



Codice Etico  
D.Leg. 231/2001



## Indice generale

4.1 Ambito di applicazione.....	5
4.2 Sistema dei valori .....	5
4.3 Vigilanza e Attuazione .....	6
4.4 Obblighi per il personale.....	7
5.1 Processi critici.....	7
5.2 Operazioni, transazioni e registrazioni .....	8
5.3 Regali.....	9
6.1 Riservatezza delle informazioni.....	9
6.2 Utilizzo dei software nei rapporti con la Pubblica Amministrazione.....	9
7.1 Principi.....	10
7.2 Rapporti con i fornitori di prodotti e servizi.....	11
7.3 Rapporti con gli Utenti.....	11
7.4 Rapporto con la Pubblica Amministrazione.....	12
7.5 Rapporti con organizzazioni politiche e sindacali.....	12
7.6 Rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo.....	13
9.1 Dignità e rispetto.....	13
9.2 Formazione.....	14
9.3 Assunzioni.....	14
9.4 Condotta etica.....	14
9.5 Salute, sicurezza dei lavoratori e tutela ambientale.....	14
9.6 Tutela del patrimonio aziendale.....	15
9.7 Risorse finanziarie e trasparenza contabile.....	15
10.1 Principi generali.....	15
10.2 Rapporti di parentela.....	15
10.3 Attività lavorativa esterna.....	16
10.4 Uso del tempo e dei beni aziendali .....	16



## **1 Premessa**

Il Codice Etico porta a conoscenza del pubblico l'insieme dei valori e dei principi che sono alla base delle attività dell'Azienda ed ai quali devono attenersi tutti i soggetti che, operano per suo conto o che con essa interagiscono.

L'Azienda offre, con l'operato di dipendenti e professionisti, diversi servizi nel settore della sanità secondo criteri di appropriatezza, sicurezza e qualità. Allo scopo di rispondere ai bisogni dell'utenza (pazienti, familiari) e tutelarne la salute, l'Azienda opera secondo principi di legalità, imparzialità, onestà, correttezza e trasparenza, rispetto della persona, tutela dell'ambiente, garantendo la migliore e più sicura modalità di esecuzione dei trattamenti, le migliori condizioni morali e materiali, l'attenzione ed il rispetto per la persona durante ogni attività, la disponibilità dei mezzi e degli strumenti più idonei, il rispetto di ogni normativa di settore.

L'Azienda, nei suoi rapporti quotidiani con l'utenza e con la Pubblica Amministrazione, applica i principi enunciati tramite il comportamento del personale interno e le procedure realizzate.

Il Codice Etico, nell'ambito dell'organizzazione aziendale, costituisce uno strumento per l'attuazione di politiche di responsabilità fissando 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. Il documento rappresenta il complesso dei diritti e dei doveri morali e la conseguente responsabilità etico-sociale di ogni persona che fa parte dell'organizzazione e ha l'ulteriore obiettivo di prevenire comportamenti irresponsabili e/o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'azienda introducendo modelli organizzativi e comportamentali volti ad impedire ed ostacolare condotte criminose o illecite.

## **2 Presupposti normativi**

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, 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"

*Codice Etico ai sensi del D.Leg. 231/2001*



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 specificati si sono ritenute ipotizzabili soltanto alcune fattispecie, per il settore oggetto di attività dell'Azienda, 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 di valori, 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" ("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, la società 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 l'ente riconosce come propri e sui quali intende richiamare l'osservanza da tutti coloro che contribuiscono al perseguimento dei fini dell'ente, 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.

### **3 Principi**

I principi che l'Azienda pone alla base delle proprie attività si possono identificare come segue :

- Legalità
- Imparzialità
- Onestà
- Correttezza in caso di potenziali conflitti di interesse
- Rapporti continuativi con gli Organismi di controllo
- Riservatezza e tutela della privacy
- Valore delle risorse umane
- Equità dell'autorità
- Trasparenza nell'individuazione dei ruoli organizzativi
- Integrità fisica e morale della persona
- Trasparenza e completezza dell'informazione
- Correttezza nell'esecuzione dei contratti

*Codice Etico ai sensi del D.Leg. 231/2001*



- Qualità dei servizi
- Tutela ambientale
- Correttezza nella Gestione delle risorse finanziarie

## **4. Applicazione del Codice Etico**

### **4.1 Ambito di applicazione**

Destinatari del Codice Etico sono i membri della società, 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 l'azienda 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 le linee 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 di sottomettere le proprie specifiche attività a finalità o logiche differenti da quelle stabilite dalla società stessa.

### **4.2 Sistema dei valori**

I principi alla base delle attività aziendali possono essere esplicitati descrivendo brevemente il loro significato.

- **Legalità** : l'azienda persegue i suoi obiettivi nel rispetto della Costituzione italiana e delle norme vigenti.
- **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'azienda.
- **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**: l'azienda assicura che le informazioni in proprio possesso vengono trattate con la massima riservatezza e per motivi strettamente legati all'erogazione del servizio.
- **Rispetto dell'ambiente**: l'organizzazione riconosce l'ambiente come elemento costituente fondamentale per il perseguimento della condizione di benessere delle persone, sia in qualità di utenti sia durante le prestazioni lavorative, e a tal fine si



adopera per evitare, in qualsiasi modo, deturpazione od inquinamento.

- Rispetto della persona: rispettare la persona significa assicurare modalità e livelli di lavoro che si avvicinino il più possibile a criteri qualitativi desiderati dall'utenza.
- 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 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, dagli aspetti legati al rapporto con l'utenza a quelli organizzativi.
- Efficienza: i risultati devono essere perseguiti mediante l'utilizzo ottimale delle risorse.
- Trasparenza: l'azienda si impegna a mantenere la trasparenza e la stabilità 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.
- Correttezza : l'azienda si impegna ad operare con correttezza, evitando l'insorgere di potenziali conflitti di interesse, adottando idonee procedure di gestione delle risorse finanziarie e mantenendo la dovuta diligenza e buona fede nell'esecuzione dei contratti.
- Qualità dei servizi : i servizi erogati rispondono a standard qualitativi elevati e rispondenti alle enunciazioni teoriche e alle richieste dell'Utenza e degli enti coinvolti.
- Vigilanza : l'azienda e per essa la Direzione mantiene rapporti continuativi con gli Organismi di controllo assicurando il rispetto dei principi e dei valori.

#### **4.3 Vigilanza e Attuazione**

Della corretta osservanza ed interpretazione del Codice Etico è competente l'Organismo di Vigilanza. Il personale potrà segnalare ai propri responsabili diretti o all'Organismo di Vigilanza eventuali richieste di chiarimento o possibili inosservanze al Codice. 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, l'Organismo di Vigilanza si attiverà ogniqualvolta ritenuto necessario e assicurerà:

- la diffusione del Codice Etico 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, 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.



#### **4.4 Obblighi per il personale**

Durante le proprie attività, ogni soggetto che operi per conto dell'Azienda dovrà rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i propri colleghi (dipendenti e non, interni ed esterni), promuovere l'osservanza delle norme del Codice Etico, operare affinché i propri colleghi e collaboratori comprendano che il rispetto delle norme del Codice Etico costituisce parte essenziale del proprio lavoro.

L'Azienda assicura l'informazione in merito ai reati e ai rischi contemplati da D. Lgs. 231/2001 consentendo al personale di responsabilmente conoscere le fattispecie di reato potenzialmente commissibili, rispettare le procedure aziendali che ne prevengono l'insorgenza e adottare comportamenti attivi in linea con il presente Codice per evitare di incorrere in una qualunque delle fattispecie di reato contemplate.

#### **5 Analisi del rischio**

La valutazione dei rischi è un procedimento necessario per individuare nei processi le possibili vulnerabilità relative al compimento di illeciti e per prevenire fenomeni che inficino la qualità del servizio. Per raggiungere tale obiettivo è necessario:

- verificare i processi operativi ;
- individuare i soggetti con responsabilità per ogni singolo processo;
- analizzare le procedure e le prassi;
- individuare le aree di rischio, per verificare in quale area sia possibile la realizzazione di inadempienze o scorrettezze;
- predisporre un sistema di controllo in grado di prevenire i rischi di realizzazione dei predetti.

##### **5.1 Processi critici**

Si considerano critici i processi caratterizzati da alcuni fattori, quali in particolare :

- 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;
- gli interessi economici coinvolti;
- il rapporto con enti pubblici.

Quanto sopra si può rilevare in particolare nelle funzioni che implicano il diretto contatto con l'utenza. Sono molte, infatti, le informazioni personali dell'utente utilizzate dagli operatori per lo svolgimento dell'attività, a cui corrisponde una difficoltà di controllo diretto dei superiori gerarchici causata dalla contemporaneità fra produzione ed erogazione del servizio. La gestione economico finanziaria infine è sempre caratterizzata da rischi di scorrettezze ed inadempimenti per negligenza o dolo. Da ciò si deduce quanto delicata sia la funzione di Direzione e che livello di professionalità occorra per non incorrere in errori o consentire comportamenti illeciti. Tutto il personale interno, che operi quale dipendente o professionista, ha un ruolo fondamentale e gravato da responsabilità in relazione alla prevenzione di illeciti etico-comportamentali . Si rilevano le seguenti aree e/o qualifiche :

- Direzione
- Amministrazione
- Accettazione



- Personale Medico
- Infermieri professionali
- Tecnici

## **5.2 Operazioni, transazioni e registrazioni**

Le procedure aziendali sono state impostate per poter mantenere un controllo da parte della Direzione sia sulle operazioni e transazioni rilevanti sia sull'ordinaria gestione. Le operazioni sono effettuate da personale espressamente incaricato e di ogni evento viene data evidenza nel rispetto del requisito di tracciabilità.

La società 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 tariffa.

Nelle prestazioni remunerate dalla Pubblica Amministrazione con applicazione di tariffe forfettarie predeterminate viene assicurata l'erogazione di tutti gli interventi previsti dalle vigenti normative o convenuti in specifiche convenzioni. La Direzione 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.

### Prestazioni a rendiconto.

In caso di prestazioni, servizi, ricerche finanziate dalla Pubblica Amministrazione, da altri Enti o da privati, sulla base dei costi effettivi occorsi, la previsione del costo complessivo viene effettuata sulla base di computi ragionevoli ed attendibili, la rendicontazione viene resa sulla base dei costi e degli oneri effettivi occorsi. Agli atti vengono conservati i rendiconti resi alla Pubblica Amministrazione corredati di tutti gli elementi giustificativi, i rendiconti vengono 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 Società 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, socio-sanitarie, socio-assistenziali, di ricerca e di formazione.

Il personale è tenuto ad agire con trasparenza verso l'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 è 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





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.

### **5.3 Regali**

La Direzione non consente al personale di 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 Gestione delle informazioni e dei dati**

### **6.1 Riservatezza delle informazioni**

Le attività richiedono costantemente l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione di dati, documenti ed informazioni attinenti a negoziazioni, procedimenti, operazioni e contratti. Le banche dati 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 società stessa.

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 società 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.

A tale scopo il personale è tenuto a limitare il trattamento dati a quanto necessario per le proprie mansioni, a occuparsi con diligenza della corretta conservazione e protezione e a comunicare informazioni soltanto a seguito di autorizzazione della Direzione o sulla base di procedure che individuino i destinatari e le motivazioni.

I dati e le informazioni raccolti nell'ambito dello svolgimento delle attività sono trattati nel rispetto delle normative vigenti e in coerenza a quanto definito nel Documento Programmatico sulla Sicurezza o nella relazione annuale sul trattamento dati. La società ha adottato e applica i contenuti del D. Lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali sia durante il trattamento in formato cartaceo che durante il trattamento in formato elettronico.

### **6.2 Utilizzo dei software nei rapporti con la Pubblica Amministrazione**

L'azienda pone particolare attenzione alla gestione delle informazioni tramite software, definendo specifiche procedure di utilizzo sia in merito ai sistemi ad uso interno sia in merito ai software destinati all'interazione con Istituzioni esterne. Sono regolamentati i criteri di accesso, i limiti di utilizzo e lo svolgimento di attività critiche. Allo scopo di prevenire eventuali comportamenti scorretti è fatto divieto assoluto di effettuare operazioni non lecite sfruttando particolari abilità personali e/o punti di debolezza dei 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.

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

## **7. Rapporti con terze parti**

### **7.1 Principi**

L'azienda richiede al personale di mantenere nei rapporti con i terzi un comportamento etico e rispettoso delle leggi, improntato alla massima trasparenza, chiarezza, correttezza, efficienza, equità, condannando qualunque pratica illecita possa configurarsi nei confronti delle persone e del patrimonio altrui e vigilando affinché possa essere evitato qualunque tipo di coinvolgimento, anche involontario e/o indiretto dell'azienda nella commissione di questo tipo di reati. In questo contesto la società invita tutti i collaboratori a segnalare all'Organismo di Vigilanza, ai propri superiori o referenti aziendali qualunque situazione nei rapporti con i terzi potenzialmente a rischio sotto il profilo della commissione di reati.

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.

Nell'ambito dell'esecuzione delle attività ogni soggetto, a qualsiasi livello e per quanto di propria competenza, deve garantire la corretta rendicontazione delle attività svolte sia direttamente sia attraverso fornitori e/o altri da lui coordinati. I relativi documenti di registrazione devono essere compilati con attenzione, non è consentito, nemmeno se ininfluenza, commettere 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 società 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 società intende improntare i rapporti con le altre società ed enti al rispetto delle regole di concorrenza e di mercato, secondo correttezza e buona fede.



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

Nei rapporti con i fornitori di prodotti e servizi devono essere osservate le procedure interne per la selezione, la qualificazione e la gestione dei rapporti. L'azienda si ispira a principi di correttezza e buona fede nonché al rispetto delle regole sulla concorrenza e sul mercato. In tale contesto il personale addetto alle relazioni con i fornitori deve 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 l'azienda.

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.

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.

## **7.3 Rapporti con gli Utenti**

La società persegue l'obiettivo di soddisfare pienamente le aspettative dei propri stakeholders. Pertanto esige dai destinatari del Codice Etico e da tutti coloro che operano a diverso titolo in nome e per conto dell'azienda, che ogni rapporto e contatto con e tra tali soggetti sia improntato a onestà, correttezza professionale e trasparenza.

La società 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. Si impegna a garantire cortesia, attenzione, correttezza e chiarezza in ogni forma di comunicazione con l'utenza, a garantire adeguati standard di qualità dei servizi offerti e a tale scopo esegue un monitoraggio continuativo rilevando l'indice di soddisfazione relativamente a regolarità, puntualità, affidabilità, sicurezza, diffusione delle informazioni e cortesia del personale, soddisfazione delle aspettative, curando inoltre gli investimenti nella qualità dei servizi e la cura dell'immagine. Persegue costantemente i seguenti obiettivi:

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;

b) garantire a tutti gli utenti la possibilità di accedere ai servizi a costi non superiori ai normali livelli di mercato evitando ogni discriminazione e fornendo preventivamente chiara informazione in merito ai costi dei servizi;

c) garantire agli aventi diritto un'informazione completa, veritiera e chiara sulle modalità di accesso al servizio, sulle caratteristiche e sulle modalità di svolgimento;

d) monitorare la qualità del servizio ed a gestire i reclami in modo oggettivo e trasparente, garantendo la possibilità di presentare osservazioni e reclami ottenendo 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, né in condizioni che favoriscano la segregazione e la condizione di dipendenza fisica o morale della persona assistita.

#### **7.4 Rapporto con la Pubblica Amministrazione**

La società 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, le Aziende sanitarie locali e gli Enti Locali necessari per lo sviluppo delle attività 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 a ambiti di interesse della società, 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 adotta modalità di indirizzo e di programmazione dell'attività coerenti con i piani socio sanitari 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 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 delle prestazioni ed il perseguimento degli obiettivi previsti per l'accreditamento istituzionale.

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

La società non eroga contributi diretti o indiretti sotto qualsiasi forma a partiti politici,



movimenti, organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati.

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

La società 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.

## **8 Comunicazioni e informazioni societarie**

L'azienda considera estremamente rilevante il ruolo di una corretta comunicazione nelle relazioni sia esterne che interne e ricorda che è fatto divieto di divulgare qualunque informazione che possa in qualche modo avvantaggiare soggetti a discapito di altri, incidere sulla reputazione di soggetti esterni e sull'affidabilità che il mercato in essi ripone, alterare l'immagine dell'azienda in modo sia negativo che positivo.

Le informazioni societarie divulgate all'esterno devono essere coordinate ed organizzate dalla Direzione. 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 veritiere, chiare, trasparenti, non ambigue o strumentali, coerenti, omogenee e accurate, complete e trasparenti, nonché conformi alle politiche ed ai programmi aziendali.

Al personale non è consentito fornire informazioni inerenti l'azienda a organi di comunicazione di massa senza specifica e preventiva autorizzazione scritta della Direzione.

Parimenti l'azienda ritiene essenziale la chiara informazione ai soggetti facenti parte a vario titolo degli organismi di direzione e proprietà. Di conseguenza condanna ogni comportamento che non sia improntato a criteri di correttezza e lealtà anche tra i membri del consiglio di amministrazione e della direzione e ogni utilizzo scorretto di informazioni che possa portare discapito ad alcuni a vantaggio di altri.

## **9. Organizzazione interna**

### **9.1 Dignità e rispetto**

L'azienda rispetta le disposizioni nazionali e internazionali in materia di occupazione e prevenzione infortuni ed è contraria ad ogni forma di lavoro irregolare, perciò 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 società si impegna a tutelare l'integrità psico-fisica di dipendenti e collaboratori, nel rispetto della loro personalità. Per questo motivo 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 previene, per quanto possibile, e comunque persegue il mobbing e le molestie personali di ogni tipo, comprese quelle sessuali. E' politica della società promuovere un clima interno in cui ognuno interagisca con gli altri colleghi onestamente, con dignità e



rispetto reciproco. Di conseguenza richiede al personale, ad ogni titolo operante, di mantenere una condotta rispettosa dei diritti e della personalità dei colleghi e dei terzi in generale. 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 anche al fine di stimolare lo spirito di emulazione nei propri collaboratori diretti.

Il personale deve conoscere e osservare le prescrizioni del Codice Etico e, 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. Si richiede ad ognuno di collaborare positivamente segnalando all'Organismo di Vigilanza, direttamente o attraverso il proprio referente interno, ogni violazione del Codice Etico.

## **9.2 Formazione**

La valorizzazione delle competenze professionali è ritenuta particolarmente importante, l'azienda realizza iniziative formative finalizzate all'apprendimento degli elementi essenziali della professionalità e dell'aggiornamento delle competenze acquisite. Inoltre si richiede al personale che svolge la propria professione autonomamente presso l'azienda di fornire informazioni in merito ai percorsi formativi intrapresi ogni anno.

## **9.3 Assunzioni**

Assunzioni ed incarichi rispondono a criteri di trasparenza ed equità, non è consentito accettare o sollecitare promesse o versamenti di denaro o beni o benefici, pressioni o prestazioni di qualsiasi tipo al fine di determinare l'assunzione come dipendente di un soggetto (o la stipula di un incarico) o il suo trasferimento o la sua promozione. Ogni assunzione e 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.

## **9.4 Condotta etica**

Il personale, a qualunque titolo operante, è tenuto 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 soggetto.

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

L'azienda si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro e 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.

Si tiene altresì conto della normativa nazionale in materia ambientale al fine di non inquinare, ottimizzare l'impiego delle risorse, promuovere l'utilizzo di prodotti compatibili con l'ambiente. A tale proposito si contrasta in modo particolare pratiche scorrette di smaltimento dei rifiuti sanitari e dei rifiuti solidi urbani.



## **9.6 Tutela del patrimonio aziendale**

Il patrimonio aziendale 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.

E' cura di ogni soggetto 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 ognuno deve essere pertanto funzionale ed esclusivo allo svolgimento delle attività aziendali.

## **9.7 Risorse finanziarie e trasparenza contabile**

L'azienda rispetta le disposizioni di legge a tutela dell'informazione e trasparenza societaria, nonché della formazione del capitale e della sua integrità.

Il bilancio viene redatto con chiarezza e rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria della società e il risultato economico dell'esercizio. I soggetti incaricati devono uniformare le procedure contabili e amministrative ai principi contabili stabiliti dalle Commissioni dei Consigli Nazionali dei dottori e dei ragionieri commercialisti. La Direzione (Consiglio di Amministrazione) deve garantire il corretto svolgimento dell'attività di controllo, soddisfacendo eventuali richieste di informazioni e rendendo disponibili i documenti necessari.

Nei rapporti con le Autorità pubbliche di vigilanza è fatto obbligo di effettuare con tempestività, correttezza e buona fede tutte le comunicazioni previste in base alla legge, e di non frapporre alcun ostacolo all'esercizio delle funzioni di vigilanza da queste esercitate.

Agli amministratori, agli organi di controllo, nonché a chiunque, a qualunque titolo, partecipi o assista all'Assemblea dei soci, è vietato compiere atti simulati o comportamenti fraudolentemente volti ad eludere le disposizioni civilistiche che regolano l'esercizio del diritto di voto, al fine di alterare il corretto procedimento di formazione della volontà assembleare e/o maggioranza richiesta per l'approvazione delle delibere.

## **10. Conflitto di interessi**

### **10.1 Principi generali**

La società intende improntare i rapporti con i propri stakeholders alla massima fiducia e lealtà ed 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.

### **10.2 Rapporti di parentela**

Chiunque tra i dipendenti e 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.



### **10.3 Attività lavorativa esterna**

Il personale deve evitare tutte quelle attività che siano in conflitto di interesse, 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 dell'azienda, che si trovano ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto, 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.

Non è consentito, inoltre, perseguire interessi propri a danno degli interessi sociali, né fare un uso personale non autorizzato di beni aziendali, né detenere interessi direttamente o indirettamente in società concorrenti, clienti, fornitrici o addette alla certificazione dei conti.

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

## **11. Violazioni e sanzioni**

Il personale è tenuto a mantenere un corretto comportamento e a riferire prontamente al proprio referente ogni circostanza che comporti o che sembri comportare, una deviazione dalle norme di comportamento riportate nel presente Codice 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, si dovrà comunicare direttamente con l'Organismo di Vigilanza. Omettere o non riferire tali circostanze costituisce una violazione del presente Codice Etico .

Le segnalazioni sono trattate con la massima riservatezza e tutte le violazioni riferite diventano immediatamente oggetto di indagine. I dipendenti ed 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 società 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.

## **12. Entrata in vigore e diffusione**

Il presente Codice Etico e di Condotta entra in vigore a partire dalla sua approvazione da parte della Direzione Generale 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 dalla Direzione Generale e diffusa secondo quanto previsto del Modello.