

**PROVINCIA ITALIANA della CONGREGAZIONE dei SERVI della CARITÀ  
OPERA DON GUANELLA**

**CASA DIVINA PROVVIDENZA – COMO**  
**RSA**

---

**CODICE ETICO E DI CONDOTTA**  
**AI SENSI DEL D. Lgs. 231/2001**

---

Revisione del	Ins data
Revisione del	Ins data
Revisione del	Ins data
Revisione del	Ins data
Revisione del	Ins data



# Sommario

<b>1. PREMESSA</b> .....	4
1.1. Cenni storici.....	6
1.2. La Mission .....	8
1.3. I presupposti normativi.....	10
<b>2. PRINCIPI GENERALI</b> .....	12
2.1. Ambito d'applicazione .....	12
2.2. Sistema dei valori di base.....	13
2.3. Garanti d'attuazione del Codice Etico e di Condotta.....	15
2.4. Obblighi per il personale relativamente al Codice Etico e di Condotta .....	15
2.5. Analisi del rischio.....	16
2.5.1. <i>Processi critici</i> .....	16
<b>3. PRINCIPI RELATIVI ALLE OPERAZIONI, ALLE TRANSAZIONI E ALLE REGISTRAZIONI</b> .....	17
<b>4. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI</b> .....	19
4.1. Norme generali .....	19
4.2. Utilizzo dei software nei rapporti con la Pubblica Amministrazione .....	21
<b>5. RAPPORTI CON TERZI</b> .....	21
5.1. Norme generali .....	21
5.2. Rapporti con i fornitori di prodotti e servizi .....	23
5.3. Rapporti con gli Ospiti, gli Utenti ed i Familiari.....	24
5.4. Rapporti con le associazioni di volontariato .....	26
5.5. Rapporto con la Pubblica Amministrazione.....	27
5.6. Rapporti con organizzazioni politiche e sindacali .....	28
5.7. Rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo .....	28
5.8. Comunicazioni e informazioni societarie.....	28
5.9. Regali .....	29
<b>6. RAPPORTI INTERNI</b> .....	30
6.1. Dignità e rispetto.....	30
6.2. Formazione.....	31
6.3. Assunzioni.....	31
6.4. Condotta etica.....	32
6.5. Salute, sicurezza dei lavoratori e tutela ambientale .....	32
6.6. Tutela del patrimonio aziendale .....	32
<b>7. CONFLITTO DI INTERESSI</b> .....	33
7.1. Principi generali .....	33
7.2. Rapporti di parentela.....	33
7.3. Attività lavorativa esterna .....	33
7.4. Uso del tempo e dei beni aziendali .....	34
<b>8. VIOLAZIONI E SANZIONI</b> .....	34
<b>9. ENTRATA IN VIGORE E DIFFUSIONE</b> .....	35

## **1. PREMESSA**

La Residenza Sanitaria Assistenziale - Casa Divina Provvidenza è un' unità locale della Provincia Italiana della Congregazione dei Servi della Carità – Opera Don Guanella (in seguito denominata **RSA**) ha una mission precisa e definita nell'art. 3 del proprio Statuto Costitutivo come segue:

### **Scopo istituzionale**

Lo scopo della Congregazione è l' esercizio della cristiana carità verso le categorie di persone bisognose in genere sia di sesso maschile che femminile; ed in particolare verso gli orfani, i ragazzi e i giovani a disagio, a rischio o in difficoltà materiale e/o morale, verso gli anziani, i disabili psichici e fisici; così come svolge attività missionaria all' estero raccogliendo fondi e contributi; si dedica anche al ministero parrocchiale e allo insegnamento nei vari ordini e gradi. Per raggiungere lo scopo sopra specificato applica i suoi membri alla educazione, all' insegnamento, alla formazione integrale e alla assistenza di queste persone, istituendo per loro case e servizi appositi, gestendoli secondo i metodi di una efficace e scientifica attività educativa, riabilitativa ed assistenziale, e di formazione di vario genere, fondata su principi umani e cristiani.

Così pure si occupa della formazione e aggiornamento professionali sia dei suoi membri, operatori, volontari e amici dell' Opera, che di coloro che operano nei settori educativi, riabilitativi e assistenziali o comunque per la promozione e l' integrazione delle persone in difficoltà.

Nello svolgimento della sua missione istituzionale, la Congregazione svolge anche attività editoriale per la pubblicazione e distribuzione di materiale scritto, audiovisivo e informatico.

La Casa Divina Provvidenza - Opera Don Guanella si identifica, in base alla normativa, come **RSA** che costituisce una soluzione di cura e assistenza dell'anziano non autosufficiente, quando le condi-

zioni di salute o la rete dei servizi presenti sul territorio non permettono la sua permanenza presso l'abitazione di residenza.

L'**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 socio-sanitari.

Le azioni ed i comportamenti più o meno etici di una **RSA** si riferiscono a tutti i cittadini che non ritengono più sufficienti astratte dichiarazioni, ma esigono un impegno costante, che discende da un preciso e puntuale sistema di organizzazione.

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

- Costituisce uno strumento importante per l'attuazione di politiche di Responsabilità Sociale e fissa le regole di comportamento cui debbono attenersi i destinatari nel rispetto dei valori e dei Principi Etici enunciati dalle Leggi e dai Regolamenti della Repubblica Italiana.
- Entra a pieno titolo nell'ordinamento dell'ente e rappresenta il complesso dei diritti e dei doveri morali e la conseguente responsabilità etico-sociale di ogni partecipante alla organizzazione.
- Ha l'ulteriore obiettivo di attestare la prevenzione rispetto comportamenti irresponsabili e/o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'ente perché definisce l'ambito delle responsabilità etiche e sociali di tutti gli operatori.
- Non sostituisce e non si sovrappone alle norme legislative e regolamentari esterne ed interne, ma nell'azione di integrazione e di rafforzamento dei principi contenuti in tali fonti, introduce modelli organizzativi e comportamentali volti ad impedire ed ostacolare condotte "criminose" o che portino indebiti vantaggi.
- E' strumento per migliorare la qualità di servizi in quanto incentiva condotte coerenti con i principi e le regole in esso contenute, nonché strumento di comunicazione verso tutti i componenti

l'organizzazione, permettendo nel contempo agli stakeholder esterni di conoscere i principi informatori dell'ente, e la possibilità quindi di richiederne una più puntuale attuazione.

L'**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. E' 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**

La "culla" dell' Opera di Don Luigi Guanella, sia per il ramo maschile come per quello femminile, è la " CASA DIVINA PROVVIDENZA " in Como , "culla" che col tempo si è fatta " Casa Madre ". Don Guanella , parroco a Pianello Lario, con un gruppo di giovani , nell'1881 , apre una piccola casa per anziane e orfanelle.

La "piantina" promette, ma la piccolezza del vaso dove è piantata rischia di impedirne lo sviluppo; per questo nell'aprile del 1886 , dopo una lunga ricerca e vicende varie , la "piantina" può essere trapiantata in Como, con la Beata Chiara come prima superiora.

In questa nuova sede "CASA BIFFI" in Via Santa Croce, ora Via T. Grossi, Don Guanella accoglie donne di tutte le età : bambine,

giovane, anziane; riunite in gruppi - famiglie - e impegnate nella scuola, nel lavoro nelle filande, nel servizio presso famiglie facoltose della città.

Appena possibile crea un piccolo spazio per i giovani studenti e subito dopo per uomini anziani. Ricorda uno dei primi Confratelli: *“Nell’inverno 1889-90 entrò in Casa il primo vecchio che si chiamava Angiolin. Era un uomo di carattere buono e semplice e noi lo tenevamo come il nostro nonno. Amava tanto la compagnia e si dilettava di narrare sempre tante storielle della sua vita o da lui sentite o viste, mentre gli pesava la solitudine”*.

Nel 1897 Don Guanella trasloca tutta la sezione femminile in una fabbrica dismessa a Lora, nella periferia di Como.

Quella maschile si riorganizza, occupando tutta la vecchia sede.

Questi anziani entrano nella “famiglia di S. Giuseppe” e già, dal breve ricordo del confratello, si intuisce lo stile che si forma entro il gruppetto di quelle persone messe assieme dalle vicende tristi della vita e condotte a passare gli ultimi anni alla “Provvidenza”: affetto, familiarità, semplicità, un angolo di casa solo per loro, ma aperto e accogliente verso gli altri. *“Si chiacchierava e si lasciava chiacchierare, si pregava, si sospirava sulla vita passata, chi aveva qualcosa da ricordare. Si ripartiva tutto fra tutti: pene e gioie, povertà ed affetti”*.

Quello della “famiglia” è un elemento essenziale nell’organizzazione della Casa, non solo nelle strutture, ma soprattutto nei rapporti personali: significativa accoglienza e gratuità; in un rapporto “educativo” fatto di tenerezza e fermezza insieme; collaborazione e solidarietà: il più forte aiutava il più debole.

Anche “il governo della Casa è governo di famiglia”, – dice Don Guanella - nella fiducia reciproca, in confidenza e dialogo. Nascono così anche i Regolamenti che hanno lo scopo di raccogliere le tradizioni e gli usi sorti spontaneamente nella Casa, per un certo ordine e continuità. Una famiglia vera e propria trova modo di sistemarsi in Casa: una povera mamma ha un locale ove abitare e restare unita ai suoi due figli handicappati.

Nel 1900 Don Guanella attua un altro riordinamento interno; tra i

vari bisogni a cui l'Opera provvede c'era un settore di handicappati mentali: una parte di quelli fisicamente più abili viene trasferita a Nuova Olonio (SO), primo nucleo per una esperienza di rieducazione in colonia agricola.

Gli anziani occupano, da qualche anno, una casetta tutta loro, un po' piccola, ma insieme accogliente e riservata e vi rimangono fino al 1902, quando viene adattato un edificio già usato per i laboratori: è la terza sede in pochi anni, tutto per dare spazio e soddisfare alle domande che si moltiplicano. Sono una cinquantina, parecchi dei quali ancora abili, che desiderano occuparsi nel lavoro della campagna, di legatoria o a fabbricare stuzzicadenti, cappelli di paglia, corone del rosario e simili.

Morto Don Guanella il desiderio comune è di onorare la memoria costruendo una nuova sede della casa di riposo.

Questa viene inaugurata nel 1926.

Il reparto, rimasto vuoto, con pochi adattamenti, è trasformato in scuola per ragazzi.

La Casa Divina Provvidenza è grande e complessa per la pluralità degli scopi e la presenza anche del Santuario.

Con interventi alternati sulle strutture della Casa di riposo, l'Istituto dei ragazzi e la Chiesa; sui programmi e le persone, essa ha percorso il suo primo secolo di storia, celebrato nel 1986 con una trasformazione generale. L'ultima ed attuale ristrutturazione della Casa di Riposo, ormai divenuta **RSA**, si è compiuta nel 2009 con il raggiungimento di tutti gli standard strutturali e gestionali previsti dalla normativa vigente in materia.

## **1.2. La Mission**

L'Opera Don Guanella è parte della Chiesa ed ha come peculiarità il suo carisma di **CARITA'**, non reso con le parole, ma con le opere; con un'opera intelligentemente strutturata e diretta, dove si abbia sempre presente il "senso" di quanto si sta facendo, umano e religioso insieme, educativo ed organizzativo nel contempo. Secondo



le intenzioni di San Luigi Guanella, ogni sede locale deve essere organizzata come una casa e il sistema di vita e lo stile dei rapporti interpersonali devono avvicinarsi il più possibile a quelli di una famiglia, che vive in stile cristiano. Il sistema di vita e di educazione poggia tutto sulla carità, considerata da Don Luigi “*regola infallibile di pedagogia religiosa*”, cioè di una pedagogia che si ispira allo stile educativo di Dio.

I principi del “sistema di vita” che la Casa Divina Provvidenza mette in atto nelle sue molteplici attività di prevenzione, cura, riabilitazione e assistenza delle persone anziane sono contenuti in un documento chiamato *Progetto Educativo Locale (P.E.L.)*; destinatari di questo documento sono: i Religiosi, i Cooperatori, gli Ospiti con le loro famiglie, gli Operatori, i Volontari e chiunque collabora da vicino in modo continuativo.

Per tutti costoro il documento costituisce un quadro di valori e una guida da accettare, rispettare e attuare in base ai compiti e ai ruoli di ciascuno.

I punti qualificanti del servizio guanelliano alla persona contenuti nel P.E.L. sono i seguenti:

1. Dignità della persona umana
  - *la dignità della persona umana e la salvaguardia della vita di ogni essere umano, nessuno escluso, dal concepimento alla morte naturale;*
2. Promozione integrale della persona
  - *la dinamica promozione integrale della persona, cioè il dare “Pane e Signore” per usare il noto motto del Fondatore, in ogni condizione ed età della vita;*
3. Carità
  - *la carità come anima del sistema educativo guanelliano;*
4. Spirito di famiglia
  - *lo spirito di famiglia come stile comunitario;*
5. Scelta educativa
  - *la scelta educativa nell’accompagnamento della persona;*
6. Attenzione verso i deboli

- *l'attenzione preferenziale verso i più deboli;*
- 7. Etica cristiana
  - *l'etica cristiana nella regolazione delle relazioni interpersonali e della vita comunitaria;*
- 8. Organizzazione a servizio delle persone utenti e destinatari, e non viceversa.

### **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 dell’ **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 dell’**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 Consiglio Generale della Congregazione, in qualità di massimo organismo a cui è affidata la responsabilità di governo, di animazione e di vigilanza, 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’**RSA** riconosce come propri e

sui quali intende richiamare l'osservanza da tutti coloro che contribuiscono al perseguimento 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.

La **RSA** rispetta e si adegua alle prescrizioni previste dalla DGR 3540/2012 della Regione Lombardia.

**PSSR 2010-2014, che introduce il tema della compliance al D.lgs 231.** In particolar modo si sottolinea: *“Nel corso della IX legislatura, fatta salva un'appropriata differenziazione tra servizi sanitari e servizi socio sanitari, sulla base della complessità dei servizi e dell'intensità di cura, i modelli organizzativi e i codici etico-comportamentali saranno estesi alle ASP e ai soggetti gestori delle Residenze Sanitarie per Anziani (RSA) di maggior rilievo entro il 31 dicembre 2012”.*

## **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 i membri dei Consigli di Comunità e di Opera, la Direzione, 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 l'**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 dell'**RSA** si basa su principi di:

*Rispetto delle norme:* l'**RSA** persegue obiettivi nel rispetto della Costituzione italiana e delle norme vigenti, con particolare riferimento a quelle in materia di regolamentazione del funzionamento delle strutture residenziali per anziani.

*Onestà:* tutti i soggetti impegnati nell'erogazione del servizio si impegnano a porre in essere comportamenti che favoriscano il benessere dell'assistito e lo sviluppo dell'organizzazione evitando azioni, seppur formalmente legittime, che possano porsi in contrasto con i principi stabiliti dal Codice Etico ed evitando in ogni modo situazioni che possano generare conflitto di interessi ed evitando di sottomettere le proprie attività a logiche diverse da quelle definite dall'Ente.

*Imparzialità:* l'organizzazione rifiuta ed esclude ogni discrimina-

zione 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' **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 perseguimento della condizione di benessere dell'assistito 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 intervento sanitario-assistenziali che si avvicinino il più possibile a criteri qualitativi desiderati dall'assistito stesso, e, nel contempo, che rispettino principi e canoni propri delle 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 perseguibili in gruppo si rivelano generalmente migliori rispetto a quelli conseguiti individualmente. Tutti devono poter partecipare con professionalità alle attività, ai progetti assistenziali ed a quelli organizzativo-produttivi.

*Efficienza:* i risultati devono essere perseguiti mediante l'utilizzo ottimale di risorse.

*Trasparenza:* l' **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@guanelliani.it](mailto:odv@guanelliani.it)) 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 e di Condotta, l'Organismo di Vigilanza si riunirà ogniqualvolta 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 un esempio per i propri colleghi (dipendenti e non, interni ed esterni);
- 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.

L'**RSA** promuove un'azione sistematica di 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 commissibili, 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 dell'**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 fundamentalmente 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 dalle seguenti:

1. ASA;
2. OSS;
3. Infermieri;
4. Riabilitatori;
5. Psicologi;
6. Medici;
7. Educatori;
8. Animatori;
9. Operatori Servizi alberghieri
10. Amministrativi;
11. Religiosi;
12. Direzione.

### **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, l'**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 tariffa:* nelle prestazioni remunerate dalla Pubblica Amministrazione con applicazione di tariffe forfettarie predeterminate, va assicurata l'erogazione di tutti gli interventi previsti dalle vigenti normative o convenuti in specifiche convenzioni. I Responsabili della Struttura assicurano 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, o servizi, o ricerche finanziate dalla Pubblica Amministrazione, o da altri Enti, o da privati, 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 nell'**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, socio-sanitarie, 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 dell'**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 dell'**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 dell'**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 dell'**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 all'**RSA**. Tutti i *collaboratori* interni ed esterni sono tenuti a tutelare la riser-

vatezza 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 all'**RSA** e devono rimanere strettamente riservate e opportunamente protette e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate, né all'interno, né all'esterno, se non nel rispetto della normativa vigente e delle procedure aziendali.

Ciascun *collaboratore* dovrà pertanto:

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

La gestione delle informazioni e dei documenti non di pubblico dominio (idonei, se resi pubblici, a influenzare l'opinione pubblica o ad avere impatto sulle attività dell'**RSA** oppure delle informazioni e documenti riguardanti i prodotti, i marchi, i fornitori, i progetti di sviluppo e l'organizzazione delle attività dell'**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 dall'**RSA** nel rispetto delle normative vigenti e in coerenza a quanto definito nel Documento Programmatico sulla Sicurezza. L'**RSA** ha adottato e applica i contenuti del D. Lgs. 196/2003 e/o documenti similari 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. E' in ogni caso vietato un utilizzo non corretto di tali programmi. In particolare è fatto divieto assoluto 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 difforni da quelli realmente disponibili, anche se ritenuto influente 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 l'**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 l'**RSA** invita tutti i collaboratori a segnalare all'Organismo di Vigilanza (odv@guanelliani.it) o ai propri superiori /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. Ai collaboratori non è consentito di ricevere e utilizzare dati e informazioni riservate comunque ricevute da terzi senza che l'**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. L'**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. L'**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. L'**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 sé o per l'**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**

l'**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 dell' **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, l'**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, né in condizioni che favoriscano la segregazione e la condizione di dipendenza fisica o morale della persona assistita. L’**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 customer 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 dell’**RSA**.

L’**RSA** si impegna a garantire cortesia, attenzione, correttezza e chiarezza in ogni forma di comunicazione con l’utenza. L’**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 dell’**RSA** improntare i rapporti con le Associazioni di volontariato e i volontari con correttezza e trasparenza. E’ buona prassi che, periodicamente, i volontari siano coinvolti in percorsi informativi-formativi riguardanti gli obiettivi aziendali, gli aspetti

igienico-sanitario-assistenziali, la sicurezza/anti incendio e la privacy.

## **5.5. Rapporto con la Pubblica Amministrazione**

L'**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 dell'**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 a ambiti di interesse dell'**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'Amministrazione dell'**RSA** 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 dell'assistenza socio sanitaria;
- il perseguimento degli obiettivi previsti per l'accreditamento istituzionale.

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

L'**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 delibera del Consiglio Provinciale, stabilita, secondo le norme proprie dell'Ente, quale autorità competente per territorio, in subordine al consiglio Generale.

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

L'**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 societarie**

L'**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 dai Religiosi, dalla Direzione, Membri dell'Ente, o altri collaboratori dotati di poteri per porre in essere operazioni di nessun tipo a carico dell'**RSA** o in capo alle singole persone fisiche. Le informazioni societarie 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 veritiere, 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 dalla Direzione, dall'organismo competente della Congregazione.

## **5.9. Regali**

Fatto salvo quanto già specificato relativamente ai rapporti con clienti e fornitori, si precisa ulteriormente che i collaboratori dell'**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**

L'**RSA** intende rispettare le disposizioni nazionali e internazionali in materia di occupazione ed è contraria ad ogni forma di lavoro irregolare. L'**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.

L'**RSA** si impegna a tutelare l'integrità psico-fisica di dipendenti e collaboratori, nel rispetto della loro personalità. Per questo motivo l'**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 l'**RSA** previene, per quanto possibile, e comunque persegue il mobbing e le molestie personali di ogni tipo, comprese quelle sessuali. E' politica dell' **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, direttamente o attraverso il proprio referente interno, ogni violazione del Codice Etico e di Condotta da parte di colleghi, collaboratori, consulenti, clienti e fornitori. L'**RSA** considererà sanzionabile qualunque segnalazione infondata effettuata in malafede.

## **6.2. Formazione**

L'**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.

Come previsto dalla DGR 3540/2012 l'**RSA** prevede incontri formativi specifici sulle tematiche del D. Lgs. 231/2001.

## **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 tem-

po 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 dell'**RSA**.

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

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

L'**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 dell'**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.

E' 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**

L'**RSA** intende improntare i rapporti con i propri stakeholders alla massima fiducia e lealtà. L'**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 l'**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 l'**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 dell'**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. E' pertanto fatto obbligo a tali soggetti di segnalare situazioni di conflitto di interesse, anche solo potenziale, informando l'Organismo di Vigilanza e la Direzione.

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.

#### **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 dell'**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.

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.

L'**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 Consiglio Generale della Congregazione 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 Consiglio Generale della Congregazione e diffusa secondo quanto previsto del Modello.

Il presente Codice Etico sarà diffuso presso i destinatari attraverso tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione della **RSA** compresi quelli di natura telematica ([www.guanellacomo.it](http://www.guanellacomo.it)).

