CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA

Residenza protetta

FICULLE

CODICE ETICO

SEZIONE I – PREMESSA
Contenuti.
SEZIONE II – MODALITÀ APPLICATIVE
Articolo 1: Adozione e aggiornamento;
Articolo 2: Destinatari;
Articolo 3: Codice Etico e MOGC;
Articolo 4: Attività di formazione.
SEZIONE III – MISSION, PRINCIPI ETICI E POLITICA GESTIONALE
Articolo 5: Valori;
Articolo 6: Integrità, onestà, correttezza e lealtà;
Articolo 7: Equità, obiettività e tutela della Persona/Ospite;
Articolo 8: Trasparenza e riservatezza;
Articolo 9: Responsabilità;
Articolo 10: Miglioramento continuo della qualità;
Articolo 11: Gestione dei rapporti in relazione ai reati colposi in tema di sicurezza sul luogo di lavoro;
Articolo 12: Gestione dell'attività aziendale in relazione ai reati ambientali;
Articolo 13: Gestione del rischio clinico.
SEZIONE IV – RAPPORTI CON SOGGETTI INTERNI E NORME DI COMPORTAMENTO
Articolo 14: Rapporti con il Personale;
Articolo 15: Obblighi del Personale;
SEZIONE V – RAPPORTI CON SOGGETTI ESTERNI E NORME DI COMPORTAMENTO
Articolo 16: Rapporti con gli Utenti;
Articolo 17: Rapporti con la Pubblica Amministrazione;
Articolo 18: Rapporti con i Fornitori;
Articolo 19: Rapporti con gli Enti e le Associazioni;
Articolo 20: Rapporti con i Mass Media;
Articolo 21: Rapporti con la Concorrenza;
Articolo 22: Rapporti con le Organizzazioni Politiche e Sindacali;
Articolo 23: Conflitti d'Interesse
SEZIONE VI – MODALITÀ DI ATTUAZIONE
Articolo 24: Diffusione e segnalazioni;
Articolo 25: Violazioni del Codice Etico e Sanzioni.

SEZIONE I – PREMESSA

CONTENUTI

Il presente Codice Etico si propone di enunciare in maniera trasparente e pubblica l'insieme dei diritti, dei doveri, delle responsabilità e dei principi etici che ispirano l'attività della Casa Divina Provvidenza rispetto a tutti i soggetti con i quali entra in relazione per il conseguimento del proprio oggetto sociale (Ospiti, fornitori, dipendenti e/o collaboratori, soci, istituzioni, ecc.); è pertanto una direttiva le cui regole di condotta devono essere tenute presenti nella quotidianità del lavoro e che presuppone, in primis, il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti, anche interni a Casa Divina Provvidenza. Il Codice Etico di Casa Divina Provvidenza:

• si propone di fissare "standard" etici di riferimento e norme comportamentali a cui orientare i processi, decisionali aziendali e la condotta;

• richiede al management ed a tutti i soggetti cui si rivolge comportamenti coerenti, cioè azioni che non risultino, anche solo nello spirito, dissonanti rispetto ai principi etici aziendali;

• contribuisce ad attuare la politica di responsabilità sociale di Casa Divina Provvidenza, poiché è consapevole che la considerazione delle istanze sociali e ambientali contribuisce a minimizzare l'esposizione a rischi di compliance e reputazionali, rafforzando il senso di appartenenza nei suoi interlocutori.

SEZIONE II – MODALITÀ APPLICATIVE

Articolo 1: ADOZIONE E AGGIORNAMENTO
Il presente Codice Etico va letto come strumento suscettibile di successive modifiche ed integrazioni in funzione dei mutamenti interni ed esterni all'Onlus, nonché delle esperienze acquisite nel corso del tempo al fine di assicurare piena coerenza tra i valori-guida assunti come principi fondamentali ed i comportamenti da tenere secondo quanto stabilito nel presente Codice Etico.

Articolo 2: DESTINATARI
Il presente Codice Etico è vincolante per i soci, la Direzione Sanitaria ed i dipendenti, nonché per tutti coloro che pur esterni a Casa Divina Provvidenza, operino, direttamente o indirettamente, per lo stesso.
Tutti i destinatari sopra indicati sono, pertanto, tenuti ad osservare e, per quanto di propria competenza, a fare osservare i principi contenuti nel Codice Etico. In nessuna circostanza la pretesa di agire nell'interesse di Casa Divina Provvidenza giustifica l'adozione di comportamenti in contrasto con quelli enunciati nel presente documento. L'osservanza delle norme del Codice Etico deve, inoltre, considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti di Casa Divina Provvidenza ai sensi e per gli effetti delle disposizioni di cui all'art. 2104 e seguenti del Codice Civile.

Articolo 3: CODICE ETICO E MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO
Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Casa Divina Provvidenza si conforma alle prescrizioni contenute nel presente Codice Etico, che ne costituisce parte integrante. Sotto tale profilo, infatti:
• il Codice Etico è adottato volontariamente da Casa Divina Provvidenza ed esprime valori e principi di comportamento riconosciuti
come propri sui quali richiamare l'osservanza di tutti i destinatari costituendo il primo strumento di prevenzione di ogni reato;
• Casa Divina Provvidenza si adopera per un continuo miglioramento operativo delle procedure interne al fine di rendere più efficace ed efficiente la gestione aziendale incentivando, ove possibile, l'utilizzo degli strumenti informatici, al fine di ridurre
le attività ripetitive e meramente esecutive, a vantaggio di quelle a più alto contenuto professionale, garantendo la tempestività e puntualità nell'evasione delle richieste da parte di tutti gli interlocutori ed i collaboratori, con il puntuale rispetto delle norme per perseguire l'interesse esclusivo aziendale e dei propri soci.

Articolo 4: ATTIVITÀ DI FORMAZIONE
Per i dipendenti e i neo-assunti è previsto un programma informativo sui contenuti del Codice Etico mediante riunioni ed invio di materiale sia cartaceo che di supporto.

SEZIONE III – MISSION, PRINCIPI ETICI E POLITICA GESTIONALE

Casa Divina Provvidenza persegue le finalità di promozione e tutela della salute, in attuazione degli obiettivi assistenziali previsti dalla programmazione sanitaria nazionale e regionale e degli obiettivi definiti dall'OMS per tutte le organizzazioni sanitarie e socio sanitarie:
• promuovere un alto grado di soddisfazione degli Ospiti e loro Familiari.
• garantire il minor rischio possibile per l'Ospite, per gli operatori e per l'ambiente;
• garantire la qualificazione dei professionisti attraverso lo sviluppo e l'implementazione della collaborazione e lo scambio di conoscenze tra i professionisti operanti nella struttura;
• garantire efficienza nell'uso delle risorse.

Articolo 5: VALORI

A partire dalla missione aziendale La Direzione intende orientare tutta l'organizzazione verso il perseguimento della
propria visione nel rispetto dei seguenti principi e valori fondamentali:

I Innovazione
Prevenire i rischi ed essere creativi nell'individuare opportunità di miglioramento.
Impegnarsi nella formazione e nella crescita professionale.

M Maestria
Sapere, Saper Fare, Saper Essere.
Libertà e responsabilità dell'azione
professionale e personale, nel rispetto delle
leggi, delle linee guida tecnico scientifiche -
professionali e delle regole aziendali.

A Autenticità
Trasparenza della gestione e nelle relazioni.
Comunicare, impegnarsi al raggiungimento degli obiettivi in coerenza con i principi e i valori aziendali.

G Guft - Fegato
Coraggio nel pensare, nell'agire e nel comunicare.
Essere parte attiva dell'organizzazione.
Esprimere la propria personalità in ciò che fa lavorando.

E Etica
Legalità ed onestà dei comportamenti, delle azioni e delle relazioni.
Ascolto e partecipazione attiva nel rispetto della riservatezza.

Articolo 6: INTEGRITÀ, ONESTÀ, CORRETTEZZA E LEALTÀ

Il rispetto dei valori di integrità, onestà, correttezza e lealtà comporta tra l'altro che si impegni:
• a promuovere ed a richiedere il rispetto della normativa interna e/o di tutte le leggi da parte del personale, collaboratori, Ospiti, fornitori e qualsiasi altro soggetto terzo con cui

abbia un rapporto giuridico;
• al rispetto rigoroso della vigente normativa antiriciclaggio, impegnandosi comunque a rifiutare di porre in essere qualsivoglia operazione sospetta sotto il profilo della correttezza e trasparenza;
• a promuovere a tutti i livelli pratiche volte all'impedimento di fenomeni corruttivi locali e transazionali;
• ad assicurare e promuovere al proprio interno l'osservanza di tutte le regole organizzative e le prescrizioni ai fini della prevenzione della commissione di reati (ex D. Lgs. 231/01);
• a registrare ciascuna operazione e transazione solo qualora supportata da idonea documentazione, al fine di poter procedere in ogni momento all'effettuazione di controlli che ne attestino le caratteristiche e le motivazioni ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione stessa; di conseguenza dipendenti e/o collaboratori, debbono effettuare qualsiasi registrazione contabile in modo accurato, tempestivo e completo, rispettando scrupolosamente la normativa civilistica e fiscale nonché le procedure interne in materia di contabilità.

Articolo 7: EQUITÀ, OBIETTIVITÀ E TUTELA DELLA PERSONA/OSPITE
Il rispetto dei valori di equità e obiettività comporta che Casa Divina Provvidenza si impegni:
• ad evitare ogni forma di discriminazione, lesiva della dignità personale, in particolare quella basata su razza, nazionalità, sesso, età, disabilità, orientamenti sessuali, opinioni politiche o sindacali, indirizzi filosofici o convinzioni
religiose, garantendo uguaglianza ed imparzialità nell'accesso ai servizi erogati;
• a non tollerare molestie sessuali e vessazioni fisiche o psicologiche, in qualsiasi forma ed ambito esse si manifestino;
• ad ascoltare le richieste di colleghi, Ospiti e fornitori senza alcun preconcetto o comportamento volto esclusivamente alla difesa della propria posizione ed operato;
• ad evitare, nell'espletamento dei propri compiti, di assumere decisioni o svolgere attività contrarie o in conflitto con gli interessi dell'azienda o comunque non compatibili con l'osservanza dei doveri di ufficio;
• a mostrare sensibilità e rispetto nei confronti degli altri astenendosi da qualsiasi comportamento che possa essere considerato offensivo.

Articolo 8: TRASPARENZA E RISERVATEZZA
Il rispetto dei principi di trasparenza e riservatezza comporta che Casa Divina Provvidenza si impegni:
• a diffondere informazioni veritiere, complete, trasparenti e comprensibili, in modo da permettere ai destinatari di assumere decisioni consapevoli, in merito alle relazioni da intrattenere con Casa Divina Provvidenza stesso o che vedono il medesimo coinvolto;
• ad aggiornare, divulgare e far rispettare le regole in merito alla gestione, al trattamento e alla comunicazione ai terzi delle informazioni riservate, alla cui osservanza richiama i destinatari;
• a tutelare la riservatezza dei dati e delle informazioni di cui il dipendente e/o collaboratore di Casa Divina Provvidenza può trovarsi in possesso. I componenti degli organi amministrativi e di controllo, i dipendenti e i collaboratori debbono essere pienamente consapevoli che è loro vietato effettuare operazioni di compravendita o altre operazioni, anche per interposta persona, ovvero consigliare il compimento di dette operazioni, sfruttando notizie conosciute in ragione dell'attività svolta;
• a considerare la riservatezza quale cardine dell'esercizio dell'attività societaria, fondamentale per la reputazione di Casa Divina Provvidenza e la fiducia che in

quest'ultimo ripone l'utenza. È pertanto espressamente vietato comunicare, diffondere o fare uso improprio di dati, informazioni o notizie riservate riguardanti gli Ospiti o i soggetti terzi in genere, coi quali in Casa Divina Provvidenza trattiene, o è in procinto di intrattenere, relazioni. I dati personali devono essere gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti e della correttezza e della deontologia professionale degli operatori sanitari e possono essere resi noti solo nei riguardi di coloro i quali abbiano l'effettiva necessità di conoscerli per l'esercizio delle loro specifiche funzioni. Ogni soggetto che intrattiene rapporti Casa Divina Provvidenza deve evitare l'indebita comunicazione o diffusione di tali dati e/o informazioni. A tale principio i dipendenti e/o collaboratori di Casa Divina Provvidenza sono tenuti ad attenersi rigorosamente, anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro o di collaborazione, comunque intervenuto a tale codice etico.
E' fatto altresì divieto:
• nelle comunicazioni dirette ai soci o ai dipendenti/fornitori/familiari, esporre fatti materiali non rispondenti al vero in modo da indurre in errore i destinatari sulla predetta situazione, cagionando un danno d'immagine o patrimoniale ai soci o ai creditori, con l'intenzione di ingannare e al fine di conseguire per sé o per altri un ingiusto profitto;
• nelle relazioni, con la consapevolezza della falsità e l'intenzione di ingannare i destinatari delle comunicazioni, attestare il falso o occultare informazioni concernenti la situazione di Casa Divina Provvidenza, in modo idoneo ad indurre in errore i destinatari delle comunicazioni sulla predetta situazione, al fine di conseguire per sé o per altri un ingiusto profitto;
• occultare documenti o con altri idonei artifici, impedire o comunque ostacolare lo svolgimento delle attività di controllo o di revisione legalmente attribuite ai soci.

Articolo 9: RESPONSABILITÀ
Il rispetto del valore della responsabilità comporta che le attività di Casa Divina Provvidenza siano svolte:
• ispirandosi ai principi di sana e prudente gestione, allo scopo di essere una Società solida, affidabile, trasparente, aperta alle innovazioni, interprete dei bisogni sempre nuovi degli Ospiti e dei loro Familiari, attenta alle esigenze dei soci, interessata al migliore sviluppo ed utilizzo delle risorse umane ed alla più efficiente organizzazione aziendale;
• garantendo le condizioni strutturali, tecnologiche ed organizzative tali da salvaguardare la salute e la sicurezza dei lavoratori, dipendenti e non;
• perseguendo gli interessi aziendali nel rispetto di leggi e regolamenti, improntando i propri comportamenti ai principi di lealtà e correttezza;
• tutelando la reputazione ed il patrimonio aziendale;
• nel riconoscimento dell'importanza del rispetto dell'ambiente e nella valutazione, da parte dei Destinatari, dell'impatto ambientale delle proprie decisioni al fine di minimizzarne gli eventuali effetti negativi, ricercando la compatibilità tra iniziativa economica ed esigenze ambientali, non solo nel rispetto della normativa vigente, ma anche tenendo conto delle migliori esperienze in materia.

ARTICOLO 10: MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ
Casa Divina Provvidenza persegue una politica volta al miglioramento della qualità delle prestazioni erogate.
Allo scopo di mantenere, sviluppare e incrementare le conoscenze e le competenze, Casa Divina Provvidenza promuove il coinvolgimento del personale in attività di formazione e/o addestramento.
Gli standard di qualità erogata e percepita sono verificati periodicamente, anche da

soggetto terzo, attraverso azioni di monitoraggio diretto e da un'attenta valutazione del livello di soddisfazione dell'utenza da parte di tutti gli operatori.

Articolo 11: GESTIONE DEI RAPPORTI IN RELAZIONE AI REATI COLPOSI IN TEMA DI SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO

Casa Divina Provvidenza esplicita chiaramente e rende noti, il presente documento formale, i principi e criteri fondamentali in base ai quali vengono prese le decisioni, di ogni tipo e ad ogni livello, in materia di salute e sicurezza sul lavoro.
Tali principi e criteri possono così individuarsi:
• prendersi cura della salute e della sicurezza, propria e degli Ospiti, osservando le disposizioni impartite dal datore di lavoro, dai dirigenti e preposti, ai fini della protezione collettiva e individuale;
• valutare i rischi che non possono essere evitati;
• combattere i rischi alla fonte;
• adeguare il lavoro alla persona umana, in particolare per la concezione dei posti di lavoro, la scelta delle attrezzature e dei metodi di lavoro, per attenuare il lavoro monotono e ripetitivo e ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute;
• utilizzare in modo corretto le attrezzature di lavoro nonché i dispositivi di sicurezza e segnalare immediatamente
eventuali deficienze e/o situazioni di pericolo;
• tenere conto del grado di evoluzione della tecnica;
• sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non è pericoloso o che è meno pericoloso;
• programmare la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri nella medesima la tecnica, l'organizzazione del lavoro, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro;
• partecipare ai programmi di formazione e addestramento organizzati da Casa Divina Provvidenza;
• sottoporsi ai controlli sanitari previsti dalla normativa vigente e/o disposti dal medico competente.
Tali principi sono utilizzati da Casa Divina Provvidenza per prendere le misure necessarie per la protezione della sicurezza e salute dei lavoratori, comprese le attività di prevenzione dei rischi professionali, d'informazione e formazione, nonché l'approntamento di un'organizzazione e dei mezzi necessari.
Casa Divina Provvidenza, sia ai livelli apicali sia a livelli operativi, deve attenersi a questi principi, in particolare quando devono essere adottate delle decisioni o fatte delle scelte e, in seguito, quando le stesse devono essere attuate.

Articolo 12: GESTIONE DELL'ATTIVITÀ AZIENDALE IN RELAZIONE AI REATI AMBIENTALI

Casa Divina Provvidenza vuole uniformarsi a principi e a criteri fondamentali nel rispetto della tutela dell'ambiente.
Tali principi e criteri possono così individuarsi:
• non effettuare attività di raccolta, trasporto, recupero, smaltimento, commercio ed intermediazione di rifiuti in mancanza della prescritta autorizzazione;
• non cagionare l'inquinamento del suolo, del sottosuolo, delle acque superficiali o delle acque sotterranee con il superamento delle concentrazioni soglia di rischio e, nel caso, provvedere alla bonifica;
• nell'eventuale predisposizione o richiesta di un certificato di analisi di rifiuti, fornire le corrette indicazioni sulla natura, sulla composizione e sulle caratteristiche chimico–fisiche dei rifiuti medesimi; non trafficare illecitamente in rifiuti;
• non superare i valori limite di emissione di qualità dell'aria previsti da autorizzazioni,

prescrizioni e normativa vigente;
• non importare, esportare, trasportare, detenere, utilizzare per scopi di lucro, acquistare, vendere, esporre o detenere per la vendita o per fini commerciali esemplari di flora e fauna selvatici indicati nel Regolamento CE n. 338/97 in assenza o in difformità delle prescritte certificazioni o licenze; non offrire in vendita o comunque cedere i suddetti esemplari senza la prescritta documentazione;
• fuori dai casi consentiti, non distruggere un habitat all'interno di un sito protetto o comunque non deteriorarlo compromettendone lo stato di conservazione;
• fuori dai casi consentiti, non distruggere, prelevare o detenere esemplari appartenenti ad una specie vegetale selvatica protetta.

Articolo 13: GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO
Casa Divina Provvidenza promuove la "Cultura della sicurezza" orientando i comportamenti in ottica di prevenzione di rischi correlati alle attività svolte attraverso incontri di condivisione/formazione in merito ai rischi/pericoli individuati con l'analisi HFMEA ai processi di erogazione del servizio. DIR è responsabile della verifica dell'operatività del personale in coerenza con quanto definito per la mitigazione/prevenzione dei rischi correlati all'assistenza.
A partire dall'analisi dei rischi sono state individuate le azioni necessarie volte a prevenire l'insorgenza di eventuali eventi indesiderati di natura clinica, ambientale o occupazionale.
AMM ha definito le responsabilità (si veda l'Organigramma All MQ) per la gestione integrata del rischio ambientale (RSPP), rischio operatore (MED COMPETENTE) e rischio paziente (DIR). Tutto il personale interessato è stato adeguatamente formato in merito all'applicazione delle procedure, istruzioni, ecc. inerenti la gestione del rischio e partecipa attivamente ai periodici e sistematici momenti di verifica.
Al fine di monitorare i processi sanitari e adottare eventuali misure preventive per la sicurezza vengono effettuati con cadenza annuale degli audit da parte del Direttore sanitario. Lo scopo dell'audit è quello di verificare:
• la corretta compilazione della documentazione sanitaria;
• l'adeguatezza della documentazione sanitaria;
• il rispetto delle procedure, istruzioni, dal punto di vista della sicurezza del paziente;
• il rispetto delle linee guida e protocolli adottati all'interno dell'organizzazione;
• la corretta gestione del rischio clinico;
• la corretta gestione dei near miss, eventi avversi e eventi sentinella, se presenti.
• la corretta applicazione delle azioni rilevate in sede di applicazione metodologia FMEA;
• l'efficacia delle prestazioni cliniche e assistenziali nel rispetto delle linee guida e delle Raccomandazioni ministeriali;
• l'aderenza alle linee guida e protocolli utilizzate/i.
Gli audit vengono evidenziati attraverso la compilazione finale di un rapporto di audit da parte del Direttore Sanitario.
La pianificazione degli stessi viene riportata nel modulo Programma audit interni. Gli indicatori emersi verranno analizzati in sede di riesame da parte della direzione.

SEZIONE IV – RAPPORTI CON SOGGETTI INTERNI ALLA SOCIETÀ E NORME DI COMPORTAMENTO

Articolo 14: RAPPORTI CON IL PERSONALE

Casa Divina Provvidenza riconoscendo il personale quale fattore fondamentale e irrinunciabile per lo sviluppo aziendale, ritiene importante stabilire e mantenere con i dipendenti e i collaboratori relazioni basate sulla fiducia reciproca.
Casa Divina Provvidenza è q u i n d i impegnata a sviluppare le attitudini e le potenzialità del personale nello svolgimento delle proprie competenze, affinché le capacità e le legittime aspirazioni dei singoli trovino piena realizzazione nell'ambito del raggiungimento degli obiettivi aziendali.
In particolare, al momento dell'assunzione, la valutazione dei candidati è effettuata sulla base della loro corrispondenza ai profili richiesti; il Personale è assunto unicamente in base a regolari contratti di lavoro, non essendo tollerata alcuna forma di lavoro irregolare.
Alla costituzione dello svolgimento del rapporto di lavoro, il personale riceve chiare e specifiche informazioni sugli aspetti normativi e retributivi e per tutta la durata del rapporto di lavoro, il dipendente o collaboratore riceve indicazioni che gli consentano di comprendere la natura del proprio incarico e che gli permettano di svolgerlo adeguatamente, nel rispetto della propria qualifica.
È impegno di Casa Divina Provvidenza curare la formazione di tutto il personale dipendente e favorirne la partecipazione a corsi di aggiornamento e a programmi formativi affinché le capacità e le legittime aspirazioni dei singoli trovino realizzazione in concomitanza con il raggiungimento degli obiettivi aziendali.
Ne consegue che Casa Divina Provvidenza, per il tramite delle funzioni competenti, seleziona, assume, retribuisce e gestisce il personale in base a criteri di merito e di competenza.

Articolo 15: OBBLIGHI DEL PERSONALE

La professionalità e l'impegno del personale rappresentano uno specifico obbligo, in quanto presupposti imprescindibili per il conseguimento degli obiettivi della Onlus. I dipendenti e i collaboratori non possono essere esonerati dall'osservanza di quanto previsto dal presente Codice Etico.
In particolare, essi si impegnano ad operare con diligenza e lealtà secondo le seguenti regole comportamentali:
É fatto divieto:
• di utilizzare strumenti di persuasione scientifica o di altro genere i cui contenuti siano ingannevoli o non veritieri;
• di erogare prestazioni non necessarie o dichiarare prestazioni non effettivamente erogate;
• di duplicare la fatturazione della medesima prestazione o non emettere note di credito qualora siano state fatturate, anche per errore, prestazioni inesistenti o non finanziabili;
• di usufruire, per proprie finalità, dei progetti, dei sistemi, dei procedimenti, delle metodologie, dei rapporti o di altra invenzione o attività sviluppata da Casa Divina Provvidenza e di cui quest'ultimo è titolare dei diritti di proprietà individuale;
• di porre in essere attività personali che possano condurre a conflitti d'interesse, anche potenziali, con la Onlus o che potrebbero interferire con la capacità di assumere decisioni imparziali, nel migliore interesse dell'Istituto;

• di accettare, anche indirettamente, denaro, doni, beni, servizi, prestazioni o favori in relazione a rapporti intrattenuti con qualunque soggetto terzo con cui Casa Divina Provvidenza abbia un rapporto in essere al fine di influenzarne le decisioni, in vista di trattamenti più favorevoli o prestazioni indebite o per qualsiasi altra finalità.
Il personale deve, altresì, attenersi alle seguenti regole:
• il personale dipendente nello svolgimento delle sue funzioni, non deve porre in essere condotte che possano creare, anche solo potenzialmente, situazioni di conflitto con l'interesse di Casa Divina Provvidenza;
• il personale dipendente nell'esercizio della sua attività deve risultare adeguato nell'abbigliamento e nel comportamento, rispettoso nei confronti degli Ospiti e loro Familiari, dei fornitori, dei colleghi e dei superiori; è fatto divieto al personale dipendente durante l'attività lavorativa di avere atteggiamenti confidenziali non giustificati e non in linea con la politica aziendale;
• eventuali richieste o offerte di denaro, di doni, di favori di qualunque tipo, ricevute dal Personale, secondo quanto stabilito nel punto precedente, devono essere tempestivamente portate a conoscenza dell'amministratore;
• le informazioni acquisite nello svolgimento delle attività assegnate devono rimanere strettamente riservate e opportunamente protette nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa vigente, e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate a terzi;
• le competenze e professionalità devono essere arricchite con l'esperienza e la collaborazione dei colleghi creando, in tal modo, un clima in cui tutti i colleghi si sentano bene accetti ed incoraggiati al raggiungimento dei propri obiettivi professionali;
• l'attività di ogni dipendente e collaboratore deve essere improntata alla massima collaborazione al fine di raggiungere la soddisfazione delle parti interessate;
• le decisioni assunte devono essere basate su principi di sana e prudente gestione, attraverso la valutazione oculata dei rischi potenziali, nella consapevolezza che le proprie scelte contribuiscono al raggiungimento di positivi risultati aziendali;
• ogni soggetto è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, utilizzando con scrupolo e responsabilità le risorse allo stesso affidate, evitandone utilizzi impropri che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse della Società.

SEZIONE V – RAPPORTI CON SOGGETTI ESTERNI ALLA SOCIETA' E NORME DI COMPORTAMENTO

Articolo 16: RAPPORTI CON GLI UTENTI

L'attività di Casa Divina Provvidenza è rivolta a Ospiti ai quali s'impegna a garantire:
• Ridotti tempi di attesa per accedere alle prestazioni;
• Competenze del personale assistenziale e sanitario adeguate rispetto alle prestazioni da eseguire;
• Adeguatezza delle relazioni umane ed umanizzazione;
• Elevata disponibilità, cortesia e rapidità degli operatori nel dare risposta a specifiche esigenze durante la degenza;
• Chiarezza delle informazioni fornite;
• Ordine e pulizia degli ambienti.
Orientamento dell'Organizzazione al soddisfacimento delle esigenze dell'Ospite
L'attività sopra richiamata è posta in essere attraverso:
• la sistematica misurazione del grado di soddisfazione dell'Ospite, al fine di attivare gli interventi di miglioramento che ne possono conseguire;
• la strutturazione delle migliori modalità di rapporto con l'Ospite, nell'ambito dei principi di tutela, partecipazione, comunicazione;
• il miglioramento della capacità dell'Organizzazione di informare l'Ospite sui servizi (modalità di accesso e di fruizione) e sulle garanzie offerte;
• la responsabilizzazione costante del personale nel rispondere ai bisogni individuali dell'Ospite.

Gestione dei reclami

Chiunque intenda presentare un reclamo per un disservizio riscontrato deve compilare apposita modulistica presente disponibile nella bacheca posta all'ingresso principale della struttura.

Articolo 17: RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Casa Divina Provvidenza garantisce piena trasparenza e completezza informativa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione ed individua e definisce i canali di comunicazione con tutti gli interlocutori (a titolo meramente esemplificativo, i Ministeri, le Regioni, l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, l'Agenzia delle Entrate, etc.) sia a livello locale, sia a livello nazionale ed internazionale.

Articolo 18: RAPPORTI CON I FORNITORI

I soggetti preposti al processo di acquisizione di beni e/o servizi:
• sono tenuti al rispetto dei principi di imparzialità ed indipendenza nell'esercizio dei compiti e delle funzioni affidate;
• devono mantenersi liberi da obblighi personali verso fornitori e consulenti;
• devono tenere in considerazione, per particolari tipologie di beni/servizi, oltre ai normali criteri di selezione, l'esistenza concreta di adeguati sistemi di qualità aziendali;
• non devono accettare beni o servizi da soggetti esterni o interni a fronte dell'ottenimento di notizie riservate o dell'avvio di azioni o comportamenti volti a favorire tali soggetti, anche nel caso non vi siano ripercussioni dirette per Casa Divina Provvidenza;
• il processo di acquisto deve conciliare sia la ricerca del massimo vantaggio sia la lealtà e

l'imparzialità.
Casa Divina Provvidenza ha cura che gli unici criteri di scelta dei fornitori e dei consulenti siano legati alla qualità ed alla competenza tecnica. I comportamenti assunti sono sempre improntati al rispetto professionale della riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso dell'attività, nonché della vigente normativa in tema di tutela dei dati personali.
Casa Divina Provvidenza si impegna a sviluppare rapporti di correttezza e di trasparenza con i propri fornitori. In particolare, sono assicurati:
• criteri e sistemi di monitoraggio costante della qualità delle prestazioni e dei beni/servizi forniti;
• contratti di fornitura improntati all'equità, soprattutto con riferimento ai termini di pagamento e all'onerosità degli adempimenti amministrativi.
I fornitori sono sensibilizzati a svolgere la loro attività seguendo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel Codice Etico. In particolare, essi devono assicurare serietà nel business, rispettare i diritti dei propri lavoratori, investire in qualità e gestire in modo responsabile gli impatti ambientali e sociali.

Articolo 19: RAPPORTI CON GLI ENTI E LE ASSOCIAZIONI
Casa Divina Provvidenza:
• può aderire a richieste di contributi, provenienti da Enti e Associazioni senza fini di lucro e con regolari statuti ed atti costitutivi, che siano di elevato valore culturale o benefico e che coinvolgano un notevole numero di cittadini;
• le eventuali attività di sponsorizzazione possono riguardare i temi della medicina e della ricerca scientifica, del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte e sono destinate solo ad eventi che offrano garanzia di qualità
• In ogni caso, nella scelta delle proposte a cui aderire, Casa Divina Provvidenza è attento a prevenire e ad evitare ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale.

Articolo 20: RAPPORTI CON I MASS MEDIA
La promozione di Casa Divina Provvidenza rispetta i valori etici di cui al presente Codice Etico, ripudiando l'utilizzo di messaggi volgari od offensivi. Casa Divina Provvidenza cura le informazioni pubblicate sul proprio sito web utilizzato come canale di comunicazione istituzionale, in modo da renderlo uno strumento completo, efficace ed in linea con le aspettative del mercato.

Articolo 21: RAPPORTI CON LA CONCORRENZA
Nessun collaboratore può essere coinvolto in iniziative o contatti con concorrenti che possano apparire come violazione delle normative a tutela della concorrenza e del mercato.

Articolo 22: RAPPORTI CON LE ORGANIZZAZIONI POLITICHE E SINDACALI
Le relazioni con i rappresentanti di organizzazioni sindacali sono riservate alle funzioni di Casa Divina Provvidenza a ciò autorizzate.

Articolo 23: CONFLITTI D'INTERESSE
Prevenzione dei conflitti d'interesse
I Destinatari del presente Codice Etico, nello svolgimento delle loro funzioni, non devono porre in essere condotte che possano creare, anche solo potenzialmente, situazioni di conflitto con l'interesse di Casa della Divina Provvidenza o dei propri utenti, quale, ad esempio, la persecuzione, da parte degli stessi Destinatari, di obiettivi diversi da quelli concordati con Casa Divina Provvidenza e da quelli che sono stati loro assegnati in base al ruolo e all'incarico ricevuti. Qualora si verifichino, anche solo potenzialmente, situazioni

di conflitto con gli interessi di Casa Divina Provvidenza o degli utenti, i Destinatari sono tenuti a darne immediata comunicazione alla Direzione e devono astenersi dal porre in essere qualsiasi condotta riconducibile alla situazione comunicata.
Più in generale, i collaboratori (a rapporto di lavoro dipendente e/o libero professionale), e, in genere, tutti coloro che operano in nome e per conto di Casa Divina Provvidenza devono evitare ogni possibile situazione di conflitti d'interesse che possa derivare dal:

• partecipare a decisioni che riguardino affari dai quali potrebbe derivare un interesse personale;
• accettare accordi dai quali possano derivare vantaggi personali;
• compiere atti, stipulare accordi e, in genere, tenere qualsivoglia comportamento che possa, direttamente o indirettamente, causare a Casa Divina Provvidenza un danno, anche in termini di immagine e/o credibilità sul mercato;
• confliggere con l'interesse di Casa Divina Provvidenza, influenzando l'autonomia decisionale di un altro soggetto demandato a definire rapporti commerciali con o per la stessa.

SEZIONE VI – MODALITÀ DI ATTUAZIONE

Articolo 24: DIFFUSIONE E SEGNALAZIONI

Il Codice Etico ed i suoi aggiornamenti sono portati a conoscenza di tutti i Destinatari (interni ed esterni) mediante pubblicazione nella Intranet aziendale e nel sito Web, oltre ad un'adeguata attività di comunicazione e diffusione affinché vengano conosciuti ed applicati i valori ed i principi in esso contenuti e si eviti che l'iniziativa individuale possa generare comportamenti non coerenti con il profilo che Casa Divina Provvidenza persegue con l'adozione di tale documento.
Una copia cartacea del Codice Etico viene consegnata a ciascun dipendente o collaboratore all'atto della nomina, dell'assunzione o dell'avvio del rapporto.
Il Codice Etico è oggetto di specifiche campagne di divulgazione all' utenza ovvero ad altri soggetti interessati anche a mezzo stampa e posta o nei modi ritenuti di volta in volta più opportuni.
I destinatari del presente Codice Etico hanno l'obbligo di segnalare eventuali istruzioni ricevute che siano in contrasto con la legge, i contratti di lavoro, la normativa interna e il presente Codice Etico.
Il mancato rispetto dell'obbligo di segnalazione è espressamente sanzionato.
I recapiti ove segnalare sono i seguenti:
• casella di posta elettronica: casadivinaprovvidenza@gmail.com
• sede legale e amministrativa di Casa Divina Provvidenza Zona Cappuccini 9, 05016 Ficulle (TR)

Articolo 25: VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO E SANZIONI

Il Sistema Sanzionatorio, nei limiti e in base ai requisiti in esso stabiliti, è rivolto a:
• Dipendenti subordinati;
• Soci.
Con riferimento al personale dipendente si applicano le sanzioni disciplinari previste dal rispettivo Contratto di lavoro, nel rispetto delle procedure previste dalla Legge n. 300 del 1970 – il c.d. Statuto dei Lavoratori.
I provvedimenti disciplinari ad essi irrogabili sono:
• Richiamo verbale;
• Richiamo scritto;
• Multa non superiore all'importo di 4 ore della retribuzione;
• Sospensione dal lavoro e dalla retribuzione per un periodo non superiore a 10 giorni