestivamente la direzione 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 dipendente o il collaboratore dovrà comunicare direttamente con la direzione. Omettere o non riferire tali circostanze costituisce una violazione del presente Codice Etico e Comportamentale.

Le segnalazioni sono trattate con la massima riservatezza e tutte le violazioni riferite diventano immediatamente oggetto di indagine. I dipendenti e i 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 più o meno rilevanti. La mancata cooperazione, o la cooperazione solo parziale con le attività di istruttoria costituisce una violazione del presente Codice Etico e Comportamentale.

La RSA 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 Comportamentale 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 Organizzativo di gestione e controllo elaborato ai sensi del D.Lgs 231/2001.

Approvato in data 20.12.2015

Il Presidente
(Aldo Fistolera)

