CASA MIA PER ANZIANI

SEDE LEGALE: Pozzilli (IS) - 86077
Viale dell'Elettronica n. 1

Iscrizione R.E.A.: IS-210181
C.F. e P. Iva 00983230947
Pec: cma@pecimprese.it

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

ADOTTATO AI SENSI DELL'ART. 6 COMMA 3 D.LGS. 8 GIUGNO 2001, N. 231

ALLEGATO 1 - CODICE ETICO E COMPORTAMENTALE

Rev.	Data	Motivo della Revisione	Verificato	Approvato
3	20.03.2025	Aggiornamento	Amministratore Unico Avv. Antonino Mancini	Amministratore Unico Avv. Antonino Mancini

INDICE

Introduzione 5
Art. 1 – Premessa 5
Art. 2 - Destinatari 5
Art. 3 - Mission 6
Art. 4 - Vision 6
Art. 5 - Gestione Aziendale 7
Sezione I 9
Principi ispiratori 9
Intro 9
Art. 1 - Imparzialità, non discriminazione ed uguaglianza 9
Art. 2 - Correttezza in caso di potenziali conflitti di interesse, anche potenziale 9
Art. 3 - Riservatezza 10
Art. 4 - Relazioni con gli azionisti 10
Art. 5 - Valore delle risorse e diritti umani 10
Art. 6 - Equità nell'esercizio di poteri gerarchici 10
Art. 7 - Integrità della persona 11
Art. 8 – Trasparenza, integrità e completezza delle informazioni 11
Art. 9 - Diligenza ed accuratezza nell'esecuzione dei compiti e dei contratti 12
Art. 10 - Correttezza ed equità nella gestione ed eventuale rinegoziazione dei contratti 13
Art. 11 - Qualità dei servizi e dei prodotti 13
Art. 12 - Concorrenza leale 13
Art. 13 - Responsabilità verso la collettività 13
Art. 14 - Tutela ambientale 13
Art. 15 – Centralità del coinvolgimento proattivo 13
Art. 16 - Divieti espressi in materia di reati presupposto contemplati dagli artt. 24 e seguenti del D.lgs. 231/2001 13
Sezione II 14
Criteri generali di condotta 14
Art. 1 - Sistema organizzativo 14
Art. 2 - Il reporting delle frodi e delle non conformità 14
Art. 3 - Trattamento delle informazioni 15
Art. 4 - Regali, omaggi e benefici 15
Art. 5 - Comunicazione all'esterno 16
Sezione III 17
Relazioni con i collaboratori 17

Art. 1 - Selezione del personale 17
Art. 2 - Costituzione del rapporto di lavoro 17
Art. 3 - Gestione del personale 18
Art. 4 - Valorizzazione e formazione delle risorse 18
Art. 5 - Gestione del tempo di lavoro dei collaboratori 18
Art. 6 - Coinvolgimento dei collaboratori 19
Art. 7 - Interventi sull'organizzazione del lavoro 19
Art. 8 - Sicurezza e salute 19
Art. 9 - Tutela della privacy 20
Art. 10 - Integrità e tutela della persona 20
Art. 11 - Doveri dei collaboratori 20
Art. 12 - Gestione delle informazioni 21
Art. 13 - Conflitto di interessi, anche potenziale 21
Art. 14 - Utilizzo dei beni Aziendali 21
Sezione IV 23
Relazioni con gli utenti 23
Art. 1 - Imparzialità 23
Art. 2 - Contratti e comunicazioni agli utenti 23
Art. 3 - Stile di comportamento dei collaboratori 23
Art. 4 - Controllo della qualità 23
Art. 5 - Coinvolgimento dell'utenza 24
Art. 6 - Gestione delle posizioni creditorie 24
Sezione V 25
Relazioni con i fornitori 25
Art. 1 - Scelta del fornitore 25
Art. 2 - Integrità e indipendenza nei rapporti 25
Art. 3 - Finalità della regolazione dei rapporti con i fornitori 25
Sezione VI 26
Relazioni con la collettività 26
Art. 1 - Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali ed associazioni 26
Art. 2 - Contributi e sponsorizzazioni 26
Art. 3 - Rapporti istituzionali 26
Art. 4 – Interazioni specifiche con la Pubblica Amministrazione 27
Art. 5 – Interazione con la Sanità 27
Art. 6 - Disposizioni emanate dalle Autorità Antitrust o da altre Autorità indipendenti 28
Art. 7 - Corporate Social Responsibility 28
Sezione VII 28

Condotte vietate e forme di tutela per il contrasto alle discriminazioni ed alle violenze morali e psicologiche e contrasto al mobbing 29
Premessa 29
Art. 1 - Principi e definizione 29
Art. 2 - Dovere di collaborazione 32
Art. 3 – Impegno dell'Organizzazione 32
Art. 4 – Riservatezza e tutela della persona offesa 33
Art. 5 – Formazione ed informazione 34
CONCLUSIONI 34

Introduzione

Art. 1 – Premessa

La Società "**C.M.A. Casa Mia per Anziani S.r.l.**" (di seguito, la "**Società**" o l'"**Azienda**") ha ritenuto di adottare, ai sensi del D.lgs. 8 giugno 2001 n. 231 (di seguito, "**Decreto**"), il presente Codice Etico (di seguito, "**Codice**") che esplicita, unitamente al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (di seguito, "**Modello**"), un insieme di misure e procedure preventive e disciplinari idonee a ridurre il rischio di commissione di reato all'interno dell'organizzazione aziendale.

Il Codice Etico è divenuto uno strumento per lo stakeholder manager, un mezzo che garantisce la gestione equa ed efficace delle transazioni e delle relazioni umane, che sostiene la reputazione dell'impresa, in modo da creare fiducia verso l'esterno.

Art. 2 - Destinatari

Sono soggetti destinatari del presente Codice (di seguito i "Destinatari") e si impegnano al rispetto del contenuto dello stesso:

a) coloro che svolgono, anche solo in via di fatto, funzioni di amministrazione, direzione, gestione o controllo all'interno della Società, ovvero di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria o funzionale (cosiddetti soggetti apicali);
b) i dipendenti della Società (cosiddetti soggetti interni sottoposti all'altrui direzione);
c) coloro i quali, seppure sprovvisti di una formale investitura, esercitano di fatto attività di gestione e controllo della Società;
d) coloro che collaborano con la Società in forza di un rapporto di lavoro parasubordinato, o temporaneo, o interinale (collaboratori a progetto, agenti, rappresentanti, etc.);
e) coloro che, pur non appartenendo alla Società, operano su mandato o per conto della stessa (consulenti, periti, etc.);
f) i fornitori e i partners (anche se in forma di associazione temporanea di imprese, nonché di joint-venture) che operano con la Società nell'ambito delle aree di attività cosiddette sensibili;
g) tutti coloro che, pur dipendendo da altre società, imprese, cooperative operano all'interno dell'Istituto (servizi pulizia, hostess, ecc.).

A tutti i destinatari la Società richiede una esplicita accettazione delle prescrizioni e dei principi etici adottati con il Codice, mediante la documentata presa visione degli stessi e la sottoscrizione di clausole contrattuali o di appositi moduli dichiarativi, nell'ambito delle proprie mansioni e responsabilità e ogni violazione costituisce illecito disciplinare.

Ciascun destinatario è chiamato a conoscere il contenuto del Codice Etico ed ha il precipuo dovere e responsabilità personale di assicurare che le proprie azioni si conformino al presente Codice e alle leggi e regolamenti applicabili.

Eventuali dubbi inerenti atti illegali o non etici devono essere immediatamente sottoposti all'attenzione del proprio supervisore e, comunque, all'attenzione dei vertici societari oltre che degli organi di controllo

preposti per legge.

I Responsabili di ciascuna Area/Processo aziendale sono tenuti a verificare il rispetto da parte dei Destinatari delle previsioni stabilite all'interno del Codice Etico, del quale devono verificare il corretto recepimento e attuare e promuovere le misure idonee ad evitarne le violazioni.

Qualora ravvisino condotte contrastanti con i dettami del presente Codice Etico, i Destinatari sono tenuti a informare l'Organismo di Vigilanza.

Art. 3 - Mission

Il Codice Etico è stato creato per supportare la Società nella realizzazione della propria Vision e Mission.

La Società mette a disposizione un'organizzazione mirata all'Eccellenza delle Competenze, dei Processi clinici e della Tecnologia medica e che deve guidare, sia in Italia sia all'estero, le scelte aziendali di tutti i Destinatari, come sopra individuati.

A tal fine, all'interno di ogni rapporto contrattuale, deve essere previsto specifico rimando ai contenuti del presente Codice, unitamente alle previsioni del Modello, al fine di indurre le controparti contrattuali all'osservanza delle previsioni ivi contenute.

I rapporti interni ed esterni costituiscono la base fondamentale della nostra credibilità.

Pertanto, ogni persona che operi in nome e per conto della Società sarà adeguatamente responsabilizzata affinché la sua condotta esprima pienamente i valori del Codice Etico adottato dalla Società e vi si conformi, in modo che ogni contatto sia sviluppato con decoro e risulti in linea con le fondamenta del Codice stesso.

Art. 4 - Vision

Eccellenza, eticità, serietà professionale sono aspetti distintivi e imprescindibili nell'attività della Società.

Il management ritiene che la piena e consapevole condivisione da parte di tutti i dipendenti, collaboratori e partner della Società, costituisca condizione imprescindibile per lo sviluppo della qualità nei servizi alla persona e che rappresenti uno degli aspetti più significativi di un sistema di welfare moderno che ricerca nuovi strumenti gestionali ed operativi per realizzare interventi e fornire prestazioni in grado di rispondere in maniera efficace ai bisogni di salute e di benessere sociale della collettività.

La definizione stessa di salute secondo l'O.M.S. è pressoché sovrapponibile al concetto di qualità di vita. dal momento che per salute si intende non soltanto l'assenza di malattie, ma la condizione di "pieno benessere fisico, psicologico e sociale".

In ogni azione volta a migliorare la qualità della vita è quindi necessario considerare non solo gli elementi oggettivi - lo stato di salute fisica - ma anche i fattori soggettivi, come la consapevolezza del proprio benessere e l'equilibrio psicofisico.

L'attenzione crescente alla qualità della vita si coniuga inevitabilmente con un rigoroso controllo delle prestazioni erogate da tutta la pluralità degli attori che operano nel mondo sociale, non solo quelli della pubblica amministrazione, ma anche dell'universo del così detto terzo settore e, dunque, anche del settore

privato. Partendo dall'assunto che la vita è un bene inalienabile dell'essere vivente, essa deve incentrarsi su fondamenti d'integrità e profondo rispetto e passione per qualsiasi individuo (dipendenti, collaboratori, partners e tutti coloro le cui preziose vite sono assistite dalla Società).

Rispondendo a tali esigenze di ordine sociale, morale ed etico, la Società si propone di mantenere comportamenti di eccellenza ed eticità in qualsiasi situazione o evento.

A tale scopo la Società ha scelto di sviluppare volontariamente un percorso volto all'adozione del modello etico, oltre che del proprio modello organizzativo, che segue una filosofia di organizzazione aziendale avente come unica fonte di riferimento la conoscenza e l'assoluto rispetto di leggi, norme morali e comportamenti adeguati ad un'etica di impresa, adottando in concreto una serie di comportamenti atti a mantenere standard etici di eccellenza sia all'interno, sia all'esterno dell'Azienda, di qualsiasi tipo essi siano: istituzionali, economici, politici, sociali, culturali.

Il Codice Etico poggia appunto le proprie fondamenta su valori quali coscienza, affidabilità, umanità e disponibilità e costituisce uno degli elementi attuativi del Modello realizzato dalla Società per l'Organizzazione e Gestione della Responsabilità d'Impresa (anche etica).

Tale codice verrà introdotto in tutte le politiche e procedure aziendali e ne verrà fatta esplicita richiesta di adesione, tramite presa di conoscenza e sottoscrizione, a tutti coloro che operano per conto dell'Azienda, come a tutte quelle figure con cui l'Azienda si dovrà confrontare e collaborare.

I rapporti interni ed esterni costituiscono la base fondamentale della credibilità dell'Azienda. Pertanto, ogni persona che operi in nome e per conto della Società sarà adeguatamente responsabilizzata affinché la sua condotta esprima pienamente i valori del Codice Etico e vi si conformi, in modo che ogni contatto sia sviluppato con decoro e risulti in linea con le fondamenta del Codice stesso.

Art. 5 - Gestione Aziendale

Il Codice Etico costituisce la carta costituzionale del sistema di organizzazione e gestione aziendale e ne sintetizza i principi etici generali.

Nell'ambito della gestione aziendale, il presente Codice vuole porsi come guida in grado di aiutare i dipendenti ed i collaboratori della Società a conformarsi agli standard etici aziendali di eccellenza.

I principi dichiarati tendono a raccomandare, favorire o vietare determinati comportamenti, sia in difetto che in eccesso alla normalità.

Tale Codice non costituisce un manuale onnicomprensivo di tutte le possibili situazioni applicabili all'attività della Società, ma una guida nella quale sono evidenziati i punti fondamentali e identificati metodi e risorse di supporto per adottare decisioni etiche.

Nel caso in cui anche una sola delle disposizioni del presente Codice Etico dovesse entrare in conflitto con disposizioni previste nei regolamenti interni o nelle procedure, il Codice prevarrà su qualsiasi di queste disposizioni.

La mancata osservanza del presente Codice, che deve essere considerato parte integrante a tutti gli effetti dei regolamenti aziendali in vigore relativi ad altri aspetti del rapporto di lavoro, può comportare l'adozione

di misure disciplinari ai sensi di legge e del CCNL, adeguate al tipo di mancanza che, in funzione della gravità, può condurre anche al licenziamento, anche per giusta causa, oltre che alla risoluzione del contratto, ex art. 1456 c.c.

Questo Codice è stato voluto ed approvato dal Direttivo della Società.

Sezione I

Principi ispiratori

Intro

L'Azienda ispira la propria attività ai principi contenuti nel presente Codice e si impegna a non intraprendere o proseguire alcun rapporto con chiunque dimostri di non condividerne il contenuto e lo spirito.

I dipendenti o collaboratori della Società dovranno aderire a tutte le politiche e procedure operative aziendali, adottando comportamenti coerenti con l'obiettivo aziendale di promuovere la parità di trattamento in materia di occupazione attraverso:

- il riconoscimento delle qualifiche/capacità/esperienze individuali quali criteri di riferimento per l'assunzione, il collocamento, la formazione e il perfezionamento dei dipendenti;
- il rifiuto e la prevenzione a tutti i livelli aziendali di qualsiasi forma di discriminazione o abuso fondata sulla razza, il colore, il sesso, l'orientamento sessuale, la religione, le idee politiche, l'origine nazionale o l'estrazione sociale, le condizioni di salute o di handicap.

Ogni operazione e/o transazione, intesa nel senso più ampio del termine, deve essere legittima, autorizzata, coerente, congrua, documentata, registrata e in ogni momento verificabile.

I dipendenti e i soggetti che effettuano qualsiasi acquisto di beni e/o servizi, incluse anche le consulenze esterne per conto della Società, devono agire nel rispetto dei principi di correttezza, economicità, qualità, liceità e operare con la diligenza del buon padre di famiglia attenendosi alle procedure specifiche già esistenti in Azienda ed adottate dalla stessa senza eccezione alcuna. Il dipendente o il collaboratore che violi tale principio incorre in una colpa grave nei confronti della Società esponendo la stessa a perdite economiche ma anche ad inefficienze che - in ultima analisi - possono finanche riverberare effetti negativi sulle persone che fruiscono dei trattamenti sanitari presso la Società.

Art. 1 - Imparzialità, non discriminazione ed uguaglianza

La Società evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose.

Opera ispirandosi a criteri di obiettività, trasparenza ed imparzialità nelle relazioni con i propri interlocutori, con i destinatari dei servizi sanitari, formativi e di ricerca, nei rapporti con gli azionisti, nella gestione del personale, nell'organizzazione del lavoro, nella selezione e nella gestione dei fornitori, nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, con la comunità circostante e le Istituzioni che la rappresentano.

Le regole riguardanti i rapporti tra la Società e gli interlocutori, con particolare riferimento all'accesso da parte degli utenti ai servizi erogati, sono uguali per tutti.

Art. 2 - Correttezza in caso di potenziali conflitti di interesse, anche potenziale

Nella conduzione di qualsiasi attività devono sempre evitarsi situazioni in cui i soggetti coinvolti siano, o

possano anche solo apparire, in conflitto di interesse.

Con ciò si intende sia il caso in cui un interlocutore o collaboratore possa perseguire un interesse diverso dalle direttive della Società e dagli interessi degli azionisti, o si avvantaggi personalmente di opportunità d'affari della Società, sia il caso in cui i rappresentanti dei clienti, dei fornitori o delle Istituzioni pubbliche agiscano in contrasto con i doveri fiduciari legati alla loro posizione.

Art. 3 - Riservatezza

La Società persegue il corretto e trasparente trattamento dei dati personali in conformità alle normative legislative e regolamentari, vigenti, sia di rango nazionale che sovranazionale, comprese quelle contenute nei Codici di Condotta di portata generale.

La Società assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e ove tratti dati riservati, si attiene scrupolosamente alle disposizioni vigenti.

I collaboratori della Società sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività.

Art. 4 - Relazioni con gli azionisti

La Società crea le condizioni affinché la partecipazione degli azionisti alle decisioni di loro competenza sia diffusa e consapevole; promuove la parità di informazione; tutela l'interesse della Società e della totalità degli azionisti, scongiura iniziative volte a far prevalere interessi particolari.

La Società si adopera affinché le proprie performance economico - finanziarie siano tali da salvaguardare ed accrescere il valore della Società, al fine di remunerare adeguatamente il rischio che gli azionisti assumono con l'investimento dei propri capitali.

Art. 5 - Valore delle risorse e diritti umani

La Società si impegna a valorizzare le proprie risorse economico - finanziarie ed umane, ritenute assolutamente necessarie per il raggiungimento della propria missione aziendale.

In funzione di tale scopo, la Società promuove il valore delle stesse per migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute.

La Società si propone di assicurare consistente impegno nel rispettare i valori guida e i principi relativi ai diritti umani secondo quanto espresso nelle convenzioni ILO (Dichiarazione Tripartita sui Principi Inerenti Imprese Multinazionali e Politica Sociale) nonché nella Dichiarazione sui Diritti Umani dell'ONU.

Art. 6 - Equità nell'esercizio di poteri gerarchici

Nel perfezionamento e nella gestione dei rapporti contrattuali che implicano relazioni gerarchiche, in special modo con i collaboratori, la Società si impegna a fare in modo che le prerogative datoriali siano esercitate con equità e correttezza evitando ogni abuso.

In particolare, la Società garantisce che la sovraordinazione gerarchica non si trasformi in esercizio di

potere lesivo della dignità e autonomia del collaboratore e che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore dei collaboratori.

Art. 7 - Integrità della persona

La Società garantisce l'integrità fisica e morale dei propri collaboratori, nonché condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

La stessa, per tali motivi, non tollera richieste o minacce volte ad indurre taluno ad agire contro la legge e il Modello o ad adottare comportamenti lesivi delle proprie convinzioni morali e personali.

Art. 8 – Trasparenza, integrità e completezza delle informazioni

Le operazioni poste in essere dalla Società aderiscono ai principi di buona condotta aziendale accettati a livello internazionale. L'azienda provvede inoltre a fornire a tutti gli stakeholders regolari e accurate informazioni relative all'attività e struttura aziendale, nonché alla sua performance e situazione finanziaria.

Trasparenza significa che ogni informazione relativa alla Società resa di pubblico dominio sia veritiera e corretta. Ciò si applica non solo alle informazioni contenute nei rapporti ufficiali, ovvero a quelle contenute nei bilanci, nelle relazioni o nelle altre comunicazioni sociali previsti per legge dirette ai soci, al pubblico e alla Società che effettua la revisione, ma anche a tutte le informazioni rese pubbliche in conferenze stampa, briefing relativi ai prodotti.

In particolare, trasparenza vuole dire che ogni informazione e dato relativo a prodotti e a processi resa agli Enti istituzionali deputati ai controlli e al rilascio delle autorizzazioni deve essere sempre integra, veritiera e corretta.

Decisioni aziendali responsabili possono essere prese solo in presenza di contabilizzazioni oneste, accurate e passibili di auditing secondo i principi contabili generalmente accettati. Dati che distorcano o nascondano la reale natura delle transazioni poste in essere dalla Società non devono essere presi in considerazione nelle procedure contabili. È necessario mantenere un'accurata e rigorosa registrazione anche di tutti i dati non aventi natura contabile (ad es. dati personali, documenti inerenti l'ambiente, statistiche relative alla sicurezza etc.).

Contabilizzare accuratamente vuol dire attenersi a quanto previsto dai principi contabili e dai sistemi di controllo interno della Società. Nessuna registrazione falsa o faziosa è permessa. Ogni uscita monetaria deve essere destinata solamente allo scopo previsto dalla relativa autorizzazione.

Ciascuna funzione aziendale è responsabile della veridicità, autenticità e originalità della documentazione e delle informazioni rese nello svolgimento dell'attività di propria competenza e ciascun operatore è responsabile per il proprio ambito di operatività.

La Società condanna qualsiasi comportamento volto ad alterare la correttezza e la veridicità dei dati e delle informazioni contenute nei bilanci, nelle relazioni o nelle altre comunicazioni sociali previsti per legge dirette ai soci, al pubblico e alla Società che effettua la revisione contabile.

La Società esige che gli Amministratori, i Responsabili di funzione e i dipendenti, tengano una condotta

corretta e trasparente nello svolgimento della loro funzione, in particolare con riferimento a qualsiasi richiesta avanzata da parte dei soci, del Sindaco, degli altri organi sociali nell'esercizio delle loro rispettive funzioni istituzionali.

È vietato porre in essere qualsiasi comportamento da parte degli Amministratori della Società volto a cagionare una lesione all'integrità del patrimonio sociale.

Gli Amministratori non devono effettuare alcun tipo di operazione societaria suscettibile di cagionare, anche potenzialmente, un danno ai creditori.

È vietato diffondere notizie false sia all'interno sia all'esterno dell'Azienda, concernenti l'azienda stessa, i suoi dipendenti, i collaboratori e i terzi che per essa operano. È in particolare vietato far circolare nell'Azienda notizie e/o comunicazioni verbali concernenti chicchessia senza adeguata e verificabile documentazione. Laddove se ne verifichi la necessità, le comunicazioni dovranno assumere la forma scritta non anonima e la sottoscrizione della dichiarazione attribuirà la paternità della dichiarazione. Non devono e non dovranno essere prese in considerazione comunicazioni che siano rilasciate in forma diversa e si diffidano dipendenti e collaboratori ad esercitare politiche di intimidazione e vessazione mediante esternazioni non confermate per scritto.

I destinatari del presente Codice, in occasioni di verifiche e di ispezioni da parte delle Autorità pubbliche competenti, devono mantenere un atteggiamento di massima disponibilità e collaborazione nei confronti degli organi ispettivi e di controllo. È vietato ostacolare in qualunque modo le funzioni delle Autorità pubbliche di vigilanza che entrino in contatto con la Società per via delle loro funzioni istituzionali.

È proibito destinare a finalità diverse da quelle per cui sono stati concessi, contributi, sovvenzioni o finanziamenti ottenuti dallo Stato o da altro ente pubblico o dalle Comunità Europee anche di modico importo.

La Società condanna qualsiasi comportamento volto a conseguire, da parte dello Stato, delle Comunità Europee o di altro ente pubblico, qualsiasi tipo di contributo, finanziamento, mutuo agevolato o altra erogazione dello stesso tipo, per mezzo di dichiarazioni e/o documenti alterati o falsificati, o per il tramite di artifici o raggiri, compresi quelli realizzati per mezzo di un sistema informatico o telematico, volti a indurre in errore l'ente erogatore.

Art. 9 - Diligenza ed accuratezza nell'esecuzione dei compiti e dei contratti

I contratti, compresi quelli di lavoro (nelle diverse forme in uso), devono essere eseguiti secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti.

La Società si impegna a non sfruttare condizioni di eventuale subalternità contrattuale delle proprie controparti ed a perseguire la pariteticità nel rapporto.

Le richieste di prestazioni assistenziali, la richiesta di partenariati, le varie richieste nel campo didattico e formativo vengono esaminate con la diligenza qualificata corrispondente agli standard di eccellenza della Società; con la stessa diligenza verrà erogato il servizio ove richiesto.

Art. 10 - Correttezza ed equità nella gestione ed eventuale rinegoziazione dei contratti

Nei rapporti in essere, a chiunque operi in nome e per conto della Società, è fatto divieto di strumentalizzare eventuali lacune contrattuali o eventi imprevisti, per rinegoziare il contratto al solo scopo di sfruttare la posizione di debolezza contrattuale nella quale la controparte si sia venuta a trovare.

Art. 11 - Qualità dei servizi e dei prodotti

La Società orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei destinatari dei servizi, dando ascolto alle richieste che possano favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi. All'uopo la Società distribuisce agli utenti schede utili a raccogliere informazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti, al fine di migliorare ed attivare servizi e prestazioni sempre di altissima qualità, efficienza ed efficacia.

Art. 12 - Concorrenza leale

La Società intende tutelare il valore della concorrenza leale astenendosi da comportamenti collusivi e di abuso di posizione dominante.

Art. 13 - Responsabilità verso la collettività

La Società è consapevole dell'influenza che le proprie attività possono avere sulle condizioni e sul benessere generale della collettività ed opera attraverso un rigoroso programma di autocontrollo.

Art. 14 - Tutela ambientale

La Società si impegna a rispettare le leggi e i regolamenti vigenti, in materia ambientale, in Italia ed in ogni altro Stato in cui svolge o svolgerà le proprie attività, anche a mezzo servizio gestione ambientale.

Art. 15 – Centralità del coinvolgimento proattivo

La Società è impegnata nella trasformazione dell'ambiente di lavoro, nella creazione di un ambiente improntato sulla responsabilizzazione, sulla fiducia e sul reciproco rispetto, nonché ispirato alla valorizzazione della personalità e delle diversità tra gli individui, nel quale ognuno si senta responsabile della performance e della reputazione aziendale.

La Società si impegna a fare in modo che nella propria organizzazione aziendale gli obiettivi annuali prefissati, sia generali sia individuali dei dirigenti, dei dipendenti e collaboratori che operano per la Società siano focalizzati su un risultato possibile, specifico, concreto, misurabile e relazionato con il tempo previsto per il suo raggiungimento.

Art. 16 - Divieti espressi in materia di reati presupposto contemplati dagli artt. 24 e seguenti del D.lgs. 231/2001

Oltre a quanto espressamente richiamato in ordine ai reati presupposto di cui al Decreto, per cui si rimanda alla Parte Speciale del Modello, con riferimento ai medesimi reati, la Società fa espresso divieto ai propri dipendenti, fornitori o collaboratori di porre in essere qualsivoglia condotta commissiva dei reati ivi contemplati, anche sotto forma di atti idonei diretti in modo non equivoco a tale commissione.

Sezione II

Criteri generali di condotta

Art. 1 - Sistema organizzativo

La Società è dotata di strumenti organizzativi (organigrammi, comunicazioni organizzative, procedure. ecc.) improntati ai seguenti principi generali:

- Chiara descrizione delle linee di riporto;
- Conoscibilità, trasparenza e pubblicità dei poteri attribuiti;
- Chiara e formale delimitazione dei ruoli, con una completa descrizione dei compiti di ciascuna funzione, dei relativi poteri e responsabilità.

Le procedure interne sono contraddistinte dalle seguenti caratteristiche:

- Distinzione, all'interno di ciascun processo, tra il soggetto che assume la decisione, il soggetto che la esegue ed il soggetto cui è affidato il controllo del processo;
- Traccia scritta di ciascun passaggio rilevante del processo;
- Adeguato livello di formalizzazione;
- Definizione chiara ed inequivocabile dell'organigramma aziendale e degli ambiti di responsabilità delle funzioni aziendali mediante appositi ordini di servizio, resi disponibili a tutti i dipendenti;
- Definizione di apposite *policy* e procedure operative che regolano, tra l'altro, i processi di selezione e qualifica dei principali fornitori aziendali; i processi di affidamento degli incarichi; i processi di gestione del primo contatto e delle attività commerciali nei confronti di clienti pubblici: di gestione delle forniture; la gestione dei rapporti istituzionali con soggetti appartenenti alla Pubblica Amministrazione;
- Chiara suddivisione delle varie fasi, e delle relative funzioni, in cui vengono effettuate le attività di selezione dei fornitori; di fruizione di beni e servizi; di verifica del rispetto delle condizioni contrattuali (attive e passive) all'atto della predisposizione / ricevimento delle fatture; di gestione delle spese di rappresentanza e degli omaggi;
- Definizione chiara ed inequivocabile dei ruoli e dei compiti dei responsabili interni di ciascuna area a rischio, titolari di potere di direzione, impulso e coordinamento delle funzioni sottostanti.

Art. 2 - Il reporting delle frodi e delle non conformità

Nel caso di mancata osservanza delle politiche aziendali, ovvero del verificarsi di non conformità, il sistema del reporting prevede che il dipendente/collaboratore, di fronte a evidenti infrazioni e casi di mancata applicazione delle norme aziendali, ne faccia immediatamente rapporto al diretto superiore o all'Organismo di Vigilanza.

Le infrazioni a cui si fa riferimento includono ogni tipo di condotta scorretta o evento che possa:

- Avere un impatto aziendale negativo;
- Esporre a rischio la salute del malato;

- Avere un impatto negativo nei rapporti con il resto del personale;
- Compromettere la reputazione aziendale.

Il sistema di reporting delle frodi prevede che il dipendente debba fare immediata comunicazione nei casi di sospetta frode, appropriazione indebita, nepotismo, o corruzione in atti e transazioni commerciali. Quanto esposto include ogni atto o transazione che coinvolga dipendenti, collaboratori fornitori, appaltatori o partners i quali possano esporre la Società a:

- incriminazioni o ammende dovute a qualsiasi tipo di corruzione (per esempio: truffa, tangenti, frodi o violazione di leggi e regolamenti vigenti);
- denunce da parte di pazienti o parenti dei medesimi per attività non conformi all'etica, alla morale ed alla legge;
- perdite finanziarie.

La Società deve tenere accurata e completa registrazione di tutte le operazioni poste in essere.

Tutte le transazioni fra Azienda, operatori e organizzazioni esterne devono essere prontamente e accuratamente "tracciate" in accordo a quanto normalmente previsto dalle pratiche e dai principi contabili.

Non verrà tollerato, e darà seguito a provvedimenti disciplinari, il mettere in pratica o solamente il prendere in considerazione falsificazione di dati o deviata/mancata rappresentazione di fatti.

La Società promuove l'uso delle comunicazioni a mezzo mail mediante utilizzo del sistema di "intranet aziendale", di contro nega l'uso di Internet se non per comprovate esigenze aziendali.

Art. 3 - Trattamento delle informazioni

Le informazioni degli interlocutori sono trattate dalla Società nel pieno rispetto della riservatezza e della privacy degli interessati a mente del Regolamento UE n.679/2016 che, trasfuso in provvedimento legislativo nazionale, ha modificato ed integrato il D.lgs. n. 196 del 2003. A tal fine sono applicate, e costantemente aggiornate, politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni.

La Società organizza i propri uffici in funzione del corretto trattamento delle informazioni, in modo che venga assicurata la corretta separazione dei ruoli e delle responsabilità; classifica le informazioni per livelli di criticità crescenti e adotta opportune contromisure in ciascuna fase del trattamento; sottopone i soggetti terzi che intervengono nel trattamento delle informazioni alla sottoscrizione di patti di riservatezza.

Art. 4 - Regali, omaggi e benefici

Non è ammessa alcuna forma di regalo eccedente il modico valore e le normali pratiche commerciali o di cortesia, che possa intendersi rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Società.

È in modo particolare vietata qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici, italiani ed esteri, o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

Tale norma comportamentale non ammette deroghe nemmeno in quegli Stati in cui è consuetudine offrire doni di valore a partner commerciali o interlocutori istituzionali e concerne sia i regali promessi o offerti

sia quelli ricevuti.

Per regalo si intende qualsiasi tipo di beneficio o utilità ed il modico valore dello stesso è commisurato alle condizioni economiche del donante.

La Società si astiene in ogni caso da pratiche non consentite dalla legge, dagli usi commerciali o dai Codici etici – se resi noti - delle aziende o degli enti con cui ha rapporti.

I collaboratori della Società, in ragione di tale rapporto, non possono ricevere da terzi omaggi o benefici non di modico valore.

Nessuna forma di corruzione o eccesso di cortesia sarà concessa o consentita. In particolare è fatto divieto a dipendenti/collaboratori di accettare qualsiasi forma di "cortesia" o omaggio da parte di fornitori di beni e/o di servizi costituendo tale circostanza motivo di seria sanzione disciplinare.

Art. 5 - Comunicazione all'esterno

Le comunicazioni della Società verso i propri interlocutori sono improntate al rispetto del diritto all'informazione. In nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

Ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi, le regole e le pratiche di condotta professionale; essa deve essere inoltre effettuata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando, tra le altre, le informazioni *price sensitive (notizie riguardanti fatti sociali o societari)* ed i segreti industriali.

È evitata ogni forma di pressione mirante ad acquisire di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione.

Sezione III

Relazioni con i collaboratori

Art. 1 - Selezione del personale

Per la Società è importante sostenere una politica di diversità selezionando, formando e assumendo dipendenti sulla base dell'adeguatezza delle competenze e qualifiche al ruolo aziendale che andranno a ricoprire, senza alcuna forma di discriminazione o pregiudizio di alcun tipo.

Il principio delle pari opportunità è validamente applicato nella Società, come pure viene riconosciuta l'unicità del contributo personale all'ambiente aziendale precostituito. Ogni individuo viene trattato solamente in base alla capacità di aderire ai requisiti richiesti per il lavoro che deve svolgere e questo principio deve essere applicato in sede di colloquio, formazione, promozione, trasferimento, retribuzione, attribuzione di benefit e cessazione del rapporto. Nessuna deroga è prevista al principio sopra enunciato.

Non sono quindi tollerate discriminazioni in base alla razza, religione, nazionalità, età, handicap, sesso, orientamento sessuale, stato civile e ogni altro fattore proibito per legge. Sarà premura dell'Azienda provvedere al ragionevole abbattimento di barriere architettoniche qualora un qualsiasi dipendente riconosciuto portatore di handicap ne faccia espressa richiesta.

La Società incoraggia il coinvolgimento di ogni dipendente nella pianificazione e direzione del lavoro che è chiamato a svolgere, così come nell'elaborazione del piano di carriera che lo riguarda.

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza del profilo professionale e psico-attitudinale del candidato con le attese e le reali e comprovate esigenze aziendali ed in funzione dell'alta qualità dei servizi erogati, nel rispetto della pari opportunità.

Laddove la peculiare funzione svolta dalla Società lo richieda, la selezione, ai fini dell'assunzione, avviene sulla base del possesso dei requisiti che sono previsti dalla legge e dai CCNL vigenti. L'assunzione di lavoratori stranieri viene effettuata in conformità a quanto dispone il T.U. di cui mal D.lgs. 286/1998 e s.m.i., osservando, altresì, le prescrizioni, le cautele ed i divieti previsti in soggetta materia nella successiva Parte Speciale del Modello.

Le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psico-attitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

La direzione del personale, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo nelle fasi di selezione ed assunzione.

Art. 2 - Costituzione del rapporto di lavoro

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro. Unitamente al contratto sarà sottoposta al personale dipendente e/o collaboratore la presa visione e la piena accettazione del Modello adottato dalla Società e del presente Codice Etico.

Non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare o comunque non prevista nella normativa in materia, ivi in particolare compreso il D.lgs. n. 276 del 2003 e s.m.i.

Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni collaboratore riceve, oltre ad un estratto del Modello della

Società, accurate informazioni relative:

- alle caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- agli elementi normativi e retributivi, come regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro:
- alle norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa.

Tali informazioni sono presentate in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione.

Art. 3 - Gestione del personale

La Società evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori.

Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai collaboratori e/o su considerazioni di merito.

L'accesso a ruoli e incarichi è anch'esso stabilito in considerazione delle effettive e comprovate competenze e capacità del candidato; inoltre, compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite quelle flessibilità nella organizzazione del lavoro che agevolino la gestione dello stato di maternità e, in generale, della cura dei figli.

La valutazione dei collaboratori è effettuata in maniera allargata coinvolgendo i responsabili, la direzione del personale e, per quanto possibile, i soggetti che sono entrati in relazione con il valutato.

Art. 4 - Valorizzazione e formazione delle risorse

I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura aziendale, mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri collaboratori.

In questo ambito, riveste particolare importanza la valutazione, da parte dei responsabili, dei punti di forza e di debolezza del collaboratore, opportunamente comunicata al medesimo, in modo che egli possa tendere al miglioramento delle proprie competenze, anche attraverso una formazione mirata.

La Società mette a disposizione di tutti i collaboratori strumenti informativi e formativi con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze e conservare il valore professionale del personale.

È prevista una formazione istituzionale erogata in determinati momenti della vita aziendale del collaboratore e una formazione ricorrente rivolta al personale operativo.

Art. 5 - Gestione del tempo di lavoro dei collaboratori

Ogni responsabile è tenuto a valorizzare il tempo di lavoro dei collaboratori, richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani di organizzazione del lavoro.

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto, prestazioni, favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice e del Modello.

Art. 6 - Coinvolgimento dei collaboratori

Deve essere assicurato il coinvolgimento dei collaboratori nello svolgimento del lavoro, anche prevedendo momenti di partecipazione a decisioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali. Il collaboratore deve partecipare a tali momenti con spirito di collaborazione ed indipendenza di giudizio.

L'ascolto dei vari punti di vista, compatibilmente con le esigenze aziendali, consente al responsabile di formulare le decisioni finali; il collaboratore deve, comunque, concorrere sempre all'attuazione delle attività stabilite.

Art. 7 - Interventi sull'organizzazione del lavoro

Nel caso di riorganizzazione del lavoro è salvaguardato il valore delle risorse umane prevedendo, ove necessario, azioni di formazione e/o di riqualificazione professionale.

La Società si attiene al riguardo ai seguenti criteri:

- gli oneri delle riorganizzazioni del lavoro devono essere distribuiti il più uniformemente possibile tra tutti i collaboratori, coerentemente con l'esercizio efficace ed efficiente dell'attività d'impresa;
- in caso di eventi nuovi o imprevisti, che devono essere comunque esplicitati, il collaboratore può essere assegnato a incarichi diversi rispetto a quelli svolti in precedenza, avendo cura di salvaguardare le sue competenze professionali.

Art. 8 - Sicurezza e salute

La Società rispetta la normativa vigente in tema di tutela della sicurezza sul luogo di lavoro.

Per realizzare tale obiettivo, la Società si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori; essa inoltre opera per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori, nonché l'interesse degli altri interlocutori.

Preliminare, in proposito, è la conoscenza del Documento di Valutazione dei Rischi *(DVR),* assunto e aggiornato dalla Società, che viene preso in considerazione per l'individuazione delle specifiche procedure da adottare e dei comportamenti prescritti, per una efficace attuazione delle misure di prevenzione e protezione. Onde rispondere efficacemente alle prescrizioni di legge, segnatamente a quelle sopra richiamate, la Società si è, inoltre, dotata di una struttura organizzativa (Servizio di Prevenzione e Protezione – S.P.P.-) regolata in funzione delle finalità stabilite dal D.lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro; si è dotata, altresì, del Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (SGSL).

A tal fine, la struttura interna, attenta all'evoluzione degli scenari di riferimento ed al conseguente mutamento delle minacce, realizza interventi di natura tecnica ed organizzativa, attraverso:

- L'introduzione di un sistema di gestione dei rischi e della sicurezza;
- Una continua analisi del rischio e della criticità dei processi e delle risorse da proteggere;
- L'adozione delle migliori tecnologie;

- Il controllo e l'aggiornamento delle metodologie di lavoro;
- L'apporto di interventi formativi e di comunicazione.

Art. 9 - Tutela della privacy

È esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e la vita privata dei collaboratori; nonché la diffusione, fatte salve le ipotesi di liceità del trattamento previste dalla legge, di dati personali senza previo consenso dell'interessato.

Ogni attività è uniformata al nuovo disposto del Regolamento UE 2016/679, nell'analisi applicativa di ogni tutela Privacy e del monitoraggio di ogni documentazione, anche in collaborazione con il preposto Ufficio Privacy dell'Area Compliance.

Art. 10 - Integrità e tutela della persona

La Società si impegna a tutelare l'integrità morale dei collaboratori, garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona.

Per questo motivo essa salvaguarda i lavoratori da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

Non sono ammesse molestie sessuali e devono essere evitati comportamenti o discorsi che possano turbare la sensibilità della persona.

Il collaboratore della Società che ritenga di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati all'età, al sesso, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose, può direttamente segnalare l'accaduto all'Organo di Controllo, che valuterà l'effettiva violazione del Modello.

Art. 11 - Doveri dei collaboratori

I collaboratori devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e quanto previsto dal Modello e dalla Carta dei Servizi, assicurando le prestazioni richieste.

I dipendenti/collaboratori non possono presenziare in Struttura al di fuori del regolare e concordato orario di servizio, se non espressamente autorizzati e comunque per particolari motivi di esigenza concordata e sempre comunicata, per iscritto, all'Organo Direttivo e al Direttore Sanitario.

Allo stesso modo, i dipendenti/collaboratori non possono prestare alcun servizio e /o attività lavorativa, anche genericamente intesa, fuori orario di lavoro.

Soprattutto, i dipendenti/collaboratori non possono chiedere né ricevere, A NESSUN TITOLO, somme di denaro, altri valori o regalie da pazienti e/o colleghi, accompagnatori o familiari.

Ogni violazione delle suddette norme sarà passibile di sanzione disciplinare e darà automaticamente diritto alla Società di adire le vie giudiziarie, in ogni sede, anche penale, a tutela del corretto operato, nonché dell'integrità e dell'immagine della Struttura Sanitaria.

Art. 12 - Gestione delle informazioni

I collaboratori devono attenersi ai principi di riservatezza connaturati all'incarico espletato così come codificati nei rispettivi codici deontologici. Essi devono altresì conoscere ed attuare le particolari direttive aziendali in tema di sicurezza e trattamento delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

I collaboratori sono tenuti ad elaborare i propri documenti utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, al fine di consentire la più chiara ed immediata percezione da parte degli utenti, consentendo altresì eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta.

Art. 13 - Conflitto di interessi, anche potenziale

La Società ed i suoi dipendenti/collaboratori, aderendo a standard etici d'eccellenza, pongono elevata attenzione non solo al manifestarsi di un possibile conflitto di interessi, ma anche al rischio della sua insorgenza.

È necessario quindi saper riconoscere le diverse modalità e le situazioni più esposte all'insorgenza di tale rischio:

- un conflitto di interessi sorge quando vantaggi di natura personale possono compromettere l'idoneità nel prendere una decisione in modo imparziale, oppure quando la propria posizione all'interno dell'Azienda può essere utilizzata a scopo personale.
- la Società non potrà farsi rappresentare nei rapporti aziendali da soggetti terzi quando si possa, anche solo astrattamente, configurare un conflitto d'interesse.
- qualsiasi dipendente/collaboratore non può sfruttare la propria posizione aziendale per realizzare profitti diretti o indiretti, sia personali sia per terzi, con i quali intrattiene stretti rapporti personali.

Quando si dovesse verificare che un'attività posta in essere da dipendenti /collaboratori della Società sia in grado di condurre a potenziali conflitti di interesse, questa deve essere immediatamente riferita in modo esaustivo al diretto superiore, in modo verificabile ed in forma scritta. Qualora invece il dipendente si dovesse trovare nella condizione di dover prendere una decisione aziendale sotto l'influenza di interessi personali è previsto il ricorso all'arbitrato imparziale del diretto superiore al quale devono essere fornite tutte le informazioni relative al potenziale conflitto di interessi.

I dipendenti devono astenersi dall'intraprendere attività o detenere partecipazioni in attività aziendali quando possa comportare un conflitto fra i propri interessi personali e quelli della Società.

Quando vi è un dubbio, occorre riportare il caso al diretto superiore affinché venga adeguatamente considerato.

Art. 14 - Utilizzo dei beni Aziendali

Ogni collaboratore è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili e fedeli alle procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego.

Ogni collaboratore deve utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni utilizzati o affidatigli, prestando particolare attenzione alla gestione delle risorse di cui sia in possesso; deve altresì evitare utilizzi impropri dei beni che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'ente.

Tutte le attrezzature aziendali messe a disposizione dei dipendenti della Società sono di proprietà dell'Azienda stessa ovvero condotte in uso autorizzato dalla stessa. Ogni prodotto del lavoro svolto presso la Società è di proprietà della stessa e può essere utilizzato solamente a beneficio dell'Azienda. Ciò include piani di marketing e commerciali, progetti di sviluppo e/o di processi e piani operativi e/o strategici di qualsiasi natura, software & hardware e materiale simile.

Qualora i dipendenti, nel corso della propria attività presso la Società, vengano a conoscenza, ottengano o abbiano accesso a informazioni confidenziali di proprietà dell'Azienda sono tenuti ad utilizzarle per il solo beneficio aziendale, essendo tali informazioni di proprietà esclusiva della Società.

Nessun dipendente può utilizzare proprietà aziendali (quali ad esempio attrezzature, beni, automezzi, veicoli, forniture per ufficio, documenti, files, supporti per dati) o avvalersi dei servizi aziendali per scopi personali senza autorizzazione espressa del reparto/ufficio di competenza che, comunque, dovrà in ogni caso relazionare alla Direzione Amministrativa circa la deroga.

Le apparecchiature della Società non devono essere utilizzate per riprodurre software e non è concesso di utilizzare software personale su di esse, se non previa autorizzazione scritta e, comunque, in conformità alle procedure aziendali e nel rispetto delle norme di adottate nel DPSS (documento programmatico sulla sicurezza).

È vietato ai dipendenti/collaboratori l'utilizzo di fondi aziendali o altre risorse a scopo personale. Inoltre, i dipendenti sono responsabili della salvaguardia delle risorse aziendali poste sotto il loro controllo, informazioni incluse, e devono inoltre mantenere accurata registrazione dell'utilizzo di tali risorse attenendosi alle procedure amministrative in uso. È onere del dipendente/collaboratore segnalare tempestivamente eventuali impedimenti in tal senso. I dipendenti/collaboratori devono in ogni momento garantire un utilizzo corretto dei fondi aziendali.

È vietato ai dipendenti/collaboratori l'utilizzo di beni aziendali per determinare situazioni di privilegio personale all'interno dell'Azienda e/o per determinare situazioni di privilegio di taluni pazienti.

Ogni spesa deve essere prontamente e accuratamente annotata. Il sottoporre rapporti di spesa fraudolenti è seriamente punito.

La Società si riserva il diritto di impedire utilizzi distorti dei propri beni ed infrastrutture attraverso l'impiego di sistemi contabili, di *reporting* di controllo finanziario e di analisi e prevenzione dei rischi, fermo restando il rispetto di quanto previsto dalle leggi vigenti.

Sezione IV

Relazioni con gli utenti

Art. 1 - Imparzialità

La Società si impegna a non discriminare arbitrariamente ed ingiustificatamente i cittadini utenti dei servizi erogati, con riguardo alle prestazioni rese sia in regime di accreditamento con il SSN, sia in regime privato.

Art. 2 - Contratti e comunicazioni agli utenti

Anche nei rapporti con l'utenza vale il principio ispiratore, secondo il quale le richieste di prestazioni assistenziali, la presentazione di progetti, la richiesta di partenariati, le varie richieste nel campo didattico e formativo vengono esaminate con la diligenza qualificata corrispondente agli standard di eccellenza della Società; con la stessa diligenza verrà erogato il servizio richiesto.

I contratti e le comunicazioni al pubblico, compresi i messaggi pubblicitari ed il contenuto del sito internet aziendale, devono essere chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori; devono essere conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette; devono infine essere completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del fruitore finale del servizio.

Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto più idonei alla trasmissione dei contenuti senza avvalersi di eccessive pressioni e sollecitazioni ed impegnandosi a non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri.

È cura della Società comunicare in maniera tempestiva ogni informazione relativa ad eventuali modifiche al contratto; o relativa ad eventuali variazioni delle condizioni economiche e tecniche di erogazione del servizio e/o vendita dei prodotti; o relativa all'esito di verifiche compiute nel rispetto degli standard richiesti dalle Autorità di controllo.

Art. 3 - Stile di comportamento dei collaboratori

Lo stile di comportamento nei confronti dei fruitori dei servizi e dei loro familiari e accompagnatori è improntato alla solidarietà, alla disponibilità, al rispetto ed alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità, anche in considerazione della peculiarità dei servizi sanitari da erogarsi secondo gli standard di eccellenza.

Ogni dipendente deve lavorare in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni, garantendo in particolare la massima considerazione di ogni utente.

Il personale della Società deve essere facilmente riconoscibile mediante badge identificativi da tenere in evidenza e vanno indossate uniformi differenziate per ruolo e qualifica.

Art. 4 - Controllo della qualità

La Società si impegna a garantire elevati standard di qualità dei servizi e prodotti offerti sulla base di livelli predefiniti ed a monitorare periodicamente la qualità percepita, sia con riferimento alle prestazioni erogate

in regime convenzionato sia in regime privato non convenzionato.

L'Istituto si avvale di un valido ed efficace sistema di servizio e gestione qualità secondo le principali norme nazionali e sovranazionali, con monitoraggio continuo delle procedure applicative in tema di servizi ed efficienza.

Art. 5 - Coinvolgimento dell'utenza

Il cittadino partecipa al controllo della qualità dei servizi erogati, potendo liberamente produrre memorie, documenti e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Società distribuisce inoltre questionari per la valutazione dei servizi, sistematicamente e periodicamente analizzati dalla funzione dell'ente preposta.

La Società si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami formulati da cittadini utenti e dalle associazioni a loro tutela, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi.

È cura della Società informare gli utenti del ricevimento delle loro comunicazioni e dei tempi necessari per le risposte: tempi che, comunque, dovranno essere molto contenuti.

Art. 6 - Gestione delle posizioni creditorie

La Società si impegna a non abusare delle proprie posizioni creditorie verso gli utenti ed ogni altro interlocutore, al fine di trarne vantaggio o qualsiasi altra utilità.

Nel recupero del credito, la Società agisce secondo criteri oggettivi e documentabili avviando procedure di recupero a partire dalle posizioni più critiche; informando preventivamente il debitore sulla posizione e sull'ammontare del credito vantato, nonché sulla possibilità, ove nulla osti, di una soluzione transattiva.

Sezione V

Relazioni con i fornitori

Art. 1 - Scelta del fornitore

I processi di acquisto sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo, al miglioramento degli standard di erogazione dei servizi, alla concessione delle pari opportunità per ogni fornitore, alla lealtà e all'imparzialità.

In particolare, i collaboratori addetti a tale processo sono tenuti a non precludere ad alcuno, in possesso dei requisiti prefissati, la possibilità di competere alla conclusione di contratti di fornitura, adottando nella scelta della rosa dei candidati criteri oggettivi e documentabili tali da assicurare una concorrenza sufficiente.

Per alcune categorie merceologiche, la Società dispone di un albo fornitori formulato sulla base di criteri di qualificazione, quali:

- la disponibilità opportunamente documentata di mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, know-how, etc.;
- l'esistenza ed effettiva attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati.

La Società si riserva il diritto, senza pregiudizio nei confronti di altri possibili fornitori, di instaurare rapporti con soggetti che adottino impegni e responsabilità etiche in sintonia con quelli adottati dalla Società nel Modello.

Art. 2 - Integrità e indipendenza nei rapporti

Le relazioni con i fornitori sono regolate da principi comuni e sono oggetto di un costante monitoraggio da parte della Società. Tali relazioni comprendono anche i contratti finanziari e di consulenza.

La stipula di un contratto con un fornitore deve basarsi su rapporti di estrema chiarezza e di pariteticità.

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza del processo di acquisto, la Società si ispira ai seguenti principi:

- rotazione dei soggetti preposti agli acquisti;
- separazione dei ruoli tra l'unità richiedente la fornitura e l'unità stipulante il contratto;
- adeguata ricostruibilità delle scelte adottate;
- conservazione dei contratti, nonché delle informazioni e dei documenti ufficiali preordinati alla scelta del contraente, almeno nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto.

Art. 3 - Finalità della regolazione dei rapporti con i fornitori

Il rispetto dei principi di cui alla presente sezione garantisce che la scelta dei fornitori venga effettuata al fine di garantire l'approvvigionamento in base a prezzi di mercato ed a parità di qualità delle forniture.

Sezione VI

Relazioni con la collettività

Art. 1 - Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali ed associazioni

La Società non finanzia partiti o associazioni con finalità politiche, sia in Italia che all'estero, loro rappresentanti o candidati; né effettua sponsorizzazioni di congressi o feste che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica.

La Società non eroga contributi ad organizzazioni con le quali può ravvisarsi un conflitto di interessi. Essa può, comunque, cooperare anche finanziariamente con organizzazioni che, per specifici progetti, rispondano ai seguenti requisiti:

- finalità riconducibile all'oggetto sociale della Società;
- destinazione chiara e documentabile delle risorse;
- espressa autorizzazione da parte delle funzioni di vertice amministrativo.

Art. 2 - Contributi e sponsorizzazioni

La Società può aderire alle richieste di sponsorizzazione e contributi, limitatamente alle proposte provenienti da enti e associazioni dichiaratamente senza fini di lucro e con regolari statuti e atti costitutivi, che siano di elevato valore sociale. Le richieste di cui sopra devono essere avanzate esclusivamente per iscritto e rivolte al Legale Rappresentante della Società; il conseguente rapporto deve risultare disciplinato da apposito contratto sottoscritto dalle parti.

Qualora la proposta di un contratto di sponsorizzazione provenga invece da soggetti e/o enti non aventi le caratteristiche di cui al primo periodo, ove si intenda prendere in considerazione tale proposta, occorre acquisire il preventivo parere dell'O.d.V.

Art. 3 - Rapporti istituzionali

In ragione delle peculiari attività svolte nelle macroaree della assistenza sanitaria e delle didattica/formazione, la Società intrattiene rapporti continuativi con le Istituzioni pubbliche che presidiano diversi Organi e Amministrazioni.

Pertanto le relazioni con tali interlocutori istituzionali devono essere necessariamente standardizzate, attraverso canali stabili di comunicazione a tutti i livelli: da quello sovranazionale a quello territoriale.

Oltre che al legale rappresentante ed ai soggetti cui vengono conferite apposite deleghe, a tutti gli operatori è fatto onere di utilizzare tali canali di comunicazione con rigoroso rispetto delle funzioni pubbliche, adottando sempre comportamenti altresì rispettosi dei ruoli, improntati a rigore morale, coerenza, disinteresse per la propria posizione personale, evitando di riportare agli interlocutori istituzionali proprie posizioni soggettive e finanche le eventuali proprie frustrazioni nell'ambiente di lavoro/provenienza.

Chi rappresenta la Società innanzi alle Istituzioni deve assumere, per quanto possibile, un atteggiamento che denoti professionalità e perfino managerialità; nel senso che gli interessi della Società vanno rappresentati con solida base argomentativa, con fermezza, coerenza e pacatezza, evitando qualunque eccesso.

Art. 4 – Interazioni specifiche con la Pubblica Amministrazione

La Società, in qualunque luogo operi, ha cura di rispettare la normativa di settore (regionale, nazionale oltre che di derivazione europea).

La Società, i suoi Organi, i dipendenti, i consulenti e collaboratori, gli agenti, i procuratori e in genere i soggetti terzi che agiscono per conto dell'Azienda medesima nei rapporti con la Pubblica Amministrazione ispirano e adeguano la propria condotta al rispetto dell'imparzialità e del buon andamento cui è tenuta la Pubblica Amministrazione.

I contatti con la Pubblica Amministrazione sono limitati a chi è specificamente e formalmente incaricato dalla Società a trattare o ad avere contatti con tali amministrazioni, funzionari pubblici, enti, organizzazioni e/o istituzioni. Chiunque si rivolga alla P.A. spendendo il nome dell'Azienda senza averne il potere commette grave violazione e ne subirà le conseguenze. È fatto divieto assoluto a dipendenti/collaboratori di interferire nei rapporti con la P.A. a qualsiasi livello, senza preventiva autorizzazione.

Le persone incaricate dalla Società di seguire una qualsiasi trattativa d'affari, richiesta o rapporto con la Pubblica Amministrazione non devono per nessuna ragione cercare di influenzare impropriamente le decisioni dei Pubblici Ufficiali o Incaricati di Pubblico Servizio.

La Società condanna qualsiasi comportamento, da chiunque per suo conto posto in essere, consistente nel promettere od offrire direttamente o indirettamente denaro o altre utilità a Pubblici Ufficiali e/o Incaricati di Pubblico Servizi da cui possa conseguirne per la Società un interesse o vantaggio e si impegna a denunciare immediatamente alla Procura della Repubblica episodi che dovessero verificarsi in tal senso.

È proibito a chiunque abbia un rapporto di lavoro con la Società di influenzare impropriamente i rappresentanti di governo attraverso il pagamento di tangenti, regali, sovvenzioni a sfondo politico, profusa ospitalità o altri mezzi. In particolare, è vietata qualsiasi forma di regalo a funzionari Pubblici o a loro familiari che possa indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio per l'Azienda. Gli omaggi consentiti si caratterizzano sempre per l'esiguità del loro valore. Inoltre, gli omaggi consentiti e offerti, devono essere documentati in modo adeguato per consentire le prescritte verifiche.

Queste restrizioni si intendono estese anche a qualsiasi consulente o agente operante per conto della Società.

Art. 5 – Interazione con la Sanità

Tale Codice si basa sulla premessa che la cura dei pazienti negli ambiti sanitari sia fondata su di una effettiva necessità di carattere terapeutico. Il Codice riconosce quindi l'importanza delle relazioni professionali con tutti gli ambiti sanitari ed in particolare ritiene fondamentale:

- informare relativamente ai benefici e rischi dei servizi offerti dall'Azienda;
- fornire informazioni di carattere educativo;
- sostenere la formazione.

Art. 6 - Disposizioni emanate dalle Autorità Antitrust o da altre Autorità indipendenti

La Società dà piena e scrupolosa osservanza alle regole antitrust ed alle disposizioni delle Authority regolatrici del mercato.

La Società non nega, nasconde o ritarda alcuna informazione richiesta dall'Autorità e agli altri organi di regolazione nelle loro funzioni ispettive e collabora attivamente nel corso delle procedure istruttorie.

Per garantire la massima trasparenza, la Società si impegna a non trovarsi in situazioni di conflitto di interessi con dipendenti di qualsiasi Authority e loro familiari.

Art. 7 - Corporate Social Responsibility

Con il termine di Corporate Social Responsibility (CSR) o meglio Responsabilità Sociale d'Impresa si intende l'adozione da parte di C.M.A. Casa Mia per Anziani S.r.l., di un modello d'impresa che sia socialmente responsabile, in relazione al contemperamento degli obiettivi economici con parametri etici relativi agli impatti sociali ed ambientali della propria attività. C.M.A. Casa Mia per Anziani S.r.l., pur non avendo oggi adottato formalmente la certificazione SA 8000 da parte di un Ente Terzo, proviene da un contesto storico ed aziendale da sempre conformato a detta norma ed ai principi della Responsabilità Sociale d'Impresa e, dunque, detti principi generali sono adottati volontariamente anche da C.M.A. Casa Mia per Anziani S.r.l.

La responsabilità sociale C.M.A. Casa Mia per Anziani S.r.l. non si vuole limitare solo alla valorizzazione del tema ambientale, mirando ad un approccio olistico che tiene conto contemporaneamente dei fattori sociali (impatti sociali del business model) ed economici (sopravvivenza dell'azienda nel lungo periodo).

Nell'ottica della responsabilità sociale, C.M.A. Casa Mia per Anziani S.r.l. si prefigge di:

- Sviluppare, mantenere, attuare e rafforzare politiche e procedure in grado di gestire gli aspetti della Responsabilità Sociale dell'impresa;
- Operare un miglioramento continuo dell'ambiente di lavoro, elevando la cultura dell'etica sociale nei lavoratori, continuando sempre a coinvolgerli attivamente nella conoscenza e nell'applicazione delle procedure operative;
- Dimostrare alle parti interessate che le politiche, le procedure e le pratiche attuate sono conformi ai requisiti della Responsabilità Sociale d'Impresa.

Per parti interessate si intendono: socio, dipendenti, management, fornitori, clienti, collettività, mondo finanziario, sindacati, autorità pubbliche ed ONG e, più in generale, la generalità degli stakeholder.

Tutti i requisiti vengono applicati integralmente alle attività di C.M.A. Casa Mia per Anziani S.r.l.

SEZIONE VII

CONDOTTE VIETATE E FORME DI TUTELA PER IL CONTRASTO ALLE DISCRIMINAZIONI ED ALLE VIOLENZE MORALI E PSICOLOGICHE E CONTRASTO AL MOBBING

PREMESSA

L'organizzazione ritiene obbligo fondamentale la tutela dell'integrità morale e fisica di tutte le risorse umane e garantisce il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. C.M.A. Casa Mia per Anziani S.r.l. intende pertanto promuovere quei comportamenti che salvaguardino il benessere psico-fisico delle proprie risorse umane.

Gli Organi di governance credono che lo sviluppo di un modello culturale che promuove le pari opportunità, l'inclusione e la lotta contro la violenza e le molestie sul lavoro, oltre a generare "valore sociale", costituisca un fattore di sviluppo dell'organizzazione.

ART. 1 - PRINCIPI E DEFINIZIONE

La tutela della salute psico-fisica del personale che opera all'interno di C.M.A. Casa Mia per Anziani S.r.l., a prescindere dal ruolo e dalla funzione esercitata, rappresenta un diritto fondamentale ed è compito degli organi di governance promuovere interventi ispirati alla logica della prevenzione. al fine di garantire un ambiente di lavoro sicuro, sereno, favorevole alle relazioni interpersonali e fondato sui principi di solidarietà, cooperazione e rispetto.

Discriminazioni: Ogni distinzione, disposizione, criterio, prassi, atto, patto, comportamento o limitazione basata su genere, identità di genere, orientamento sessuale, etnia, cultura, lingua, religione o convinzioni personali, opinioni politiche, appartenenza sindacale, disabilità, condizione sociale, familiare, che abbia l'effetto o lo scopo diretto o indiretto di produrre una disparità di trattamento lesiva della dignità.

La discriminazione di genere, in particolare, ostacola l'attuazione del principio comunitario della parità di trattamento tra gli uomini e le donne per quanto riguarda l'accesso al lavoro, alla formazione e promozione professionale, e le condizioni di lavoro. Costituisce discriminazione anche ogni trattamento meno favorevole in ragione dello stato di gravidanza, nonché di maternità o paternità, anche adottive, ovvero in ragione della titolarità e dell'esercizio dei relativi diritti. Sono considerati, altresì, discriminazioni quei trattamenti sfavorevoli da parte del datore di lavoro che costituiscono una reazione ad un reclamo o ad una azione volta ad ottenere il rispetto del principio di parità di trattamento tra uomini e donne.

La discriminazione può essere diretta od indiretta: "**Discriminazione diretta**" è qualsiasi disposizione, criterio, prassi, atto, patto o comportamento tale per cui una persona è trattata meno favorevolmente di quanto sia, sia stata o sarebbe stata trattata un'altra persona in situazione analoga in ragione del sesso, dell'etnia o dell'origine etnica, della religione e delle convinzioni personali, della disabilità o della condizione di salute, dell'età, dell'orientamento sessuale e dell'identità di genere, delle condizioni personali o sociali.

"**Discriminazione indiretta**" è qualsiasi disposizione, criterio, prassi, atto, patto o comportamento

apparentemente neutro che metta o possa mettere determinate persone in una posizione di particolare svantaggio rispetto ad altre a causa del loro sesso, dell'etnia o dell'origine etnica, della religione e delle convinzioni personali, della disabilità o della condizione di salute, dell'età, dell'orientamento sessuale e dell'identità di genere, delle condizioni personali o sociali.

Molestie, molestie sessuali, molestie morali e violenze psicologiche, violenza sul lavoro: Sono considerate come discriminazioni anche le molestie, ovvero quei comportamenti indesiderati aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una lavoratrice o di un lavoratore e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo. Sono, altresì, considerate come discriminazioni le molestie sessuali, ovvero quei comportamenti indesiderati a connotazione sessuale, espressi in forma fisica, verbale o non verbale, aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una lavoratrice o di un lavoratore e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo. Sono, altresì, considerati come discriminazione i trattamenti meno favorevoli subiti da una lavoratrice oda un lavoratore per il fatto di aver rifiutato i comportamenti sopracitati. Gli atti, i patti o i provvedimenti concernenti il rapporto di lavoro dei lavoratori o delle lavoratrici vittime di tali comportamenti sono nulli se adottati in conseguenza del rifiuto o della sottomissione ai comportamenti medesimi. Costituiscono molestie morali e violenze psicologiche: ogni atto, patto o comportamento che produca, anche in via indiretta, un effetto pregiudizievole alla dignità e alla salute psico-fisica dei dipendenti nell'ambito dell'attività lavorativa.

In particolare rientrano nella tipologia della molestia morale e della violenza psicologica a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- umiliazioni e maltrattamenti verbali reiterati e persistenti;
- sistematica delegittimazione di immagine e discredito negli ambienti di lavoro, anche di fronte a terzi:
- atti e comportamenti aventi lo scopo o comunque l'effetto di discriminare e danneggiare i dipendenti nella carriera, status, assegnazione o rimozione da incarichi o mansioni;
- immotivata esclusione o marginalizzazione dalla ordinaria comunicazione aziendale;
- sottostima sistematica dei risultati, non giustificata da insufficiente rendimento o mancato assolvimento dei compiti assegnati.

La **Violenza sul lavoro**: riguarda gli "incidenti" in cui il personale sanitario è abusato, minacciato o aggredito in circostante relative al lavoro, incluso il pendolarismo da e verso il lavoro, con esplicite o implicite conseguenze su salute, sicurezza e benessere (Organizzazione Mondiale della Sanità).

Mobbing: Ogni forma di violenza morale e/o psichica in occasione di lavoro caratterizzata da una serie di atti, atteggiamenti o comportamenti, diversi e ripetuti nel tempo in modo sistematico e abituale, aventi connotazioni aggressive, denigratorie e vessatorie tali da comportare un degrado delle condizioni di lavoro e idonei a compromettere la salute o la professionalità o la dignità della persona o, addirittura, tali da escluderla dal contesto lavorativo di riferimento. Fanno parte di questo ambito anche forme di pressione psicologica esercitate sul luogo di lavoro che hanno come scopo quello di emarginare una persona fino a ledere la sua integrità psico-fisica. Il fenomeno del mobbing può essere attuato sia fra pari che in linea gerarchica Gli atteggiamenti mobbizzanti sono quelli caratterizzati da mancanza di rispetto della dignità

della persona e lesivi dei principi di ordine generale sui qualisi fonda un rapporto interpersonale corretto, rispettoso e non discriminante. Si tratta di atteggiamenti e comportamenti che incidono negativamente sia sui singoli individui, sia sui gruppi di lavoro e quindi sul clima organizzativo.

Straining: Costituisce straining una situazione di stress forzato sul posto di lavoro, in cui la vittima subisce almeno una azione che ha come conseguenza un effetto negativo nell'ambiente lavorativo, azione che oltre ad essere stressante è caratterizzata anche da una durata costante. La vittima, rispetto alla persona che attua lo straining, si trova in persistente inferiorità. Lo straining viene attuato appositamente contro una o più persone ma sempre in maniera discriminante. La differenza tra lo straining ed il mobbing è da individuarsi nella mancanza di una frequenza idonea (almeno alcune volte al mese) di azioni ostili ostative: in tali situazioni le azioni ostili che la vittima ha effettivamente subito sono poche e troppo distanziate nel tempo, spesso addirittura limitate ad una singola azione, come un demansionamento o un trasferimento disagevole. Pertanto, mentre il mobbing si caratterizza per una serie di condotte ostili, continue e frequenti nel tempo, per lo straining è sufficiente una singola azione con effetti duraturi nel tempo (come nel caso di un demansionamento).

Stalking lavorativo: Fattispecie che si colloca in una zona di confine tra mobbing e straining, inizia sul luogo di lavoro e pervade la vita privata della vittima. Sono "molestie assillanti" ovvero "un insieme di comportamenti di sorveglianza e controllo, ripetuti, intrusivi, volti a ricercare un contatto con la vittima che risulta infastidita, preoccupata, spaventata e che può essere costretta a modificare lo stile di vita e può giungere a manifestare una sofferenza psichica conclamata; rientrano in questo fenomeno anche le pratiche di spamming.

Disagio lavorativo: Ogni situazione di insoddisfazione professionale e sofferenza legata al proprio lavoro e/o alle relazioni con superiori e/o colleghi e/o collaboratori e/o alle condizioni ambientali, organizzative e gestionali. Nel caso del disagio lavorativo l'esperienza negativa è soggettiva, caratterizzata da insoddisfazione e malessere, può essere tale da rendere difficile affrontare le richieste lavorative e/o la vita quotidiana.

Stress lavoro correlato: Situazione di disagio percepita dal lavoratore quando le richieste di prestazione lavorativa eccedono le capacità individuali derivandone senso di inadeguatezza. Lo stress può essere causato dal contenuto della prestazione, dall'organizzazione lavorativa e dall'ambiente di lavoro. Nel caso di stress lavoro correlato manca la componente di intenzionalità lesiva che è invece presente nel mobbing e nello straining.

Clima etico: Descrive quali comportamenti sono accettabili e quali invece vanno sanzionati nei gruppi e nelle organizzazioni. In questo senso rappresenta un importante predittore degli atteggiamenti e dei comportamenti di chi opera in un'organizzazione

La prevenzione del mobbing e di qualsiasi forma di discriminazione, molestia o violenza morale e psicologica si realizza attraverso l'adozione di misure organizzative idonee ad evitare l'insorgere di situazioni di conflitto e disagio nello svolgimento dell'attività lavorativa.

ART. 2 - DOVERE DI COLLABORAZIONE

Ciascun lavoratore ha il dovere di collaborare per promuovere e mantenere un ambiente di lavoro in cui sia rispettata la dignità di tutte le risorse umane e siano favorite corrette relazioni interpersonali

Deve essere assicurato e promossa, e gli organi di governance si impegnano in tal senso:

a) un ambiente di lavoro sereno ed improntato al rispetto reciproco e al miglioramento delle prestazioni e della qualità della vita;

b) l'adozione di misure diversificate, tempestive ed imparziali, volte a prevenire e contrastare il fenomeno di ogni tipo di fenomeno che vadano a ledere, anche solo potenzialmente, l'integrità psico-fisica e professionale del lavoratore;

c) tutela le risorse umane che segnalano episodi di discriminazione o molestie da qualsiasi ritorsione diretta o indiretta:

d) assicura la collaborazione per la promozione e la realizzazione di ogni misura preventiva e repressiva dei fenomeni riconducibili a forme di discriminazione o molestie.

ART. 3 – IMPEGNO DELL'ORGANIZZAZIONE

L'organizzazione intende assicurare il rispetto delle pari opportunità nella fase di selezione e assunzione (recruitment) del personale, ponendosi i seguenti principi:

- la selezione della persona candidata viene esercitata in maniera neutrale rispetto al genere;
- i criteri di selezione prendono in considerazione i requisiti rivolti alle qualità personali come la professionalità, la competenza, la specializzazione, l'esperienza;
- la selezione non deve prevedere questioni relative a matrimonio, gravidanza e responsabilità familiari;
- la selezione deve considerare che la presenza delle donne e degli uomini nell'organico è un aspetto da valutare e promuovere;
- i ruoli riferiti a dirigenti e responsabili devono essere distribuiti in maniera equilibrata;
- la posizione lavorativa, prevista in fase di assunzione, deve prevedere una retribuzione riferita alle mansioni e alle responsabilità e non influenzata dal genere;
- la selezione deve considerare che le percentuali di donne e uomini il cui contratto prevede una remunerazione variabile siano bilanciate.

C.M.A. Casa Mia per Anziani S.r.l. intende offrire pari opportunità di sviluppo senza alcuna discriminazione di genere, ponendosi questi principi:

- la promozione a ruoli e mansioni di responsabilità considera un bilanciamento di genere;
- la progettazione dei percorsi di carriera è concepita indifferentemente dal genere;
- i percorsi di carriera sono accessibili a tutte le persone che possono appurare, in maniera trasparente, il mantenimento degli equilibri riferiti alla parità di genere;
- l'ambiente lavorativo nel quale si trascorre la gran parte della giornata deve assicurare a tutte le persone la possibilità (tecnologica e fisica) di esprimersi e il benessere deve essere visto come sicurezza e qualità del clima e dell'ambiente aziendale;

- la formazione per lo sviluppo delle competenze e della consapevolezza rappresenta un processo fondamentale inteso a rimuovere eventuali difficoltà di carriera e a ripristinare eventuali equilibri di leadership nel genere;
- le promozioni tengono anche conto del bilanciamento del genere in riferimento a livello funzionale.

La Società, ancora, intende assicurare l'equità salariale a prescindere dal genere, ponendosi questi principi:

- la retribuzione delle persone è riconosciuta in relazione al ruolo e alle responsabilità e, eventuali aggiunte a titolo di benefit e di premio a tale retribuzione, si intendono esclusivamente basate sui risultati prodotti e riconosciuti.

I Vertici, ancora, vogliono supportare la genitorialità e la cura con azioni intese a soddisfare le esigenze di chi debba bilanciare l'impegno tra il lavoro e le nuove occorrenze emerse, ponendosi questi principi:

- vengono attuate le procedure per la tutela delle lavoratrici madri (gravidanza e allattamento) nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto del contesto in cui la lavoratrice opera;
- la maternità e la paternità sono sostenute da azioni di informazione e di accompagnamento al rientro per favorire il reinserimento;
- è promosso il congedo di paternità, in base a quanto stabilito dalla normativa vigente;
- viene favorita la conciliazione dei tempi di vita personale e lavorativa, con azioni specifiche ad esempio lo smart working.

La Società vuole conciliare i tempi casa-lavoro, ponendosi questi principi:

- le misure di conciliazione sono rivolte a tutto il personale a prescindere dal genere;
- l'organizzazione adotta l part time, la flessibilità degli orari e lo smart working;
- è disponibile un collegamento telematico idoneo per il personale che opera all'esterno della sede. - favorire il benessere psicofisico dei lavoratori, ponendosi questi principi:
- si impegna al mantenimento di un ambiente di lavoro sereno e rispettoso delle relazioni interpersonali, basate sui principi di uguaglianza e reciproca correttezza;
- si adopera per il rispetto della privacy e dei diritti di tutti i soggetti coinvolti.

ART. 4 – RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PERSONA OFFESA

Tutte le persone interessate alla soluzione dei casi, di cui al presente Codice, sono tenute alla riservatezza sui fatti e le notizie di cui vengono a conoscenza nel corso della trattazione. La persona che ha subito atti o comportamenti lesivi della dignità, ha diritto di richiedere l'omissione del proprio nome in ogni documento soggetto per qualsivoglia motivo alla pubblicazione. La Società si impegna a garantire la tutela della persona offesa ed a prevenire eventuali pericoli di ritorsione o penalizzazione. La ritorsione diretta e indiretta nei confronti di chi denuncia il caso è considerata condotta scorretta e, qualora si tratti di personale dipendente, si configura anche come illecito disciplinare e, pertanto, è soggetta alle sanzioni disciplinari previste dalla vigente normativa. Qualora invece la persona non sia un dipendente, l'Azienda provvederà a darne adeguata comunicazione ai soggetti competenti.

ART. 5 – FORMAZIONE ED INFORMAZIONE

La Società provvede a promuovere attività di formazione e informazione, anche sulle tematiche di cui alla presente sezione, promuovendo la più ampia divulgazione ai fini dell'attuazione di tutti i punti del presente Codice Etico, mediante pubblicazione, comunicazione ed ogni altra iniziativa ritenuta idonea a tal fine.

CONCLUSIONI

A tutti i dipendenti è richiesto di familiarizzare con i contenuti e la corretta applicazione di questo Codice Etico. È sotto la diretta responsabilità di ogni dipendente l'osservanza delle politiche e degli standard relativi al proprio lavoro e la richiesta di assistenza di un manager, di un supervisore o dell'Organismo di Vigilanza qualora non abbia pienamente compreso gli inditizzi di politica aziendale in questione o come debbano essere applicati. Se necessario, i manager e i supervisori devono prendere ogni ragionevole provvedimento al fine di assicurare che i dipendenti, collaboratori, consulenti, appaltatori e partner siano consapevoli delle politiche aziendali in questione e si conformino a esse e agli standard previsti dal presente Codice. In caso di problemi occorre consultare il proprio diretto superiore.

I Manager ed i supervisori devono inoltre:

- Assicurare che tutti i dipendenti, collaboratori e soggetti che operano comunque nell'interesse della Società abbiano accesso a tutte le vigenti politiche e procedure aziendali;
- Rispondere prontamente e professionalmente a ogni dubbio o problema sollevato dai dipendenti, collaboratori e consulenti riguardanti temi di condotta d'affari;
- Mostrare un comportamento esemplare che possa essere seguito anche dagli altri dipendenti e collaboratori, così che possano essere identificati in un rapporto di mentore dai soggetti sottoposti alla loro direzione.

L'Azienda scoraggia comportamenti vessatori e di nepotismo tipici di realtà aziendali patriarcali ed arcaiche in disuso nelle moderne economie. I dipendenti sono incoraggiati a fare prontamente rapporto in caso di violazioni. Dubbi e preoccupazioni possono essere rivolti ai diretti Responsabili di Funzione. I Responsabili di Funzione sono inoltre obbligati a fare rapporto all'Organismo di Vigilanza in caso di violazioni irrisolte. Tali rapporti devono essere in forma scritta e non anonimi.

La Società si impegna a mantenere confidenziale l'identità di chiunque faccia comunicazione di possibili violazioni, a meno che non esistano circostanze in cui ciò non possa essere rispettato (ad esempio, in connessione ad ulteriori indagini per violazioni).

La Società non permette alcuna forma di molestia od intimidazione di qualsiasi dipendente che in buona fede faccia rapporto di una possibile violazione. Di contro verranno adottati seri provvedimenti di sanzione contro coloro che dovessero tentare di denigrare o sopraffare altri dipendenti e/o collaboratori indicando presunte violazioni non oggettivamente documentate.

A ogni dipendente viene richiesto dalla Società di leggere e comprendere il presente Codice Etico e le politiche e procedure attinenti il proprio reparto o ufficio. Non esiste Codice Etico che contempli ogni possibile circostanza, si può perciò rendere necessario l'utilizzo di indicazioni ulteriori per una corretta condotta; tutti i destinatari devono collaborare attivamente per raggiungere i massimi livelli di etica aziendale.

Vi è l'obbligo di seguire il contenuto del presente Codice, ma anche lo spirito con cui è stato concepito.