



Istituto delle Suore Missionarie del Sacro Cuore di Gesù  
*Residenza Sanitaria Assistenziale Santa Francesca Cabrini*

# ***CODICE ETICO E DI CONDOTTA ai sensi del D.Lgs. 231/2001***

Data emissione	Ed.	Rev.	Descrizione
Ottobre 2012	1	0	Prima emissione
Dicembre 2015	1	1	Revisione per voltura accreditamento del 02.12.2015
Ottobre 2024	1	2	Aggiornamento generale

Codogno, 28.10.2024	<b>La Legale Rappresentante</b>
Data di approvazione ed adozione	firma <i>Sergina Carricato Olde</i>







## Sommario

### 1.PREMESSA

- 1.1. Cenni storici
- 1.2. La Mission
- 1.3. I presupposti normativi

### 2.PRINCIPI GENERALI

- 2.1 Ambito d'applicazione
- 2.2 Sistema dei valori di base
- 2.3 Garanti d'attuazione del Codice Etico e di Condotta
- 2.4 Obblighi per il personale relativamente al Codice Etico e di Condotta
- 2.5 Analisi del rischio
- 2.5.1 Processi critici

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

### 4.GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI

- 4.1 Norme generali
- 4.2 Utilizzo dei software nei rapporti con la Pubblica Amministrazione

### 5.RAPPORTI CON TERZI

- 5.1 Norme generali
- 5.2 Rapporti con i fornitori di prodotti e servizi
- 5.3 Rapporti con gli Ospiti, gli Utenti ed i Familiari
- 5.4 Rapporti con le associazioni di volontariato
- 5.5 Rapporto con la Pubblica Amministrazione
- 5.6 Rapporti con organizzazioni politiche e sindacali
- 5.7 Rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo
- 5.8 Comunicazioni e informazioni relative all'ente
- 5.9 Regali

### 6.RAPPORTI INTERNI

- 6.1 Dignità e rispetto
- 6.2 Formazione
- 6.3 Assunzioni
- 6.4 Condotta etica
- 6.5 Salute, sicurezza dei lavoratori e tutela ambientale
- 6.6 Tutela del patrimonio aziendale

### 7.CONFLITTO DI INTERESSI

- 7.1 Principi generali
- 7.2 Rapporti di parentela
- 7.3 Attività lavorativa esterna
- 7.4 Uso del tempo e dei beni aziendali

### 8.VIOLAZIONI E SANZIONI

### 9.ENTRATA IN VIGORE E DIFFUSIONE



## 1. PREMESSA

La Residenza Sanitaria Assistenziale Santa Francesca Cabrini (in seguito denominata RSA) ha la seguente missione:

***Dare risposte altamente professionali alla fragilità e alla dignità dell'anziano, nella sua dimensione globale di persona al centro delle nostre attività di assistenza, cura, riabilitazione e formazione, promovendo una nuova cultura di attenzione alla sofferenza, ai bisogni e alle sue richieste di qualità di vita.***

La RSA Santa Francesca Cabrini si identifica, in base alla normativa, come RSA 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.
- È 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 agli stakeholder esterni di conoscere i principi informatori 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 di 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. È importante quindi definire con chiarezza l'insieme dei valori che 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, nonché i partner, sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni del Codice Etico e di Condotta.

## **1.1. Cenni storici**

Santa Francesca Cabrini, comunemente conosciuta come Madre Cabrini, è una santa italiana, naturalizzata americana nel 1909.

Nacque a Sant'Angelo Lodigiano (LO), il 15 luglio 1850 da una modesta famiglia di agricoltori. Maturò la sua vocazione religiosa mentre assolveva al compito di maestra a Vidardo e gestì, su mandato del Vescovo di Lodi, una casa per orfane a Codogno. Trascorsi sei anni, finalmente libera dalle responsabilità della Casa della Provvidenza, fondò, il 14 novembre 1880, l'Istituto delle Missionarie del Sacro Cuore di Gesù, proprio a Codogno (LO).

Le circostanze storiche e la volontà del Papa Leone XIII, orientarono il suo originario di essere missionaria in Cina, verso gli Stati Uniti, America del Centro e del Sud, dove milioni di italiani espatriavano in cerca di lavoro, di speranza e di migliori condizioni di vita.

Madre Cabrini divenne così, custode, protettrice e Madre di migliaia di emigranti italiani; per loro aprì scuole, orfanotrofi, educandati e ospedali, contribuendo a farli integrare nelle nuove realtà sociali americane.

Viaggiò continuamente, attraversando l'Atlantico numerose volte, valicando a cavallo la Cordigliera delle Ande e percorrendo in treno, in carrozza e a piedi, le terre del Centro America, del Brasile, dell'Argentina e di molti stati del Nord America e dell'Europa.

Dovunque volle che l'Amore del Cuore di Gesù fosse conosciuto e amato attraverso la preghiera, l'esempio e le opere delle sue Missionarie promovendo la solidarietà, la difesa della vita e della dignità della persona umana.

Morì a Chicago (USA) il 22 Dicembre 1917, venne Beatificata il 13 novembre 1938, dichiarata Santa il 7 luglio 1946. L'8 settembre venne proclamata da Pio XII *Patrona Universale degli Emigranti*.

***"Il fatto che la Residenza S. Francesca Cabrini sorga nei pressi della Chiesa del Tabor, presso il Centro di spiritualità Madre Cabrini, dà un nuovo significato alla missione cabriniana: la preghiera va sempre unita alla vita amata, offerta e valorizzata fino all'ultimo istante, poiché la testimonianza di solidarietà cristiana nei momenti di estrema difficoltà è il modo più efficace per capire l'importanza della vita".***

La nuova struttura residenziale di assistenza per gli anziani Santa Francesca Cabrini di Codogno sorge nel centro storico cittadino, nella cerchia dei viali dell'inizio del Novecento. È un'altra opera al servizio della fragilità umana spinta dall'ideale che aveva guidato tutta l'opera di Santa Francesca Cabrini.

Un investimento importante ha permesso di ricostruire con soluzioni tecnologicamente avanzate le strutture esistenti e di edificare un nuovo riqualificante elemento. La qualità del servizio offerto si fonda sul rispetto di tutti i requisiti strutturali, organizzativi e gestionali che le leggi e i regolamenti locali e nazionali stabiliscono.



Istituto delle Suore Missionarie del Sacro Cuore di Gesù  
**Residenza Sanitaria Assistenziale Santa Francesca Cabrini**

Il complesso residenziale, struttura di assistenza, cura e riabilitazione per gli anziani, abbina l'innovazione tecnologica e l'avanguardia medica con una elevata qualità dell'assistenza infermieristica e socio-sanitaria, con il fine di offrire una scelta di solidarietà per la persona, nel profondo rispetto dei suoi diritti, della sua dignità e della sua storia. Vuole essere una struttura aperta, attenta alle esigenze e ai bisogni della comunità, pronta a condividere valori professionali, umani e spirituali. Vuole essere una casa dove ogni nuovo giorno sia per ciascun ospite sereno e degno di essere vissuto.

La RSA F. Cabrini è idonea per ospitare anziani con diversi livelli di non autosufficienza, che hanno bisogno di aiuto professionale e assistenza continua per brevi o lunghi periodi.

La struttura e l'organizzazione gestionale della residenza sanitaria sono finalizzate a soddisfare il fabbisogno assistenziale delle persone che vi sono ospitate e la cui fragilità è caratterizzata da ridotta autonomia funzionale, da età avanzata, dalla presenza di patologie multiple, dalla possibile presenza di alterazioni cognitive. Sono assicurate, secondo elevati standard qualitativi, assistenza medica, infermieristica e socio-sanitaria 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

Il complesso residenziale che può ospitare fino a 60 anziani non autosufficienti, è costituito da tre nuclei di degenza.

La Residenza Sanitaria Assistenziale Santa Francesca Cabrini di Codogno è stata inaugurata nel dicembre del 2003.

## **1.2. La Mission**

Dare risposte altamente professionali alla fragilità e alla dignità dell'anziano, nella sua dimensione globale di persona al centro delle nostre attività di assistenza, cura, riabilitazione e formazione, promovendo una nuova cultura di attenzione alla sofferenza, ai bisogni e alle sue richieste di qualità di vita.

Per questi motivi il personale e gli operatori della RSA Santa Francesca Cabrini si impegnano a realizzare la missione espressa attraverso il rispetto e l'applicazione coerente di alcuni principi fondamentali, che valgono indistintamente per ciascun servizio e per ciascuna prestazione.

Centralità dell'ospite e della sua personalità sono punti focali della politica della RSA che ne assicura il rispetto e la priorità su ogni altra esigenza operativa.

- La **RSA** eroga servizi e prestazioni agli ospiti nel rispetto dei loro diritti senza discriminazioni di alcun genere.
- La **RSA** si impegna a garantire continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi sanitario-socio-assistenziali al fine di garantire l'interesse del singolo e della collettività, relativamente alla propria sfera di responsabilità.
- La **RSA** garantisce all'ospite una informazione corretta e completa.
- La **RSA** si impegna ad erogare i servizi in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.
- La **RSA** pone la massima attenzione alla semplicità e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato e si impegna a informare gli ospiti e i loro familiari sui servizi e le prestazioni erogate.
- La **RSA** dà la possibilità all'ospite di conoscere tutti i dettagli del percorso della sua assistenza socio-sanitaria, i risultati e le responsabilità relative alle diverse fasi di erogazione dei rispettivi servizi.

## **1.3. I presupposti normativi**



I presupposti normativi citati in merito agli adempimenti 231 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 e controllo commettano determinati reati a vantaggio o nell'interesse degli stessi Enti. L'ampliamento della responsabilità mira a coinvolgere nella punizione di taluni illeciti penali il patrimonio delle società ed, in definitiva, gli interessi economici dei soci, i quali, fino all'entrata in vigore di tale legge, non pativano conseguenze dalla realizzazione dei reati commessi, con vantaggio della società stessa, da amministratori e/o dipendenti. Questa nuova responsabilità sorge soltanto in occasione della realizzazione di determinati tipi di reati, specificatamente indicati della 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"

In particolare, la predisposizione dei modelli previsti dal D. Lgs. 231/2001 deve avvenire contestualmente all'adozione di un sistema disciplinare idoneo a sanzionare le violazioni del codice stesso.

Tra i reati indicati dalla normativa, anche in relazione a quanto previsto dalle Linee Guida elaborate da Confindustria, si sono ritenute ipotizzabili, per il settore oggetto di attività di RSA, soltanto alcune fattispecie, per le quali sono stati individuati gli specifici rischi connessi all'operatività aziendale e definite pertanto le regole di comportamento da adottare. Per altre fattispecie si è ritenuto che l'ipotesi di reato fosse del tutto astratta, ma si è ritenuto comunque corretto, e in linea con il sistema valoriale di RSA, richiamare nel presente Codice l'attenzione sulla necessità di adottare in ogni caso una condotta adeguata alla reputazione dell'ente. Infine alcune fattispecie non sono state prese in considerazione in quanto non sussistono gli estremi organizzativi e/o di assetto societario per la commissione di tali reati.

Lo stesso Decreto prevede peraltro 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, gestione e controllo" 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 curare il suo aggiornamento, ad un "organismo" interno ("Organismo di Vigilanza") dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo. Il rispetto del Modello di organizzazione, gestione e controllo diviene, peraltro, parte essenziale del rapporto di lavoro o di collaborazione. Alla luce di quanto sopra, il Legale Rappresentante ha approvato un "Modello di organizzazione, gestione e controllo", ha istituito un Organismo di Vigilanza e ha predisposto il presente "Codice Etico e di Condotta". Tale Codice Etico e di Condotta contiene una serie di principi che RSA riconosce come propri e sui quali intende richiamare l'osservanza da tutti coloro che



contribuiscono al perseguitamento dei fini dell'ente: questo anche oltre le specifiche previsioni del D.Lgs. 231/2001 e dunque indipendentemente dal fatto che l'ente tragga interesse o vantaggio.

L'ente intende dotarsi di un "Codice Etico Comportamentale" con la finalità di fornire indirizzi generali di carattere etico comportamentale ai dipendenti, soci/collaboratori, in cui gli stessi dovranno conformarsi nell'esecuzione delle proprie attività, nonché per cercare di contribuire alla prevenzione della realizzazione degli illeciti, conseguenza dei reati previsti dal D. Lgs. n. 231/2001.

## 2. PRINCIPI GENERALI

### 2.1 Ambito d'applicazione

Il Codice Etico e di Condotta è l'insieme dei valori, dei principi, delle linee di comportamento cui devono ispirarsi la Direzione amministrativa, la Direzione Sanitaria, i dipendenti e i collaboratori (di seguito collaboratori), i fornitori, i volontari, i partner e, più in generale tutti i terzi che entrano in rapporto con 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 di Condotta, 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 società stessa.

### 2.2 Sistema dei valori di base

Il Codice Etico della RSA si basa su principi di:

- **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 formal-



mente 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 dell’ambiente:** l’organizzazione riconosce l’ambiente come elemento costituente fondamentale per il perseguitamento della condizione di benessere dell’assistito e, a tal fine, si adopera per evitare, in qualsiasi modo, deturpazione ed 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 contemporaneo, 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 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 perseguitibili 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 organizzativi-produttivi.
- **Efficienza:** i risultati devono essere perseguiti mediante l’utilizzo ottimale di 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.

## **2.3 Garanti d’attuazione del Codice Etico e di Condotta**

Della completa osservanza ed interpretazione del Codice Etico e di Condotta è competente l’Organismo di Vigilanza. Il personale potrà segnalare ai propri responsabili diretti o all’Organismo di Vigilanza ([odv@rsa-cabrinicodogno.it](mailto:odv@rsa-cabrinicodogno.it)) eventuali richieste di chiarimento o possibili inosservanze al Codice, anche attraverso specifica piattaforma di segnalazione Whistleblowing a cui si può accedere attraverso il sito web dell’Organizzazione. A tutte le richieste verrà data una tempestiva risposta senza che vi sia, per chi ha effettuato la segnalazione, alcun rischio di subire qualsiasi forma, anche indiretta, di ritorsione. Relativamente al Codice Etico e di Condotta, l’Organismo di Vigilanza si riunirà ognqualvolta ritenuto necessario e assicurerà:



- la diffusione del Codice Etico e di Condotta presso il personale e 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 e di Condotta, 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;
- che nessuno possa subire pressioni o ingerenze per aver segnalato comportamenti non conformi al Codice Etico e di Condotta.

## **2.4 Obblighi per il personale relativamente al Codice Etico e di Condotta**

Ogni collaboratore ha l'obbligo di:

- rappresentare con il proprio comportamento i valori alla base del Codice Etico in cui la RSA si identifica;
- promuovere l'osservanza delle norme del Codice Etico e di Condotta;
- operare affinché i propri colleghi e collaboratori comprendano che il rispetto delle norme del Codice Etico e di Condotta costituisce parte essenziale del proprio lavoro.

La RSA promuove l'informazione in merito ai reati e ai rischi contemplati dal D. Lgs. 231/2001 e pertanto il personale deve responsabilmente conoscere le fattispecie di reato potenzialmente commisibili, rispettare le procedure aziendali che ne prevengono l'insorgenza e adottare comportamenti proattivi in linea con il presente Codice per evitare di incorrere in una qualunque delle fattispecie di reato contemplate.

## **2.5 Analisi del rischio**

Pertanto la valutazione dei rischi mira ad individuare nei processi le sensibilità non solo relative al compimento di illeciti, ma anche a prevenire fenomeni di malcostume che inficino la qualità del servizio. A tal fine si rende necessario:

- verificare i processi produttivi della RSA;
- individuare i soggetti chiave per ogni singolo processo;
- analizzare le procedure e le prassi;
- individuare le aree di rischio, per verificare in quale settore aziendale sia possibile la realizzazione di inadempienze o scorrettezze;
- predisporre un sistema di controllo in grado di prevenire i rischi di realizzazione dei predetti.

### **2.5.1 Processi critici**

I fattori che, più di altri, 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 simultaneità di produzione e fruizione del prodotto/servizio da parte dell'Utente;
- la discrezionalità di erogazione del servizio.



Quanto sopra si può rilevare in particolare nelle funzioni socio-assistenziali e animative infatti, in entrambe, l'operatore vive di continue interazioni in cui è forte la discrezionalità di esecuzione dell'attività, che si basa fondamentalmente su tecniche e prassi relazionali. Sono molte, infatti, le informazioni personali dell'ospite utilizzate dagli operatori addetti per lo svolgimento dell'attività, a cui corrisponde, di contro, una difficoltà di controllo diretto dei superiori-gerarchici causata dalla contemporaneità fra produzione ed erogazione del servizio. Da ciò si deduce quanto delicata sia la funzione di Direzione e che livello di professionalità occorra per non incombere in scorrettezze, inadempienze, errori.

Le figure chiave e critiche per la prevenzione di illeciti etico-comportamentali sono rappresentate dai seguenti collaboratori:

- OSS;
- Infermieri;
- Medici,
- Educatori;
- Fisioterapisti;
- Amministrativi;
- Direzione.

## **2.6 Istituto del Whistleblowing**

Con l'emanazione della Legge 30 novembre 2017, n. 179, recante "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato" è stato integrato l'art. 6 del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, recante "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" al fine di prevedere una puntuale tutela per tutti quei dipendenti e/o collaboratori di Organizzazioni che abbiano segnalato illeciti di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito delle proprie mansioni lavorative, attivando misure volte a garantire la tutela del segnalante da atti di ritorsione o discriminatori nei confronti suoi confronti, e più in generale, un uso puntuale e non abusivo del nuovo strumento di segnalazione.

Tale disciplina è stata poi sostituita dal D.Lgs. 24/2023 che ha apportato delle modifiche al sistema di segnalazione, mantenendo inalterata l'applicazione a tutti coloro che si sono dotati di un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo.

L'Organizzazione si impegna ad operare in modo etico e chiede e si aspetta dai suoi dipendenti e dirigenti, consulenti, collaboratori, lavoratori interinali e liberi professionisti, partner terzi quali appaltatori, fornitori, nonché dai componenti degli organi sociali, un comportamento allineato a:

- Codice Etico;
- Valori e Statuto;
- Modello di organizzazione, gestione e controllo ex Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n.231;
- Leggi e regolamenti applicabili.



A tal fine, l'Organizzazione ha strutturato regole di whistleblowing per garantire un canale certo e confidenziale di informazione su potenziali non conformità rispetto alle norme etiche, ai principi o alle leggi e regolamenti applicabili. L'applicazione di queste regole è limitata ai casi in cui Whistleblower (o informatore) sia in buona fede e ragionevolmente creda si sia verificato, ovvero si stia verificando o sia probabile che si verifichi uno dei seguenti eventi:

- modalità di gestione degli affari tali da costituire un reato o una violazione della legge (per esempio frode, corruzione, estorsione, furto);
- mancato rispetto delle leggi in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro;
- mancato rispetto delle leggi in materia di Ambiente;
- abusi verbali o fisici, molestie sessuali, razzismo, discriminazione o qualsiasi altra condotta e comportamento immorale;
- discriminazione sulla base del sesso, razza, disabilità o religione;
- malcostume o cattiva condotta professionale;
- nepotismo;
- qualsiasi altra grave irregolarità, anche con riferimento a quanto previsto dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di cui al Decreto Legislativo n. 231/2001;
- illeciti relativi ad appalti pubblici, servizi, prodotti e mercati finanziari, sicurezza e conformità dei prodotti, sicurezza dei trasporti, salute pubblica;
- occultamento intenzionale di una delle precedenti.

La procedura non deve essere utilizzata per contestazioni personali o accuse non fondate; quali a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- richieste personali;
  - problemi di natura personale;
  - rapporti diffoltosi con colleghi.
- In tal caso la segnalazione dovrà essere rivolta direttamente al proprio superiore.

L'Organizzazione incoraggia qualsiasi informatore a parlare in modo franco e garantisce la riservatezza contro qualsiasi danno o ritorsione o atti discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante, collegati direttamente o indirettamente alla segnalazione stessa. Sono previsti quindi, nel sistema disciplinare adottato, ai sensi del comma 2, lettera e), sanzioni nei confronti di chi viola le misure di tutela del segnalante, nonché di chi effettua con dolo o colpa grave, segnalazioni che si rivelano infondate.

Tuttavia, qualora l'informatore ritenga sia più opportuno che la comunicazione rimanga anonima, può fare una segnalazione di tale natura. L'Organizzazione prenderà in considerazione e analizzerà le segnalazioni anonime in base a:

- la gravità della questione sollevata;
- la credibilità della questione contestata;
- quanto è probabile che la questione sollevata sia confermata da fonti certe.



In ogni caso, l'anonimato è garantito fino a quando la riservatezza dell'identità sia opponibile di fronte alla legge. Per le modalità operative e per i dettagli dell'istituto in oggetto si rimanda alla specifica procedura redatta dall'Organizzazione (Procedura Whistleblowing), parte integrante del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo.

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

L'impostazione data tende a fare in modo che le operazioni e le transazioni rilevanti siano evidenziate nell'ambito della descrizione dei processi e che ognuna di esse avvenga da parte di personale autorizzato (essendo possibile evincere tale autorizzazione da procedure, attribuzioni di poteri, mansionari) nel rispetto del requisito di tracciabilità.

Nella gestione delle attività contabili, la RSA 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, i collaboratori 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 rendiconto: in caso di prestazioni, o servizi, 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 RSA, si impegnano, nei limiti delle rispettive competenze, così come determinate dal C.C.N.L. di competenza, 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 in materia di finanziamento delle attività sanitarie, sociosanitarie, socio-assistenziali, di ricerca e di formazione.

Il personale è tenuto ad agire con trasparenza verso i membri dell'Organismo di Vigilanza e eventuali altri incaricati di attività di auditing e a prestare a questi la massima collaborazione nello svolgimento delle rispettive attività di verifica e controllo. Ciascun dipendente è tenuto a collaborare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità.

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, anche per ridurre la probabilità di errori interpretativi. La volontà della RSA 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 RSA 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 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 divulgare, 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.

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.

### 4.2 Utilizzo dei software nei rapporti con la Pubblica Amministrazione

I programmi software destinati all’interazione con Istituzioni esterne sono oggetto di particolare attenzione per quanto riguarda le autorizzazioni all’uso. La Direzione definisce i criteri di accesso, i limiti di utilizzo e la regolamentazione delle attività critiche con i fornitori di service. Gli utilizzatori per nessun motivo devono comunicare a terzi le loro credenziali di accesso. È in ogni caso vietato un utilizzo non corretto di tali programmi. In particolare è fatto divieto asso-



luto di effettuare operazioni non lecite sfruttando particolari abilità personali e/o punti di debolezza dei programmi software ai quali si ha accesso.

Nell'ambito nel normale espletamento delle attività formative è essenziale il corretto utilizzo dei software e il rispetto dei relativi regolamenti di utilizzo. Nessuno è autorizzato a inserire informazioni o dati difformi da quelli realmente disponibili, anche se ritenuto ininfluente oppure utile / necessario.

I medesimi criteri si applicano nei confronti dei software dedicati alla rendicontazione economica delle attività svolte, indipendentemente dalla posizione contrattuale del collaboratore che effettua tali attività.

## 5. RAPPORTI CON TERZI

### 5.1 Norme generali

I collaboratori sono tenuti nei rapporti con i terzi a un comportamento etico e rispettoso delle leggi, improntato alla massima trasparenza, chiarezza, correttezza, efficienza, equità. Per questo motivo RSA condanna qualunque pratica criminale possa configurarsi nei confronti delle persone e del patrimonio altrui, vigilando affinché possa essere evitato qualunque tipo di coinvolgimento, per quanto possibile anche quelli involontari e indiretti dell'ente nella commissione di questo tipo di reati. In questo contesto RSA invita tutti i collaboratori a segnalare all'Organismo di Vigilanza (odvrsa@h-columbus.it) o ai propri superiori /referenti aziendali, attraverso la piattaforma di segnalazione Whistleblowing a cui si può accedere attraverso il sito web aziendale, qualunque situazione nei rapporti con i terzi potenzialmente a rischio sotto il profilo della commissione di reati che rechino qualsiasi tipo di vantaggio alla RSA.

Nei rapporti e relazioni commerciali o promozionali, sono proibite pratiche e comportamenti illegali, collusivi, pagamenti illeciti, tentativi di corruzione e favoritismi. Non sono ammesse sollecitazioni dirette o attraverso terzi, tese a ottenere vantaggi personali per sé o per altri e devono essere evitati conflitti di interesse tra le attività economiche personali e familiari e le mansioni/funzioni/incarichi/progetti espletati all'interno della struttura di appartenenza. L'acquisizione di informazioni relative a terzi che siano di fonte pubblica o privata mediante Enti e/o organizzazioni specializzate, deve essere attuata con mezzi leciti nel rispetto delle leggi vigenti. Ai collaboratori non è consentito di ricevere e utilizzare dati e informazioni riservate comunque ricevute da terzi senza che la RSA abbia avuto l'autorizzazione dai terzi stessi per l'utilizzo di tali informazioni. In ogni caso il trattamento dei dati è consentito soltanto nell'ambito dei limiti stabiliti dalle istruzioni ricevute per il proprio ruolo di incaricato.

Nell'ambito dell'esecuzione delle attività ogni collaboratore, a qualsiasi livello e per le parti di propria competenza, deve garantire la corretta rendicontazione delle attività svolte sia direttamente sia attraverso fornitori e/o altri collaboratori da lui coordinati. I relativi documenti di registrazione devono essere compilati con attenzione. Per nessun motivo, anche se apparentemente a fin di bene, è ammessa la commissione di falsi. In particolare non possono essere immessi dati non veritieri, alterati dati preventivamente immessi, compilati e/o firmati documenti di registrazione al posto di altre persone. Eventuali errori nell'imputazione devono essere preventivamente segnalati come non conformità ai propri referenti e successivamente corretti dando evidenza di tale correzione (utilizzo di penne di colore diverso, note a lato, ecc.). Si segnala in particolare la necessità di seguire scrupolosamente le regole di compilazione e firma



dei registri e degli altri documenti che sono utilizzati formalmente a fine rendicontativi nei riguardi dei soggetti finanziatori.

Le procedure aziendali definiscono di caso in caso le responsabilità e i poteri di firma e a tali responsabilità e poteri è fatto obbligo a ciascuno di attenersi. Si ricorda infine quanto già precedentemente previsto al capitolo precedente sull'utilizzo dei sistemi informativi.

Qualunque tentativo di violazione o di istigazione alla violazione delle sopracitate disposizioni deve essere immediatamente riferita al proprio referente aziendale o direttamente all'Organismo di Vigilanza. La RSA non tollera alcun tipo di corruzione nei confronti di pubblici ufficiali, o qualsivoglia altra parte connessa o collegata con dipendenti pubblici, in qualsiasi forma o modo. La RSA intende improntare i rapporti con le altre società ed enti al rispetto delle regole di concorrenza e di mercato, secondo correttezza e buona fede.

## **5.2 *Rapporti con i fornitori di prodotti e servizi***

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 *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 la RSA.

I *collaboratori* devono evitare qualunque situazione di conflitto di interessi, anche potenziale, con riguardo a fornitori segnalando al proprio referente o all'Organismo di Vigilanza 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 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 norme giuslavoristiche.

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 illiceità e compromettere l'immagine aziendale.



### **5.3 Rapporti con gli Ospiti, gli Utenti ed i Familiari**

La RSA persegue l'obiettivo di soddisfare pienamente le aspettative dei propri stakeholders. Pertanto esige dai collaboratori e, in generale, dai destinatari del Codice Etico e di Condotta 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, gli Utenti 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, degli orientamenti sessuali, dell'etnia, della nazionalità, dell'appartenenza politica, dell'età e delle condizioni di salute, escludendo ingiustificate disparità di trattamento;
- garantire l'uniformità delle condizioni economiche applicate a tutti gli Ospiti e gli Utenti, escludendo l'applicazione di un migliore trattamento per ragioni legate a personalismi e clientelismi;
- 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, degli Utenti, 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 esplicarsi in pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili, nè in condizioni che favoriscano la segregazione e la condizione di dipendenza fisica o morale della persona assistita.

La RSA persegue l'obiettivo di soddisfare i propri utenti 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 volta alla costumer satisfaction 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;
- la cura dell'immagine della RSA.

La RSA si impegna a garantire cortesia, attenzione, correttezza e chiarezza in ogni forma di comunicazione con l'utenza. La RSA si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei prodotti/servizi offerti sulla base di livelli predefiniti e a monitorare periodicamente la qualità percepita.

#### **5.4 *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. È 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.

#### **5.5 *Rapporto 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 collaboratore che dovesse ricevere indicazioni da chiunque di operare in tal senso è tenuto a darne immediata comunicazione al proprio referente o all'Organismo di Vigilanza.

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. Pertanto qualunque rapporto si attivi tra un collaboratore e persone facenti parte della Pubblica Amministrazione/Enti Locali, riconducibile ad ambiti di interesse della RSA, deve essere segnalato dall'interessato alla Direzione che, valutata la correttezza di tale rapporto nel contesto delle specifiche mansioni/progetto, ne mantiene evidenza.

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 descendere il massimo dell'efficacia e dell'efficienza dall'utilizzo delle risorse messe a disposizione dal S.S.R., avrà cura di definire e controllare:

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



## **5.6 *Rapporti con organizzazioni politiche e sindacali***

La RSA non eroga contributi diretti o indiretti sotto qualsiasi forma a partiti politici, movimenti, organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, se non previa autorizzazione del Legale Rappresentante.

## **5.7 *Rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo***

La RSA impronta i propri rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo alla massima collaborazione e nel pieno rispetto del loro ruolo istituzionale, impegnandosi a dare sollecita esecuzione alle loro prescrizioni.

## **5.8 *Comunicazioni e informazioni relative all'ente***

La RSA riconosce il ruolo primario di una comunicazione chiara ed efficace nelle relazioni esterne ed interne. In particolare si ricorda che è fatto divieto di divulgare qualunque informazione che possa in qualche modo avvantaggiare soggetti a discapito di altri. Analogamente non devono essere divulgate informazioni che possano in qualche modo incidere sulla reputazione di soggetti esterni e sull'affidabilità che il mercato in essi ripone. Al proposito si puntualizza che tali informazioni, pur non divulgate, non possono essere usate dal Legale Rappresentante o altri collaboratori dotati di poteri per porre in essere operazioni ordinarie o straordinarie (acquisizione o cessioni di quote azionarie, ecc.) a carico della RSA o in capo alle singole persone fisiche.

Le informazioni relative all'ente divulgate all'esterno devono essere in ogni caso tempestive e coordinate. Le persone incaricate di divulgare al pubblico informazioni sotto forma di discorsi, partecipazioni a convegni, pubblicazioni o qualsiasi altra forma di presentazione, devono attenersi alle disposizioni della Direzione, ottenendone la preventiva autorizzazione. Le comunicazioni devono essere veritieri, chiare, trasparenti, non ambigue o strumentali: esse devono, infatti, essere coerenti, omogenee e accurate, complete e trasparenti, nonché conformi alle politiche ed ai programmi aziendali.

I collaboratori sono tenuti a non fornire informazioni societarie a organi di comunicazione di massa senza esserne stati specificamente e previamente autorizzati dal Legale Rappresentante.

## **5.9 *Regali***

Fatto salvo quanto già specificato relativamente ai rapporti con clienti e fornitori, si precisa ulteriormente che i collaboratori della RSA non possono in generale, direttamente o indirettamente, dare o ricevere regali di natura materiale o immateriale, offrire o accettare denaro. Sono consentiti atti di cortesia commerciale come omaggi o doni di modico valore, di carattere puramente simbolico o personalizzati e comunque tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti. In ogni caso la decisione in merito all'opportunità e all'entità di omaggi, doni, ecc. spetta esclusivamente alla Direzione.

## **6. RAPPORTI INTERNI**



## **6.1 Dignità e rispetto**

La RSA intende rispettare le disposizioni nazionali e internazionali in materia di occupazione ed è contraria ad ogni forma di lavoro irregolare. La RSA contrasta e respinge, tanto in fase di selezione e assunzione del personale, quanto nella gestione del rapporto di lavoro, qualunque forma di discriminazione fondata sul sesso, sulla religione, sull'età, sulla razza, sulla condizione sociale, sulla nazionalità, garantendo pari opportunità e attivandosi al fine della rimozione di eventuali ostacoli alla effettiva realizzazione di tale situazione.

La RSA si impegna a tutelare l'integrità psico-fisica di dipendenti e collaboratori, nel rispetto della loro personalità. Per questo motivo la RSA esige che nelle relazioni di lavoro non venga dato luogo a molestie, intendendo come tali anche la creazione di un ambiente di lavoro intimidatorio, ostile o di isolamento nei confronti dei singoli o di gruppi di persone. A tal fine la RSA previene, per quanto possibile, e comunque persegue il mobbing e le molestie personali di ogni tipo, comprese quelle sessuali. È politica della RSA promuovere un clima interno in cui ognuno interagisca con gli altri colleghi onestamente, con dignità e rispetto reciproco. Pertanto i collaboratori sono tenuti a porre in essere una condotta costantemente rispettosa dei diritti e della personalità dei colleghi e dei terzi in generale. Non ultimo, l'eticità del rapporto con i dipendenti è ricercata in azienda anche attraverso la predisposizione di un ambiente di lavoro ottimale e mediante una permanente azione di prevenzione degli infortuni.

I responsabili sono tenuti a esercitare il proprio ruolo con correttezza e imparzialità e sono tenuti ad adottare un comportamento di esemplare osservanza delle normative aziendali e del presente Codice Etico e di Condotta anche al fine di stimolare lo spirito di emulazione nei propri collaboratori diretti.

I collaboratori devono conoscere e osservare, per quanto di loro competenza, le prescrizioni del Codice Etico e di Condotta e devono, compatibilmente con le possibilità individuali, promuoverne la conoscenza presso i neo-assunti e i nuovi collaboratori, nonché presso i terzi con i quali vengano in contatto per ragioni inerenti ai loro compiti. I collaboratori sono tenuti a segnalare all'Organismo di Vigilanza, attraverso il canale di segnalazione Whistleblowing previsto e a cui si può accedere attraverso il sito web aziendale oppure attraverso il proprio referente interno, ogni violazione del Codice Etico e di Condotta da parte di colleghi, collaboratori, consulenti, clienti e fornitori. La RSA considererà sanzionabile qualunque segnalazione infondata effettuata in malafede.

## **6.2 Formazione**

La RSA pone la massima attenzione nella valorizzazione delle competenze professionali dei collaboratori attraverso la realizzazione di iniziative formative, finalizzate all'apprendimento degli elementi essenziali della professionalità e dell'aggiornamento delle competenze acquisite.

## **6.3 Assunzioni**

Ai collaboratori viene fatto divieto di accettare o sollecitare promesse o versamenti di denaro o beni o benefici, pressioni o prestazioni di qualsiasi tipo che possano essere finalizzati a promuovere l'associazione o l'assunzione come dipendente di un qualsiasi soggetto (o anche la semplice stipula di un incarico) o il suo trasferimento o la sua promozione. La presente disposizione è applicata anche nei confronti dei contratti di collaborazione o di contratti di consulenza. Ogni assunzione / proposta di collaborazione è decisa sulla base delle risultanze di valutazioni il più possibili oggettive



che riguardano le competenze possedute in rapporto ai profili necessari. Ogni assunzione/collaborazione segue scrupolosamente la procedura specificatamente dedicata.

Non sono ammesse assunzioni che, per la loro collocazione di tempo e luogo e/o collegamenti diretti/indiretti con il Committente, possano configurarsi come scambio per progetti / commesse acquisiti.

#### **6.4 Condotta etica**

I collaboratori sono tenuti a svolgere le proprie mansioni in modo responsabile, onesto, diligente, in conformità con le politiche aziendali, le procedure e le direttive stabilite. I valori etici descritti nel presente Codice, devono costituire un dovere costante e sistematico della condotta operativa di ogni collaboratore della RSA.

#### **6.5 Salute, sicurezza dei lavoratori e tutela ambientale**

La RSA si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro. La RSA non accetta alcun compromesso nel campo della tutela della salute e della sicurezza dei propri collaboratori sul posto di lavoro. Ciascun collaboratore non deve esporre gli altri (interni o esterni) a rischi inutili che possano provocare danni alla loro salute o incolumità fisica.

La RSA 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. A tale proposito contrasta in modo particolare pratiche scorrette di smaltimento dei rifiuti sanitari e dei rifiuti solidi urbani.

#### **6.6 Tutela del patrimonio aziendale**

Il patrimonio aziendale della RSA è costituito dai beni fisici materiali, quali ad esempio: 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.

È cura di ogni collaboratore nell'espletamento delle proprie attività aziendali, non solo proteggere tali beni, ma impedirne l'uso fraudolento o improprio. L'utilizzo di questi beni da parte dei collaboratori deve essere pertanto funzionale ed esclusivo allo svolgimento delle attività aziendali.

### **7. CONFLITTO DI INTERESSI**

#### **7.1 Principi generali**



**Istituto delle Suore Missionarie del Sacro Cuore di Gesù  
Residenza Sanitaria Assistenziale Santa Francesca Cabrini**

La RSA intende improntare i rapporti con i propri stakeholders alla massima fiducia e lealtà. RSA intende aderire ai più elevati standard etici nella conduzione delle sue attività. E' quindi doveroso che ciascuno eviti situazioni di conflitti di interesse o altre situazioni che possano essere dannose o disdicevoli per la RSA.

### **7.2 *Rapporti di parentela***

Chiunque tra i collaboratori abbia rapporti di parentela anche solo potenzialmente in conflitto con il proprio ruolo, è tenuto a segnalarlo tempestivamente all'Organismo di Vigilanza e alla Direzione.

### **7.3 *Attività lavorativa esterna***

I collaboratori devono evitare tutte quelle attività che siano in conflitto di interesse con RSA, 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 RSA, che si trovano ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto con quello della RSA, 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. È pertanto fatto obbligo a tali soggetti di segnalare situazioni di conflitto di interesse, anche solo potenziale, attraverso la piattaforma di segnalazione Whistleblowing adottata dall'Organizzazione e a cui si può accedere dal sito web aziendale.

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, fornitori o addette alla certificazione dei conti.

### **7.4 *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 RSA non sono consentiti per l'uso e interesse personale di qualunque genere.

## **8. VIOLAZIONI E SANZIONI**

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 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 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.



**Istituto delle Suore Missionarie del Sacro Cuore di Gesù  
Residenza Sanitaria Assistenziale Santa Francesca Cabrini**

Le segnalazioni sono trattate con la massima riservatezza e tutte le violazioni riferite diventano immediatamente oggetto di indagine. 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 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 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 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 Legale Rappresentante 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 Legale Rappresentante e diffusa secondo quanto previsto dal Modello.

