CODICE ETICO

CODICE ETICO E COMPORTAMENTALE
DELLA FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI TALAMONA - ETS

Il codice etico è la "carta costituzionale" della Fondazione, ne enuclea i valori, le responsabilità etico-sociali, i diritti e i doveri morali di ogni partecipante all'organizzazione imprenditoriale.

La **finalità** del presente codice etico è quella di chiarire e definire l'insieme dei principi a cui sono chiamati ad uniformarsi gli organi sociali, i dipendenti e consulenti della Fondazione, i fornitori, gli utenti, i clienti e chiunque abbia rapporti con la Fondazione (di seguito per brevità denominati **"destinatari**").

Il codice etico rappresenta uno strumento per:

- garantire che i comportamenti individuali di chi opera in nome e per conto della Fondazione siano improntati all'osservanza della legge e dei regolamenti vigenti, all'onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto dei diritti degli utenti, dei dipendenti, dei collaboratori e dei partner contrattuali;
- prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti;
- garantire una gestione equa ed efficace delle transazioni e delle relazioni umane;
- sostenere la reputazione della Fondazione in modo da creare fiducia verso l'esterno.

I destinatari sono chiamati al rispetto dei valori e principi del codice etico e sono tenuti a **tutelare, attraverso i propri comportamenti, la rispettabilità e l'immagine della Fondazione e preservare l'integrità del patrimonio economico ed umano dell'azienda.**

E' cura della Fondazione diffondere tra i destinatari, con adeguati mezzi di comunicazione, la conoscenza del codice etico e delle procedure aziendali.

PRINCIPI GENERALI

L' attività della Fondazione consiste nella fornitura per conto del servizio sociosanitario regionale di servizi di assistenza socio-sanitaria integrata a favore di persone anziane e disabili ai livelli definiti dalla programmazione locale, regionale e nazionale, nei limiti delle risorse disponibili.

I valori nei quali la Fondazione si identifica ed a cui informa l'intera attività sono:

- **Eguaglianza:** divieto di discriminazione in base al
- sesso, alla sessualità, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose dei propri interlocutori.
  Uniformità del trattamento e della qualità delle prestazioni erogate, sia pure con le inevitabili differenziazioni dovute ai diversi bisogni.

- **Imparzialità:** gli operatori della casa di riposo sono chiamati a tenere comportamenti ispirati ad obiettività, imparzialità, cortesia ed attenzione verso l'utente.

- **Continuità:** la Fondazione assicura un servizio continuo e regolare, cercando di limitare al massimo eventuali disservizi.

- **Correttezza in caso di potenziali conflitti di interesse:** nella conduzione di qualsiasi attività devono sempre evitarsi situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse. Con ciò si intende quella situazione nella quale il destinatario persegua, per scopi personali o di altri, obiettivi diversi rispetto a quelli che è tenuto a realizzare in base alla missione della Fondazione.

- **Riservatezza:** la Fondazione assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si obbliga ad osservare le norme giuridiche vigenti in materia di tutela della privacy.
  I destinatari sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività.
  Nei rapporti con i terzi la casa di riposo mantiene la riservatezza dei dati in suo possesso, fatti salvi i casi in cui la legge dispone diversamente.

- **Valorizzazione delle risorse umane:** la Fondazione valorizza le proprie risorse umane, ne favorisce lo sviluppo e la crescita professionale attraverso:

  - il rispetto della personalità e della dignità di ciascun individuo, evitando per quanto possibile condizioni di disagio;
  - la prevenzione di abusi e discriminazioni;
  - la formazione e l'aggiornamento delle risorse in base alla posizione;
  - la definizione dei ruoli, responsabilità, deleghe e disponibilità di informazioni in modo da permettere a ciascuna risorsa di potere adeguatamente adottare le decisioni di sua competenza nell'interesse dalla Fondazione.
  - l'esercizio prudente, obiettivo ed equilibrato da parte dei responsabili di ciascuna attività specifica;
  - la valorizzazione della partecipazione innovativa di ciascuna risorsa, nel rispetto dei limiti delle responsabilità;
  - la chiarezza, la precisione e la veridicità della comunicazione interna sulle politiche e le strategie aziendali;
  - la predisposizione di luoghi di lavoro adeguati alle esigenze di sicurezza e della tutela della salute di chiunque li utilizzi.

  Ciascuna risorsa è chiamata a collaborare per la realizzazione di un ambiente di lavoro che risponda pienamente a tali requisiti. Ciascuna risorsa è invitata nei rapporti con i colleghi ad assumere comportamenti improntati ai principi di civile convivenza e di piena collaborazione e cooperazione. Devono altresì essere evitate situazioni che possano ingenerare l'insorgere di conflitto di interessi reali o apparenti con la Fondazione. Ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interessi deve essere tempestivamente comunicata al superiore gerarchico.

- **Dignità:** la Fondazione garantisce l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

- **Trasparenza e completezza dell'informazione:** gli operatori della Fondazione sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che, nei rapporti con la stessa, i portatori di interesse siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti.

- **Correttezza, diligenza ed accuratezza nella gestione e negoziazione dei contratti:** nella negoziazione dei contratti chiunque deve evitare di approfittare di lacune contrattuali o di eventi imprevisti per sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza nella quale la controparte si sia venuta a trovare.

- **Qualità:** la Fondazione orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri utenti valorizzando le proposte che possono favorire un miglioramento della qualità delle proprie attività.

- **Concorrenza leale:** la Fondazione si astiene da comportamenti collusivi e garantisce la libera concorrenza.

- **Responsabilità verso la collettività:** la Fondazione esercita la propria attività nella consapevolezza dell'influenza che questa può avere sulle condizioni, sullo sviluppo

economico e sociale e sul benessere generale della collettività e in applicazione del principio della sussidiarietà orizzontale.

- **Tutela ambientale:** la Fondazione si impegna a salvaguardare l'ambiente come bene primario attraverso l'adozione di comportamenti volti a migliorare l'impatto ambientale delle proprie attività, nonché a prevenire rischi per i cittadini.

- **Tutela del patrimonio aziendale:** i destinatari sono direttamente e personalmente responsabili della protezione e conservazione dei beni e delle risorse di proprietà della Fondazione nonché dell'utilizzo delle stesse in modo proprio e conforme all'interesse aziendale.

- **Partecipazione:** la Fondazione favorisce la partecipazione del utente e delle sue forme associative. Per migliorare la collaborazione, la Fondazione garantisce al utente il diritto a formulare proposte.
  La Fondazione promuove iniziative volte a favorire un rapporto costante e continuativo con gli enti locali.

- **Efficacia ed efficienza:** la Fondazione si impegna a migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia dei servizi, attraverso l'adozione delle opportune soluzioni tecnologiche ed organizzative.

COMUNICAZIONI E RAPPORTI CON I DESTINATARI

Rapporti con gli utenti

La Fondazione persegue l'obiettivo di soddisfare i propri utenti fornendo loro servizi e prodotti competitivi e di qualità a condizioni e prezzi congrui, nel pieno rispetto delle norme, dei regolamenti e delle procedure applicabili nel mercato in cui opera.
La Fondazione promuove la creazione di **organismi rappresentativi dei propri utenti** con l'obiettivo di favorire un proficuo dialogo, nonché di realizzare un sistema di relazioni che consenta agli interessati di prendere parte alle scelte strategiche della casa di riposo stessa e di apportare contributi di idee per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

La Fondazione si impegna a garantire cortesia, attenzione, correttezza e chiarezza in ogni forma di comunicazione con l'utenza.

Gli utenti non possono offrire **regali, omaggi e benefici** salvo che non rientrino nelle "normali pratiche di cortesia", intendendo per queste ultime la dazione di beni di modico valore e di cui può beneficiare il servizio nel suo complesso. Anche in questo caso, comunque, non potranno essere offerti regali o benefici di altro genere laddove siano volti ad ottenere trattamenti non conformi al principio di imparzialità, onestà e correttezza.
Costituisce "regalo" qualsiasi tipo di beneficio, sia esso rappresentato da beni materiali o altri vantaggi.

Comunicazione agli utenti

Le comunicazioni riguardano:

- le informazioni sui diritti dell'utenza;
- le modalità previste per l'erogazione dei servizi;
- le modalità sul trattamento delle informazioni degli utenti nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

Le comunicazioni devono essere **le più chiare e semplici possibili**, espresse con linguaggio facilmente comprensibile dagli interlocutori.

Le **informazioni devono essere esaustive** e conformi alle normative vigenti: devono essere evitati comportamenti elusivi, ingannevoli o comunque scorretti.

Carta dei servizi

L'attuazione della carta dei servizi rappresenta la tutela dei diritti dei degli utenti, in particolare per gli aspetti di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.
La carta dei servizi, definisce e rende noti gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi erogati.

Ufficio per le relazioni con il pubblico

L' ufficio per le relazioni con il pubblico della Fondazione svolge i seguenti compiti:
a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione in conformità alla vigente normativa in materia;
b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture, sui compiti e sui processi della Fondazione;
c) attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità percepita dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
d) garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture della Fondazione.

Reclami

La Fondazione si impegna a dare sempre riscontro ai reclami presentati dagli utenti con le modalità stabilite dalla carta dei servizi e dalle altre disposizioni aziendali.

Rapporti con i mass media

Sono riservati al Presidente o a persona da lui delegata.

Fornitori

Nelle sue politiche di acquisto, la Fondazione ha l'obiettivo di approvvigionarsi di prodotti, materiali, opere e servizi alle condizioni più vantaggiose in termini di rapporto qualità/prezzo. Tale obiettivo deve tuttavia coniugarsi con la necessità di porre in essere relazioni con fornitori che assicurino modalità operative compatibili con il rispetto dei diritti dell'uomo e dei lavoratori. A tal fine, la casa di riposo richiede espressamente che i fornitori si astengano dall'utilizzare lavoro infantile o minorile.

Gli incaricati degli acquisti non devono accettare alcun regalo o altra utilità che possa creare imbarazzo, condizionare le loro scelte o far sorgere il dubbio che la loro condotta non sia trasparente o imparziale; sono ammesse liberalità di modico valore nell'ambito degli usi e nel rispetto delle disposizioni aziendali.

I **processi di acquisto** sono improntati alla ricerca del **massimo vantaggio competitivo per la Fondazione in termini di rapporto qualità/costo.**

Per la Fondazione sono requisiti di riferimento nella scelta dei fornitori:

- la disponibilità di mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, capacità e conoscenze specifiche, ecc.
- L'esistenza e l'effettiva attuazione, nei casi in cui le specifiche della Fondazione lo prevedano, di sistemi di qualità aziendali adeguati.

La Fondazione regola ed impronta le relazioni con i fornitori ai principi comuni. Tali relazioni comprendono anche i contratti finanziari e di consulenza.

Pubblica amministrazione

Nel pieno rispetto dei ruoli e delle rispettive funzioni, la Fondazione intrattiene relazioni e rapporti con amministrazioni dello Stato, autorità garanti e di vigilanza, enti pubblici, enti ed amministrazioni locali, organizzazioni di diritto pubblico, concessionari di lavori pubblici e/o soggetti privati ai quali si applica la disciplina pubblicistica.

I rapporti con le autorità garanti e di vigilanza devono essere improntati a chiarezza, trasparenza e professionalità, al riconoscimento dei rispettivi ruoli e strutture organizzative, anche ai fini di un positivo confronto volto al rispetto sostanziale della regolamentazione applicabile.

La Fondazione proibisce di offrire, direttamente o attraverso intermediari, somme di denaro o altre utilità a pubblici ufficiali o incaricati di un pubblico servizio al fine di influenzarli nell'espletamento dei loro doveri.

La Fondazione pone in essere le opportune cautele e le misure idonee a prevenire simili comportamenti da parte di chi agisce in nome e/o per conto della stessa e che possano configurarsi come corruzione di pubblico ufficiale o di incaricato di pubblico servizio.

Non sono consentiti omaggi o atti di cortesia e di ospitalità verso rappresentanti del governo, pubblici ufficiali e pubblici dipendenti, a meno che non siano di modico o scarsissimo valore, e comunque tali da non compromettere l'integrità e la reputazione di una delle parti né da potere essere interpretati come atti ad acquisire vantaggi illeciti o indebiti.

Controllo del rispetto del codice etico

Il controllo del rispetto del codice etico spetta al Presidente della Fondazione.

Tutti i partecipanti alle attività della Fondazione possono segnalare al Presidente, per iscritto e anche in forma anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del codice etico della Fondazione.

In materia di attuazione delle disposizioni del codice etico competono al Presidente i seguenti compiti:

- esprimere pareri in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure, al fine di garantire la coerenza con il codice etico;
- provvedere alla redazione delle proposte di revisione periodica del codice etico che saranno approvate dal consiglio di amministrazione;
- valutare il piano di diffusione del codice etico.
- esaminare le segnalazioni di violazioni del codice etico;
- monitorare le iniziativa per la diffusione della conoscenza e della comprensione del codice etico.

Trattamento dei dati e delle informazioni

Fermo restando il rispetto della normativa specifica in materia di tutela e trattamento dei dati personali, i destinatari sono tenuti a riservare ai dati personali dei quali vengano a conoscenza il trattamento più adeguato a tutelare le legittime aspettative degli interessati riguardo alla loro riservatezza, dignità ed immagine. Lo svolgimento delle attività della Fondazione comporta l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la circolazione all'interno e all'esterno di documenti, studi, dati ed informazioni scritte, telematiche e/o verbali riguardanti le attività svolte dalla Fondazione.

Queste informazioni, acquisite o elaborate dai destinatari nell'esercizio delle proprie incombenze o mansioni, appartengono alla Fondazione e possono essere utilizzate, comunicate o divulgate unicamente nel pieno rispetto, per quanto concerne i dipendenti, degli obblighi di diligenza e fedeltà che derivano dalle norme e dai contratti di lavoro, nonché in conformità alle procedure applicabili, con riferimento particolare alle regole di comportamento dei dipendenti che operano in settori di particolare delicatezza.

Sanzioni

L'inosservanza alle norme del codice etico da parte dei destinatari comporta sanzioni diverse a seconda del ruolo del destinatario interessato, oltre al risarcimento dei danni.

L'osservanza del codice etico da parte dei dipendenti ed il loro impegno a rispettare i doveri generali di lealtà, di correttezza e di esecuzione del contratto di lavoro secondo buona fede sono richiesti anche in base e per gli effetti di cui all'art. 2104 del codice civile.

Per le violazioni del codice etico vengono adottati i provvedimenti sanzionatori previsti nei rispettivi incarichi e/o nei contratti collettivi applicabili, commisurati alla gravità della violazione e alle relative circostanze oggettive e soggettive.

Le violazioni commesse da consulenti, infine, saranno sanzionabili in conformità a quanto previsto nei relativi incarichi e contratti.