

## *CODICE ETICO E COMPORTAMENTALE*

### *DELLA FONDAZIONE CASA DI RIPOSO DI TALAMONA - Onlus*

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 della 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 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 iniziative 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.