

1 PREMESSA

La SOCIETÀ ITALIANA SERVIZI SANITARI A R.L. (di seguito anche "SISS"), come previsto dallo Statuto, è un Ente operante nel settore dei servizi alla persona, nodo della rete dei servizi socio integrati di Regione Lazio per lo svolgimento di attività socio sanitaria di cura ed assistenza in regime residenziale, semiresidenziale e domiciliare a "persone anziane versanti in condizioni di non autosufficienza, senza distinzione alcuna qualunque sia la causa della non autosufficienza (fisica, psichica o sensoriale)". Il SISS indirizza prioritariamente i propri interventi verso gli anziani e/o utenti residenti nei Comuni in cui il SISS ha i propri presidi o servizi assistenziali.

L'etica nell'attività imprenditoriale, soprattutto per il SISS che opera in assenza di lucro, è di fondamentale importanza per il buon funzionamento e la credibilità nei confronti di cittadini, clienti/utenti e fornitori e più in generale verso l'intero contesto socio economico nel quale la stessa opera.

Il SISS intende trasformare in un vantaggio competitivo la conoscenza e l'apprezzamento dei valori etici che la animano; il SISS tutela le persone sia esse clienti, familiari, dipendenti, collaboratori, fornitori etc., (di seguito anche *Stakeholder*) perseguendo criteri di rispetto e dignità dell'essere umano.

Il Consiglio di Amministrazione del SISS ha quindi deciso l'adozione del presente Codice Etico e di condotta (di seguito anche *Codice*) che si propone di confermare e fissare in un documento i principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza dei comportamenti, dei modi di operare e della conduzione dei rapporti sia al proprio interno che nei confronti di terzi.

1.1 Destinatari

Il codice etico soddisfa le attese sociali ed ambientali di tutti i "*portatori di interesse*" interni ed esterni, costituendo parte integrante ed irrinunciabile del Modello di Organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs. 231/2001 adottato dal Consiglio di Amministrazione.

Tutte le previsioni in esso contenute si intendono richiamate nel presente Codice Etico.

I destinatari del codice etico sono tutti coloro che operano per SISS: i dipendenti, i componenti del Consiglio di Amministrazione, il Revisore, i Volontari nonché i collaboratori esterni e tutti coloro che a qualunque titolo erogano prestazioni ed operano per conto del SISS sia in forma individuale sia in associazione e che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi del SISS.

Tali soggetti sono tenuti a conoscere il contenuto del Codice, a contribuire alla sua attuazione ed alla diffusione dei principi in esso sviluppati, promuovendone il rispetto anche da parte di tutti coloro con i quali intrattengono relazioni (clienti, fornitori, consulenti, ecc.)

Le regole contenute nel Codice integrano il comportamento che i destinatari sono tenuti ad osservare in virtù delle leggi vigenti, civili e penali, e degli obblighi previsti dalla contrattazione collettiva.

I Destinatari del Codice Etico che ne violino le regole ledono il rapporto di fiducia con il SISS e saranno soggetti alle sanzioni previste.

L'attuazione del codice etico è demandata al Presidente del SISS che si avvale allo scopo, della collaborazione del responsabile della qualità, quale osservatore privilegiato della corretta applicazione delle norme e delle procedure aziendali.

1.2 La Mission

Il SISS vede la propria *mission* espressa attraverso i valori di cura e l'accudimento dell'utente, perseguendo gli obiettivi di tutela della vita e promozione della salute, nel rispetto della dignità umana, attraverso una costante attenzione alla qualità, nel raggiungimento dei suoi scopi e nella produzione dei servizi. La politica per la qualità costituisce una strategia fondamentale del SISS e strumento indispensabile per il miglioramento continuo dei servizi.

Quale sistema di lavoro per il perseguimento coerente della Mission, il SISS ha implementato un sistema di Qualità Aziendale improntato alla normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Il SISS vede nella realizzazione delle proprie attività:

a) La centralità dell'utente

Questo valore è stato dichiarato primario dall'intera organizzazione, sia che l'utente risieda in RSA o fruisca dei servizi domiciliari, oppure sia cliente degli altri servizi.

L'attenzione degli operatori deve infatti essere focalizzata sull'ospite, sull'utente dei servizi territoriali e sul cliente del centro cotturæ i loro molteplici e diversi bisogni.

Per raggiungere l'obiettivo è necessario che il SISS promuova un clima di cultura aziendale coinvolgendo tutti gli operatori, nella formazione e nella condivisione della strategia aziendale.

b) La condivisione

La condivisione dei valori, degli obiettivi e dei processi richiede impegno costante da parte di tutti, è però fondamentale per la realizzazione della mission aziendale. La condivisione riconosce dignità, valore al lavoro di tutti coloro che operano all'interno dell'organizzazione. Questa scelta strategica rafforza il senso

di appartenenza e di identità all'organizzazione da parte di tutti gli operatori.

c) Il rapporto con il territorio

Da sempre il SISS si caratterizza per il suo forte legame con il territorio.

La strategia aziendale mira a fortificare sempre più questo legame attraverso una capillare rete dei servizi. Il coinvolgimento parte dai primi anni di vita per seguire nelle fasi di difficoltà fino al momento dell'istituzionalizzazione.

Numerosi sono i lavoratori che operano all'interno del SISS. Ad essi e alle loro sollecitazioni o richieste viene posta particolare attenzione; le loro iniziative sono raccolte e sono incoraggiate. Grazie ad essi il legame con il territorio è potenziato e mantenuto vivo.

d) L'innovazione

I servizi alla persona, all'apparenza abituarini, richiedono un orientamento innovativo continuo che si realizza attraverso l'analisi, l'elaborazione e l'attuazione di nuovi modelli organizzativi. Gli stessi sono centrati su una visione olistica dell'ospite.

Innovare in questo contesto significa saper ascoltare gli operatori e raccogliere gli stimoli per migliorare gli standard assistenziali, che sono in continua evoluzione.

1.3 I presupposti normativi

I presupposti normativi di riferimento principale del presente codice sono:

- **Il Decreto Legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001**, recante "*Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica*", ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un regime di responsabilità amministrativa diretta a carico degli enti, nei casi in cui persone fisiche che rivestano funzioni di rappresentanza e di amministrazione e direzione, o soggetti sottoposti alla loro vigilanza e controllo commettano determinati reati a vantaggio o nell'interesse degli stessi Enti. Questa nuova responsabilità sorge soltanto in occasione della realizzazione di determinati tipi di reati, specificatamente indicati della legge, da parte di soggetti legati a vario titolo all'azienda, e solo nell'ipotesi che la condotta illecita sia stata realizzata nell'interesse o a vantaggio di essa.
La responsabilità dell'Ente si aggiunge così a quella della persona fisica che ha commesso materialmente il reato; l'esclusione della responsabilità dell'ente è prevista qualora dimostri (art. 6 e 7 del suddetto D.lgs.):
 - ✓ di "aver adottato ed efficacemente attuato prima della commissione del fatto modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire il reato";
 - ✓ di "vigilare sul funzionamento e sull'osservanza dei modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire il reato".Lo stesso Decreto prevede l'esclusione della responsabilità dell'azienda qualora la stessa provi, tra l'altro, di aver adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto illecito, un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" idoneo a prevenire i reati della specie di quello verificatosi e di aver affidato il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello, nonché di curare il suo aggiornamento, ad un "Organismo di Vigilanza" dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo. L'Ente si dota di codice etico comportamentale ai dipendenti, soci/collaboratori, a cui gli stessi dovranno conformarsi nell'esecuzione delle proprie attività, nonché per cercare di contribuire alla prevenzione della realizzazione degli illeciti, conseguenza dei reati previsti dal D.lgs. n. 231/2001.
- **LA NORMA UNI EN ISO 9001:2015** che attraverso un approccio per processi, l'analisi del contesto e delle parti interessate, permette di individuare rischi ed opportunità, migliorando e monitorando i servizi, nell'ottica del miglioramento continuo.
- **Reg. CE n. 2016/679 (GDPR)** relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)

1.4 Definizioni

Società Italiana Servizi Sanitari a r.l.: SISS

CDA: Consiglio di amministrazione,

Statuto: atto costitutivo del SISS che definisce i ruoli, le responsabilità e le procure

Dipendenti: tutti i dipendenti di SISS

Lavoratori: chiunque svolga un'attività lavorativa in nome e per conto del SISS

Collaboratori: tutti coloro che agiscono in nome e/o per conto di SISS sulla base di un mandato o di altro rapporto di collaborazione professionale

Clienti/utenti: tutti coloro che per ragioni diverse accedono ai servizi erogati dal SISS, ivi compresa la rete parentale di riferimento sia persone fisiche sia persone giuridiche

Fornitori: in genere controparti contrattuali di SISS quali, ad esempio, società di fornitura servizio, appaltatori, tecnici, sia persone fisiche sia persone giuridiche con cui il SISS addivenga ad una qualunque forma di collaborazione contrattualmente regolata

CCNL: contratti di lavoro applicati dal SISS nonché i relativi contratti integrativi aziendali.

Processo: insieme di attività correlate tra loro o interagenti che trasformano elementi di entrata in elementi di uscita.

Procedura: modo specificato per svolgere un'attività o un processo; insieme di azioni di carattere professionale finalizzate all'obiettivo prefissato ovvero una sequenza di azioni definite in modo più o meno rigido che descrivono singole fasi di processo per uniformare attività e comportamenti riducendo la discrezionalità del singolo.

(**Sinonimo: istruzione operativa**) sequenza di azioni tecnico-operative eseguite dal professionista e rappresenta l'unità elementare del processo assistenziale, nel quale vengono erogate un numero variabile di procedure.

Protocollo: schema di comportamento predefinito nell'attività clinico diagnostica, supportato anche da documentazione bibliografica, da applicare a cura di dipendenti e collaboratori attraverso descrizione della sequenza di comportamenti da adottare.

Protocollo operativo: istruzione per la realizzazione di specifiche attività/operazioni che prevede nel suo interno la descrizione dell'area di applicazione, di linee di indirizzo e responsabilità, dei destinatari e utilizzatori, delle modalità di effettuazione attività, degli strumenti e materiali necessari, delle tempistiche previste. (Norma UNI 10881 punto 3.6).

Linee guida: raccomandazioni elaborate a partire da una interpretazione multidisciplinare e condivisa delle informazioni scientifiche disponibili, per assistere medici e pazienti nelle decisioni che riguardano le modalità di assistenza appropriate in specifiche circostanze cliniche.

DPO/RPD: responsabile della protezione dei dati personali

RSPP: responsabile del servizio di prevenzione e protezione dei rischi

OSA: responsabile della sicurezza alimentare

2 PRINCIPI GENERALI

2.1 Ambito d'applicazione

Il Codice Etico e di Condotta è l'insieme dei valori, dei principi, delle linee di comportamento cui devono ispirarsi i membri del C.D.A., la Direzione, i dipendenti e i collaboratori (di seguito collaboratori), i fornitori, i volontari, i partner e, più in generale tutti i terzi che entrano in rapporto con il SISS nell'ambito della propria attività lavorativa e tutti coloro che direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente instaurano relazioni o operano nell'interesse della stessa.

Il Codice Etico definisce i principi, i valori, le regole fondamentali di gestione dell'intera organizzazione e di operatività quotidiana e costituisce una linea guida nei rapporti economici, finanziari, sociali, relazionali, con particolare attenzione alle tematiche di conflitti d'interesse, rapporti con la concorrenza, rapporti con i clienti, con i fornitori, con la Pubblica Amministrazione e gli Enti Locali.

Si applica a tutte le attività aziendali poste in essere e costituisce strumento di controllo essenziale ai fini dell'efficacia del Modello Organizzativo.

Nell'esecuzione dell'attività e nella gestione delle relazioni con i soggetti esterni tutti devono attenersi alla massima diligenza, onestà, lealtà e rigore professionale, nell'osservanza scrupolosa delle leggi, delle procedure, dei regolamenti aziendali e nel rispetto del Codice Etico e di Condotta, evitando in ogni modo qualunque situazione di conflitto di interessi, nonché evitando di sottomettere le proprie specifiche attività a finalità o logiche differenti da quelle stabilite dalla società stessa.

2.2 Sistema dei valori di base

Il Codice Etico del SISS si basa su principi di:

- ✓ **Rispetto delle norme:** il SISS persegue obiettivi nel rispetto delle norme vigenti, con particolare riferimento a quelle in materia di regolamentazione del funzionamento delle strutture residenziali per anziani e del servizio ristorazione.
- ✓ **Onestà:** tutti i soggetti impegnati nell'erogazione del servizio si impegnano a porre in essere comportamenti che favoriscano il benessere dell'assistito e lo sviluppo dell'organizzazione evitando azioni, seppur formalmente legittime, che possano porsi in contrasto con i principi stabiliti dal Codice Etico ed evitando in ogni modo situazioni che possano generare conflitto di interessi ed evitando di sottomettere le proprie attività a logiche diverse da quelle definite dall'Ente.
- ✓ **Imparzialità:** l'organizzazione rifiuta ed esclude ogni discriminazione basata, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, su opinioni politiche e stili di vita diversi e si impegna affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi dipendenti e collaboratori, a qualsiasi livello nelle relazioni con gli Utenti, purché non in contrasto con le regole di convivenza o di ordine pubblico.
- ✓ **Riservatezza:** il SISS assicura che le informazioni in proprio possesso siano trattate con riservatezza e per motivi strettamente legati all'erogazione del servizio.
- ✓ **Rispetto dell'ambiente:** l'organizzazione riconosce l'ambiente come elemento costituente fondamentale per il perseguimento della condizione di benessere dell'assistito e, a tal fine, si adopera per evitare, in qualsiasi modo, deturpazione ed inquinamento.
- ✓ **Rispetto della persona:** rispettare la persona significa assicurare modalità e livelli di intervento sanitario-assistenziali che si avvicinino il più possibile a criteri qualitativi desiderati dall'assistito stesso, e, nel contempo, che rispettino principi e canoni propri delle *best practices*.
- ✓ **Coinvolgimento:** il Codice Etico, e le relative modalità relazionali ed operative in esso iscritte assumono l'importante funzione di favorire il coinvolgimento costruttivo dell'utente, dei suoi familiari e degli operatori.

- ✓ **Lavoro di squadra:** essere e sentirsi parte di un gruppo è un diritto e un dovere per ogni operatore. I risultati perseguibili in gruppo si rivelano generalmente migliori rispetto a quelli conseguiti individualmente.

Tutti devono poter partecipare con

- ✓ **Efficienza:** i risultati devono essere perseguiti mediante l'utilizzo ottimale di risorse.
- ✓ **Trasparenza:** il SISS si impegna a mantenere la trasparenza e la certezza nell'individuazione di ruoli e destinatari, in modo che non si produca un effetto di deresponsabilizzazione e sia garantita l'individuazione, per ciascun processo, del soggetto responsabile. Il sistema aziendale, inoltre, garantisce la tracciabilità di ogni operazione economica e finanziaria.

2.3 Garanti d'attuazione del Codice Etico e di Condotta

Della completa osservanza ed interpretazione del Codice Etico e di Condotta è competente l'Organismo di Vigilanza. Il personale potrà segnalare ai propri responsabili diretti o all'Organismo di Vigilanza (OdV) eventuali richieste di chiarimento o possibili inosservanze al Codice. A tutte le richieste verrà data una tempestiva risposta senza che vi sia, per chi ha effettuato la segnalazione, alcun rischio di subire qualsiasi forma, anche indiretta, di ritorsione. Relativamente al Codice Etico e di Condotta, l'Organismo di Vigilanza si riunirà ogniqualvolta ritenuto necessario e assicurerà:

- ✓ la diffusione del Codice Etico e di Condotta presso il personale e in generale presso tutti i terzi che entrano in rapporto con l'organizzazione nell'ambito dello sviluppo delle attività dell'ente;
- ✓ il supporto nell'interpretazione e attuazione del Codice Etico e di Condotta, nonché il suo aggiornamento;
- ✓ la valutazione degli eventuali casi di violazione delle norme, provvedendo nell'ipotesi d'infrazione, all'adozione delle misure opportune, in collaborazione con le funzioni aziendali competenti, nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e dei contratti di lavoro;
- ✓ che nessuno possa subire pressioni o ingerenze per aver segnalato comportamenti non conformi al Codice Etico e di Condotta.

2.4 Obblighi per il personale relativamente al Codice Etico e di Condotta

Ogni dipendente, lavoratore e collaboratore hanno l'obbligo di:

- ✓ rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i propri colleghi (dipendenti e non, interni ed esterni);
- ✓ promuovere l'osservanza delle norme del Codice Etico e di Condotta;
- ✓ operare affinché i propri colleghi e collaboratori comprendano che il rispetto delle norme del Codice Etico e di Condotta costituisce parte essenziale del proprio lavoro.

2.5 Processi critici

I fattori che, più di altri, contribuiscono a rendere critico un processo dal punto di vista etico sono:

- ✓ la natura delle attività professionali in esso condotte;
- ✓ l'intensità dei rapporti interpersonali;
- ✓ la simultaneità di produzione e fruizione del prodotto/servizio da parte dell'Utente;
- ✓ la discrezionalità di erogazione del servizio.

Quanto sopra si può rilevare in particolare nelle funzioni socio-assistenziali e animative infatti, in entrambe, l'operatore vive di continue interazioni in cui è forte la discrezionalità di esecuzione dell'attività, che si basa fondamentalmente su tecniche e prassi relazionali.

Sono molte, infatti, le informazioni personali dell'ospite utilizzate dagli operatori addetti per lo svolgimento dell'attività, a cui corrisponde, di contro, una difficoltà di controllo diretto dei superiori-gerarchici causata dalla contemporaneità fra produzione ed erogazione del servizio. Da ciò si deduce quanto delicata sia la funzione di Direzione e che livello di professionalità occorra per non incorrere in scorrettezze, inadempienze, errori.

Le figure chiave e critiche per la prevenzione di illeciti etico-comportamentali sono rappresentate da tutto il personale dirigenziale e non, indipendentemente dal ruolo e/o inquadramento contrattuale.

3 PRINCIPI RELATIVI ALLE OPERAZIONI, ALLE TRANSAZIONI E ALLE REGISTRAZIONI

L'impostazione data tende a fare in modo che le operazioni e le transazioni rilevanti siano evidenziate nell'ambito della descrizione dei processi e che ognuna di esse avvenga da parte di personale autorizzato (essendo possibile evincere tale autorizzazione da procedure, attribuzioni di poteri, manuale delle competenze) nel rispetto del requisito di tracciabilità.

Nella gestione delle attività contabili, il SISS si impegna attraverso ogni suo collaboratore, ad osservare le regole di corretta, completa e trasparente contabilizzazione, secondo i criteri ed i principi contabili adottati conformemente alle previsioni di legge. Nell'attività di contabilizzazione dei fatti relativi alla gestione, gli operatori sono tenuti a rispettare le procedure interne in modo che ogni operazione sia, oltre che correttamente registrata, anche autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua. In particolare, questi presupposti trovano applicazione nelle seguenti tipologie di prestazione:

- ✓ **Prestazioni a tariffa:** nelle prestazioni remunerate dalla Pubblica Amministrazione con applicazione di tariffe forfetarie predeterminate, va assicurata l'erogazione di tutti gli interventi previsti dalle vigenti normative o

convenuti in specifiche convenzioni.

- ✓ Prestazioni a rendiconto: in caso di prestazioni, o servizi, o ricerche finanziate dalla Pubblica Amministrazione, o da altri Enti, o da privati, sulla base dei costi effettivi occorsi, la previsione del costo complessivo va effettuata sulla base di computi ragionevoli ed attendibili. La rendicontazione va resa sulla base dei costi e degli oneri effettivi occorsi. Agli atti vanno conservati i rendiconti.
- ✓ Esposizione e fatturazione delle prestazioni: tutti coloro che, a qualunque titolo, svolgono la loro attività nel SISS, si impegnano, nei limiti delle rispettive competenze.

Il personale è tenuto ad agire con trasparenza verso i membri dell'Organismo di Vigilanza e eventuali altri incaricati di attività di auditing e a prestare a questi la massima collaborazione nello svolgimento delle rispettive attività di verifica e controllo. Ciascun dipendente è tenuto a collaborare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità. Per ogni operazione è conservata agli atti un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire l'agevole registrazione contabile nonché la ricostruzione accurata dell'operazione, anche per ridurre la probabilità di errori interpretativi. La volontà del SISS è quella di affermare che poteri conferiti e responsabilità attribuite non possano comunque prescindere dal rispetto delle regole di funzionamento dell'organizzazione, alle quali ognuno si deve uniformare per le parti di propria competenza. In tale contesto si sottolinea che ogni persona che prende parte alle attività del SISS può e deve presentare proposte di miglioramento finalizzate a chiarire sempre meglio l'operatività aziendale affinché sempre più si risponda ad un principio generale di trasparenza e correttezza.

4 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI

4.1 Norme generali

Le attività del SISS richiedono costantemente l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la diffusione di dati, documenti ed informazioni attinenti a negoziazioni, procedimenti, operazioni e contratti. Le banche dati del SISS possono contenere, inoltre, dati personali protetti dalla normativa a tutela della privacy, dati che non possono essere resi noti all'esterno ed infine dati la cui divulgazione potrebbe produrre danni al SISS.

Tutti gli operatori e collaboratori, interni ed esterni, sono tenuti a tutelare la riservatezza delle informazioni apprese in ragione della propria funzione lavorativa e, in particolare, osservare le clausole di riservatezza richieste dalle controparti. Tutte le informazioni, i dati, le conoscenze acquisite, elaborate e gestite *nell'esercizio* della propria attività lavorativa appartengono al SISS e devono rimanere strettamente riservate e opportunamente protette e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate, né all'interno, né all'esterno, se non nel rispetto della normativa vigente e delle procedure aziendali.

Ciascun operatore e collaboratore deve pertanto:

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

La gestione delle informazioni e dei documenti non di pubblico dominio (idonei, se resi pubblici, a influenzare l'opinione pubblica o ad avere impatto sulle attività del SISS) oppure delle informazioni e documenti riguardanti i prodotti, i marchi, i fornitori, i progetti di sviluppo e l'organizzazione delle attività del SISS deve essere effettuata secondo le procedure applicabili nel rispetto delle norme di legge.

I dati e le informazioni raccolti nell'ambito dello svolgimento delle attività sono trattati dal SISS nel rispetto delle normative vigenti e in coerenza a quanto definito nel Registro dei trattamenti e nei Regolamenti attuativi delle norme contenute nel GDPR.

Il SISS ha adottato e applica i contenuti del Diritto dell'Unione, del Diritto nazionale e dei provvedimenti dell'Autorità Garante in materia di protezione dei dati personali.

4.2 Utilizzo di risorse informatiche

Le risorse informatiche e telematiche sono uno strumento fondamentale per l'esercizio corretto e competitività dell'azienda, dal momento che assicurano la rapidità, l'ampiezza e la correttezza dei flussi di informazioni necessari all'efficiente gestione ed al controllo delle attività aziendali.

Tutte le informazioni che risiedono nei sistemi informatici e telematici aziendali, posta elettronica inclusa, sono di proprietà del SISS e vanno usati esclusivamente per lo svolgimento delle attività aziendali con le modalità ed i limiti indicati dall'azienda.

Anche per garantire il rispetto delle normative in materia di privacy individuale, si persegue l'utilizzo di strumenti informatici e telematici corretto e legittimo evitandosi ogni uso che abbia per finalità la raccolta, l'archiviazione e la diffusione di dati ed informazioni a fini diversi dall'attività dell'azienda e/o comunque la finalità di danneggiare informazioni, dati, programmi o sistemi informatici o telematici altrui e/o l'intercettazione, l'impedimento o l'interruzione illecita di comunicazioni informatiche o telematiche altrui; l'utilizzo degli strumenti informatici e telematici è soggetto a monitoraggi e verifiche da parte dell'azienda. È in ogni caso vietato un utilizzo non corretto di tali programmi. In particolare, è fatto divieto assoluto di effettuare operazioni non lecite sfruttando particolari abilità personali e/o punti di debolezza dei programmi software ai quali si ha accesso. Nessuno è autorizzato a inserire

informazioni o dati difforni da quelli realmente disponibili, anche se ritenuto influente oppure utile / necessario.

4.3 Libri contabili e registri

Il SISS registra in modo accurato e completo tutte le attività ed operazioni aziendali, onde attuare la massima trasparenza contabile nei confronti di *stakeholder*, dei terzi e degli enti esterni preposti, ed evitare che compaiano poste false, fuorvianti od ingannevoli.

L'attività amministrativa e contabile è attuata con l'utilizzo di aggiornati strumenti e procedure informatiche che ne ottimizzano l'efficienza, la correttezza, la completezza e la corrispondenza ai principi contabili, oltre a favorire i necessari controlli verifiche sulla legittimità coerenza e congruità dei processi di decisione, autorizzazione, svolgimento delle azioni ed operazioni della azienda.

Il SISS ritiene che la correttezza e la trasparenza dei bilanci aziendali siano valori importanti, che essa persegua anche con le verifiche da parte del Revisore.

Il SISS presta a tutti i livelli la massima elaborazione, fornendo informazioni corrette e veritiere in merito alle attività bened operazioni aziendali nonché in merito ad ogni ragionevole richiesta ricevuta dagli organi competenti.

Delle risultanze contabili e di esercizio annuali viene data visibilità ai terzi attraverso la pubblicazione delle stesse.

5 RAPPORTI CON TERZI

5.1 Norme generali

I dipendenti, i lavoratori e i collaboratori sono tenuti nei rapporti con i terzi a un comportamento etico e rispettoso delle leggi, improntato alla massima trasparenza, chiarezza, correttezza, efficienza, equità. Per questo motivo il SISS condanna qualunque pratica criminale possa configurarsi nei confronti delle persone e del patrimonio altrui, vigilando affinché possa essere evitato qualunque tipo di coinvolgimento, per quanto possibile anche quelli involontari e indiretti dell'Ente nella commissione di questo tipo di reati. In questo contesto il SISS invita a segnalare all'Organismo di Vigilanza o ai propri superiori /referenti aziendali qualunque situazione nei rapporti con i terzi potenzialmente a rischio sotto il profilo della commissione di reati.

Nei rapporti e relazioni commerciali o promozionali, sono proibite pratiche e comportamenti illegali, collusivi, pagamenti illeciti, tentativi di corruzione e favoritismi. Non sono ammesse sollecitazioni dirette o attraverso terzi, tese a ottenere vantaggi personali per sé o per altri e devono essere evitati conflitti di interesse tra le attività economiche personali e familiari e le mansioni/funzioni/incarichi/progetti espletati all'interno della struttura di appartenenza. L'acquisizione di informazioni relative a terzi che siano di fonte pubblica o privata mediante Enti e/o organizzazioni specializzate, deve essere attuata con mezzi leciti nel rispetto delle leggi vigenti. Ai lavoratori e collaboratori non è consentito di ricevere e utilizzare dati e informazioni riservate comunque ricevute da terzi senza che il SISS abbia avuto l'autorizzazione dai terzi stessi per l'utilizzo di tali informazioni. In ogni caso il trattamento dei dati è consentito soltanto nell'ambito dei limiti stabiliti dalle istruzioni ricevute per il proprio ruolo di incaricato.

Nell'ambito dell'esecuzione delle attività ogni dipendente e collaboratore a qualsiasi livello e per le parti di propria competenza, deve garantire la corretta rendicontazione delle attività svolte sia direttamente sia attraverso fornitori e/o altri collaboratori da lui coordinati. I relativi documenti di registrazione devono essere compilati con attenzione. Per nessun motivo, anche se apparentemente a fin di bene, è ammessa la commissione di falsi. In particolare non possono essere immessi dati non veritieri, alterare dati preventivamente immessi, compilati e/o firmati documenti di registrazione al posto di altre persone. Eventuali errori nell'imputazione devono essere preventivamente segnalati come non conformità ai propri referenti e successivamente corretti dando evidenza di tale correzione (utilizzo di penne di colore diverso, note a lato, ecc.). Si segnala in particolare la necessità di seguire scrupolosamente le regole di compilazione e firma dei registri e degli altri documenti che sono utilizzati formalmente a fine rendicontativi nei riguardi dei soggetti finanziatori.

Le procedure aziendali definiscono di caso in caso le responsabilità e i poteri di firma e a tali responsabilità e poteri è fatto obbligo a ciascuno di attenersi. Si ricorda infine quanto già precedentemente previsto al capitolo precedente sull'utilizzo dei sistemi informativi.

Qualunque tentativo di violazione o di istigazione alla violazione delle sopracitate disposizioni deve essere immediatamente riferita al proprio referente aziendale o direttamente all'Organismo di Vigilanza. Il SISS non tollera alcun tipo di corruzione nei confronti di pubblici ufficiali, o qualsivoglia altra parte connessa o collegata con dipendenti pubblici, in qualsiasi forma o modo. Il SISS intende improntare i rapporti con le altre società ed enti al rispetto delle regole di concorrenza e di mercato, secondo correttezza e buona fede.

5.2 Rapporti con i fornitori di prodotti e servizi

Nei rapporti con i fornitori di prodotti e servizi (di seguito genericamente indicati come "fornitori") devono essere osservate le procedure interne per la selezione, la qualificazione e la gestione dei rapporti. Il SISS si ispira nei rapporti con i fornitori ai principi di correttezza e buona fede nonché al rispetto delle regole sulla concorrenza e sul mercato. In tale contesto i lavoratori, a qualsiasi titolo addetti alle relazioni con i fornitori, devono operare nell'osservanza di requisiti predefiniti e valutati in termini oggettivi, imparziali e trasparenti, evitando qualunque logica motivata da favoritismi o dettata dalla certezza o dalla speranza di ottenere vantaggi, anche con riferimento a situazioni estranee al rapporto di fornitura, per sé o per il SISS.

Devono essere evitate situazione di conflitto di interessi, anche potenziale, con riguardo a fornitori segnalando al

proprio referente o all'Organismo di Vigilanza l'esistenza o l'insorgenza di tali situazioni. In modo particolare, la selezione dei fornitori, nonché la formulazione delle condizioni di acquisto di beni e servizi e la definizione delle tariffe professionali sono dettate da valori e parametri di concorrenza, obiettività, correttezza, imparzialità, equità, prezzo, qualità del bene e servizio, garanzie di assistenza e di sostenibilità e in generale un'accurata e precisa valutazione dell'offerta. Nella scelta dei fornitori non sono ammesse o accettate pressioni indebite, tali da favorire un soggetto piuttosto che un altro; i fornitori scelti si impegnano a rispettare le norme inerenti la sicurezza sul lavoro ed il rispetto del CCNL di riferimento.

L'attivazione di una fornitura deve essere sempre preceduta da una attenta valutazione del mercato, con l'eventuale conseguente acquisizione di almeno tre offerte. Non può essere in alcun modo preso in considerazione l'acquisto di beni la cui provenienza non sia nota e non sia garantita la presenza dei relativi documenti fiscali e di garanzia.

Non sono ammessi favoritismi nei pagamenti ai fornitori e, più in generale, non possono essere attuate azioni che pregiudichino il loro stato di creditori. Le tipologie contrattuali devono essere coerenti con la tipologia di prodotto e servizio acquistato. Non sono ammesse forme contrattuali che possano in qualche modo rappresentare caratteri elusivi nei confronti delle norme giuslavoristiche. Nei rapporti con i fornitori non è ammesso dare o ricevere sotto alcuna forma, diretta o indiretta, offerte di denaro o regalie tendenti ad ottenere vantaggi reali o apparenti di varia natura (es. economici, favori, raccomandazioni). Tale divieto ha validità generale, nel senso che deve considerarsi esteso anche a iniziative individuali, utilizzando denaro e beni propri o del nucleo familiare. In ogni caso, atti di cortesia commerciale non devono mai essere compiuti in circostanze tali da poter dare origine a sospetti di illiceità e compromettere l'immagine aziendale.

5.3 Rapporti con gli Utenti ed i Familiari

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

Nel rispetto delle normative vigenti e dei principi etici generali enunciati in precedenza, il SISS persegue l'attenzione ai bisogni degli Utenti, garantisce adeguati standard di qualità delle attività e delle prestazioni offerte e si impegna a rispettare, lungo tutti i processi organizzativi di "Servizio alla persona", le regole seguenti:

- ✓ **Centralità della relazione e dell'ascolto:** si impegna a promuovere un rapporto con gli Utenti ed i loro Familiari fondato sulla relazione diretta e sull'ascolto del bisogno;
- ✓ **Rispetto dei valori individuali:** si impegna a rispettare l'individualità di ogni persona, riconoscendone i bisogni e realizzandogli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita;
- ✓ **Equità delle prestazioni e delle condizioni:** si impegna a:
 - assicurare il diritto a ricevere prestazioni appropriate ed un comportamento rispettoso, cortese e professionale nel rispetto della dignità umana, dei valori culturali e delle convinzioni etiche e religiose, del genere, degli orientamenti sessuali, dell'etnia, della nazionalità, dell'appartenenza politica, dell'età e delle condizioni di salute, escludendo ingiustificate disparità di trattamento;
 - garantire l'uniformità delle condizioni economiche applicate a tutti gli Utenti, escludendo l'applicazione di un migliore trattamento per ragioni legate a personalismi e clientelismi;
- ✓ **Informazione:** si impegna a garantire agli aventi diritto un'informazione completa, veritiera e chiara sia sulle modalità di accesso al servizio, sia sullo stato psico-fisico degli Utenti, ed a fornire queste informazioni con un linguaggio comprensibile e adeguato alle conoscenze degli interlocutori;
- ✓ **Qualità del servizio:** al fine di sviluppare un rapporto basato sulla centralità della relazione e sull'ascolto dei bisogni, si impegna ad analizzare periodicamente la soddisfazione degli Utenti, a monitorare la qualità del servizio ed a gestire i reclami in modo oggettivo e trasparente;
- ✓ **Diritto di inoltrare reclami:** si impegna a garantire la possibilità di presentare osservazioni e reclami da parte degli Utenti, dei Familiari e degli altri "portatori di interesse", attraverso il servizio interno URP, garantendo tempi e modalità di risposta adeguati.

Il SISS persegue l'obiettivo di soddisfare i propri utenti fornendo loro servizi competitivi e di qualità a condizioni e prezzi congrui, nel pieno rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili nel mercato in cui opera.

Il SISS si impegna a garantire cortesia, attenzione, correttezza e chiarezza in ogni forma di comunicazione con l'utenza. Il SISS si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei prodotti/servizi offerti sulla base di livelli predefiniti e a monitorare periodicamente la qualità percepita.

5.4 Rapporti con le associazioni di volontariato

Sarà cura del SISS improntare i rapporti con le Associazioni di volontariato e i volontari con correttezza e trasparenza. È buona prassi che, periodicamente, i volontari siano coinvolti in percorsi informativi, formativi e/o di sensibilizzazione riguardanti gli obiettivi aziendali, gli aspetti igienico-sanitario-assistenziali, la sicurezza, antincendio e la privacy.

5.5 Rapporto con la Pubblica Amministrazione

Il SISS adotta nelle relazioni con la Pubblica Amministrazione e con gli Enti Locali la più rigorosa osservanza delle normative comunitarie, nazionali e aziendali applicabili.

Nei rapporti con tali soggetti, è severamente vietato cercare di influenzare impropriamente le decisioni dell'istituzione interessata, al fine di ottenere il compimento di atti non conformi o contrari ai doveri di ufficio, in particolare offrendo o promettendo, direttamente o indirettamente, doni, favori, denaro o utilità di qualunque genere. Tale divieto ha validità generale, nel senso che deve considerarsi esteso anche a iniziative individuali, utilizzando denaro e beni propri o del nucleo familiare. In ogni caso atti di cortesia commerciale non devono mai essere compiuti in circostanze tali da poter dare origine a sospetti di illiceità e compromettere l'immagine aziendale. Il dipendente che dovesse ricevere indicazioni da chiunque di operare in tal senso è tenuto a darne immediata comunicazione al proprio referente o all'Organismo di Vigilanza. Non è consentito esaminare o proporre opportunità di impiego e/o commerciali che possano avvantaggiare dipendenti della PA a titolo personale, o sollecitare o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti.

Durante l'esecuzione dei rapporti l'azienda dovrà rispettare quanto stabilito nel contratto, evitando modifiche non autorizzate, predisponendo adeguati meccanismi di controllo e salvaguardia e avvalendosi solo della collaborazione di persone competenti ed adeguate.

I rapporti con le Istituzioni, la gestione di trattative, l'assunzione di impegni e l'esecuzione di rapporti, di qualsiasi genere con la Pubblica Amministrazione e gli Enti Locali necessari per lo sviluppo delle attività del SISS, sono riservati esclusivamente alle funzioni aziendali a ciò delegate. Pertanto, qualunque rapporto si attivi tra un lavoratore e/o collaboratore e persone facenti parte della Pubblica Amministrazione/Enti Locali, riconducibile a ambiti di interesse del SISS, deve essere segnalato dall'interessato alla Direzione che, valutata la correttezza di tale rapporto nel contesto delle specifiche mansioni/progetto, ne mantiene evidenza.

L'Organo di Amministrazione del SISS adotta modalità di indirizzo e di programmazione dell'attività coerenti con i piani socio sanitari della Regione Lazio e con le indicazioni dell'ASL di appartenenza, secondo i principi e la prassi della migliore azione amministrativa. Avrà cura di definire e controllare:

- ✓ il raggiungimento degli obiettivi di qualità fissati dalla Regione Lazio;
- ✓ l'appropriatezza dell'assistenza socio sanitaria;
- ✓ il perseguimento degli obiettivi previsti per l'accreditamento istituzionale.

5.6 Rapporti con la concorrenza

Il SISS, crede nella libera e leale concorrenza ed uniforma le proprie azioni all'ottenimento di risultati competitivi che premiano la capacità, l'esperienza e l'efficienza, pur nel contesto del sistema integrato pubblico-privato del settore socio sanitario.

Qualsiasi azione diretta ad alterare le condizioni di corretta competizione è contraria alla politica aziendale ed è vietata ad ogni soggetto che per essa agisce.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse dell'azienda può giustificare una condotta dei vertici aziendali o dei collaboratori del SISS che non sia rispettosa delle leggi vigenti e conforme alle regole del presente Codice.

5.7 Rapporti con organizzazioni politiche e sindacali

Il SISS non eroga contributi diretti o indiretti sotto qualsiasi forma a partiti politici, movimenti, organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati.

5.8 Rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo

Il SISS impronta i propri rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo alla massima collaborazione e nel pieno rispetto del loro ruolo istituzionale, impegnandosi a dare sollecita esecuzione alle loro prescrizioni.

5.9 Rapporti con i Mass Media e relazioni istituzionali

Tutti i contatti con gli organi di informazione devono essere tenuti esclusivamente dai membri del Consiglio di amministrazione e dalla Direzione Generale.

Le comunicazioni all'esterno dell'azienda verso l'opinione pubblica sono improntate al rispetto del diritto all'informazione. In nessun caso è permesso di divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

L'informazione verso i mass media deve essere accurata, coordinata e coerente con i principi e le politiche dell'azienda, deve rispettare le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale; deve essere realizzata con chiarezza e trasparenza. È assolutamente vietato divulgare notizie false. In ogni comunicazione verso l'esterno le informazioni riguardanti il SISS devono essere veritiere, chiare e verificabili.

L'azienda consapevole del valore e dell'uso a fine sanitario – sociale dei dati in suo possesso, si adopera affinché la redazione di tutti i documenti destinati all'esterno rispettino il principio di correttezza, competenza e responsabilità rispetto alle informazioni diffuse, anche al fine di evitare falsi allarmismi connessi alla situazione socio sanitaria.

Il SISS ritiene che il dialogo con le Associazioni presenti sul territorio sia di fondamentale importanza, riconoscendo alle stesse il diritto ad essere informate e a rappresentare il proprio punto di vista.

5.10 Comunicazioni e informazioni societarie

Il SISS riconosce il ruolo primario di una comunicazione chiara ed efficace nelle relazioni esterne ed interne. In particolare, è fatto divieto di divulgare qualunque informazione che possa in qualche modo avvantaggiare soggetti a discapito di altri. Analogamente non devono essere divulgate informazioni che possano in qualche modo incidere sulla

reputazione di soggetti esterni e sull'affidabilità che il mercato in essi ripone. Si puntualizza che tali informazioni, pur non divulgate, non possono essere usate dal C.d.A. o da altri, per porre in essere operazioni ordinarie o straordinarie (acquisizione o cessioni di quote azionarie, ecc.) a carico del SISS o in capo alle singole persone fisiche.

Le informazioni divulgate all'esterno devono essere in ogni caso tempestive e coordinate. Le persone incaricate di divulgare al pubblico informazioni sotto forma di discorsi, partecipazioni a convegni, pubblicazioni o qualsiasi altra forma di presentazione, devono attenersi alle disposizioni della Direzione, ottenendone la preventiva autorizzazione. Le comunicazioni devono essere veritiere, chiare, trasparenti, non ambigue o strumentali: esse devono, infatti, essere coerenti, omogenee e accurate, complete e trasparenti, nonché conformi alle politiche ed ai programmi aziendali.

Non è possibile fornire informazioni dell'organizzazione a organi di comunicazione di massa senza esserne stati specificamente e previamente autorizzati da uno dei membri del C.d.A.

5.11 Regali, omaggi e benefici

Non è ammessa alcuna forma di regalo che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile al SISS.

In particolare, è vietata in assoluto qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici o a loro famigliari che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

Si precisa che tale norma concerne sia i regali promessi o offerti sia quelli ricevuti, intendendosi per regalo qualsiasi tipo di beneficio (partecipazione gratuita a convegni, promessa di un'offerta di lavoro ecc.) I regali offerti a terzi, comunque non appartenenti alla P.A., stante il divieto assoluto sopra indicato, devono essere di modico valore e documentati in modo adeguato a consentire le opportune verifiche e devono essere segnalati al Direttore Generale.

I destinatari del presente codice che ricevano regali o benefici non di modico valore sono tenuti a darne comunicazione al consiglio di amministrazione il quale ne valuterà l'adeguatezza e provvederà a far notificare la mittente la politica della società in materia.

6 RAPPORTI INTERNI

6.1 Dignità e rispetto

Il SISS rispetta le disposizioni nazionali e internazionali in materia di occupazione ed è contraria ad ogni forma di lavoro irregolare. Il SISS contrasta e respinge, tanto in fase di selezione e assunzione del personale, quanto nella gestione del rapporto di lavoro, qualunque forma di discriminazione fondata sul sesso, sulla religione, sull'età, sulla razza, sulla condizione sociale, sulla nazionalità, garantendo pari opportunità e attivandosi al fine della rimozione di eventuali ostacoli alla effettiva realizzazione di tale situazione.

Il SISS si impegna a tutelare l'integrità psico-fisica di dipendenti e collaboratori, nel rispetto della loro personalità. Per questo motivo il SISS esige che nelle relazioni di lavoro non venga dato luogo a molestie, intendendo come tali anche la creazione di un ambiente di lavoro intimidatorio, ostile o di isolamento nei confronti dei singoli o di gruppi di persone. A tal fine il SISS previene, per quanto possibile, e comunque persegue il mobbing e le molestie personali di ogni tipo, comprese quelle sessuali. È politica del SISS promuovere un clima interno in cui ognuno interagisca con gli altri colleghi onestamente, con dignità e rispetto reciproco. Pertanto, i dipendenti e collaboratori sono tenuti a porre in essere una condotta costantemente rispettosa dei diritti e della personalità dei colleghi e dei terzi in generale. Non ultimo, l'eticità del rapporto con i dipendenti è ricercata in azienda anche attraverso la predisposizione di un ambiente di lavoro ottimale e mediante una permanente azione di prevenzione degli infortuni.

I responsabili sono tenuti a esercitare il proprio ruolo con correttezza e imparzialità e sono tenuti ad adottare un comportamento di esemplare osservanza delle normative aziendali e del presente Codice Etico e di Condotta anche al fine di stimolare lo spirito di emulazione nei propri collaboratori diretti.

I dipendenti e collaboratori devono conoscere e osservare, per quanto di loro competenza, le prescrizioni del Codice Etico e di Condotta e devono, compatibilmente con le possibilità individuali, promuoverne la conoscenza presso i neo-assunti e i nuovi collaboratori, nonché presso i terzi con i quali vengano in contatto per ragioni inerenti ai loro compiti. I dipendenti e collaboratori sono tenuti a segnalare all'Organismo di Vigilanza, direttamente o attraverso il proprio referente interno, ogni violazione del Codice Etico e di Condotta da parte di colleghi, collaboratori, consulenti, clienti e fornitori. Il SISS considererà sanzionabile qualunque segnalazione infondata effettuata in malafede.

6.2 Formazione

Il SISS pone la massima attenzione nella valorizzazione delle competenze professionali degli operatori e collaboratori attraverso la realizzazione di piani formativi pluriennali che prevedano iniziative formative, finalizzate all'apprendimento degli elementi essenziali della professionalità, dell'aggiornamento delle competenze acquisite nonché l'adeguamento a norme cogenti.

6.3 Assunzioni

Ai dipendenti e collaboratori viene fatto divieto di accettare o sollecitare promesse o versamenti di denaro o beni o benefici, pressioni o prestazioni di qualsiasi tipo che possano essere finalizzati a promuovere l'associazione o l'assunzione come dipendente di un qualsiasi soggetto (o anche la semplice stipula di un incarico) o il suo trasferimento o la sua promozione. La presente disposizione è applicata anche nei confronti dei contratti di collaborazione o di

contratti di consulenza. Ogni assunzione e/o proposta di collaborazione è decisa sulla base delle risultanze di valutazioni il più possibili oggettive che riguardano le competenze possedute in rapporto ai profili necessari. Ogni assunzione/collaborazione segue scrupolosamente la procedura specificatamente dedicata.

Non sono ammesse assunzioni che, per la loro collocazione di tempo e luogo e/o collegamenti diretti/indiretti con il Committente, possano configurarsi come scambio per progetti / commesse acquisiti.

6.4 Condotta etica

Tutto il personale, dipendente e non, che a qualunque titolo esercita attività all'interno del SISS, è tenuto a svolgere le proprie mansioni in modo responsabile, onesto, diligente, in conformità con le politiche aziendali, le procedure e le direttive stabilite. I valori etici descritti nel presente Codice, devono costituire un dovere costante e sistematico della condotta operativa di ogni operatore e collaboratore del SISS.

6.5 Doveri dei dipendenti e collaboratori

I dipendenti ed i collaboratori si impegnano ad esercitare la propria attività professionale con correttezza, trasparenza ed onestà, contribuendo al perseguimento degli obiettivi aziendali ed operando con elevata efficienza, attenendosi alle disposizioni e alle norme dell'organizzazione.

I comportamenti aziendali interni ed esterni dei dipendenti e dei collaboratori dovranno essere adeguati ai valori e principi contenuti nel presente Codice Etico, nelle norme di legge e nei regolamenti.

È fatto divieto ai dipendenti e collaboratori di:

- ✓ perseguire interessi personali o sfruttare la propria posizione a fini personali
- ✓ adottare atteggiamenti che possano compromettere l'immagine del SISS
- ✓ pubblicizzare servizi funebri, di trasporto, personale di sostegno (esp. badanti), o altre forme di servizio alla persona
- ✓ usare beni aziendali per scopi diversi da quelli ad essi propri
- ✓ evitare il consumo inutile o non razionale di mezzi e risorse messi a disposizione
- ✓ diffondere notizie riguardanti il SISS
- ✓ sostenere pubblicamente partiti politici, campagne elettorali, conflitti religiosi etnici o internazionali in nome del SISS

6.6 Decoro personale

I dipendenti ed i collaboratori del SISS, durante le ore di servizio, devono adeguare il proprio abbigliamento e decoro personale all'impostazione della struttura, contribuendo a trasmettere un'immagine rigorosa di igiene ed ordine, elementi fondamentali nella nascita e crescita del rapporto di fiducia con gli utenti e familiari.

I dipendenti devono pertanto utilizzare correttamente la divisa pulita ed ordinata, ritirata presso il servizio di guardaroba/lavanderia, e avendo cura di mantenere sempre nel proprio armadietto una divisa di ricambio.

Il proprio armadietto di spogliatoio deve essere in ordine e le calzature riposte nel suo interno nel ripiano più basso.

Le calzature, fornite periodicamente dall'azienda, devono anch'esse essere idonee e pulite; è buona norma indossare sempre lecalze.

Il personale a contatto con l'ospite o l'utente (anche di ristorazione), deve avere le unghie corte e prive di smalto e non può indossare unghie artificiali; è buona norma tenere i capelli raccolti, non portare monili o fermagli vistosi e/o piercing.

È vietato al dipendente ed al collaboratore portare all'esterno della struttura qualsiasi tipo di materiale, anche alimentare, di proprietà del SISS anche se considerato non idoneo all'uso o rifiuto.

6.7 Salute, sicurezza dei lavoratori

Il SISS si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro. Il SISS non accetta alcun compromesso nel campo della tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti e collaboratori sul posto di lavoro; essi non devono esporre gli altri lavoratori (interni o esterni) a rischi inutili che possano provocare danni alla loro salute o incolumità fisica. L'azienda tutela l'integrità psico-fisica dei propri dipendenti e collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di erogazione di servizi socio sanitari, prevenzione degli infortuni sul lavoro e protezione dei lavoratori.

Ogni decisione aziendale in materia di sicurezza e salute del lavoro deve tenere conto dei seguenti principi e criteri fondamentali:

- ✓ evitare i rischi
- ✓ valutare i rischi che non possono essere evitati
- ✓ combattere i rischi alla fonte
- ✓ adeguare il lavoro all'uomo – in particolare per quanto concerne la concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature e dei metodi di lavoro e produzione dei servizi – in particolare per attenuare il lavoro monotono e ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute
- ✓ tenere conto del grado di evoluzione della tecnica
- ✓ sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non lo è o lo è di meno
- ✓ dare la priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale

- ✓ promuove all'interno dell'azienda la cultura del benessere

L'azienda programma la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri in sé la tecnica, l'organizzazione, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro.

L'azienda si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i propri dipendenti/collaboratori una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti anche mediante l'impartire adeguate istruzioni.

I destinatari del presente codice contribuiscono al processo di prevenzione dei rischi e tutela della salute e sicurezza nei confronti di sé stessi, dei colleghi e dei terzi, fatte salve le responsabilità individuali ai sensi delle disposizioni di legge applicabili in materia.

Nell'ambito dell'attività aziendale sussiste il divieto assoluto di far uso di sostanze alcoliche o di stupefacenti ed il divieto di fumare nei luoghi di lavoro, in conformità alle norme di legge e comunque ove il fumo possa determinare pericolo per le strutture ed i beni aziendali o per la salute o l'incolumità dei colleghi e dei terzi.

6.8 Tutela della Privacy

La privacy di tutti i dipendenti, lavoratori e collaboratori è tutelata nel rispetto di quanto previsto da Regolamento Europeo con nomina di RPD/DPO; al personale che a qualunque titolo lavora per il SISS, è fatto divieto di indagare su idee, preferenze, gusti personali ed in genere sulla vita privata. È fatto divieto di comunicare o diffondere dati personali senza previo consenso dell'interessato.

Il personale tutto è altresì tenuto al rispetto del segreto professionale in osservanza del valore etico, deontologico e giuridico che esso rappresenta, rispettando l'obbligo di non rivelare le informazioni aventi natura di segreto apprese all'interno del rapporto fiduciario.

6.9 Tutela dell'ambiente

L'ambiente è un bene primario della comunità che il SISS vuole contribuire a salvaguardare. A tal fine essa programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche ed esigenze ambientali, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamenti applicabili, prestando la massima cooperazione alle autorità pubbliche preposte alla verifica sorveglianza e tutela dell'ambiente.

I destinatari del presente codice contribuiscono al processo di protezione dell'ambiente. In particolare, coloro che sono coinvolti nei processi operativi prestano la massima attenzione ad evitare ogni scarico ed emissione illecita di materiali nocivi o rifiuti speciali e trattano i rifiuti in conformità alle specifiche prescrizioni.

6.10 Tutela del patrimonio aziendale

Il patrimonio aziendale del SISS è costituito dai beni fisici materiali, quali ad esempio: mobili d'arredo, computer, stampanti, attrezzature, nonché da beni immateriali quali, ad esempio, informazioni riservate, software e know-how specifico di settore. La protezione e conservazione di questi beni costituisce un valore fondamentale per la salvaguardia degli interessi societari. Ognuno deve sentirsi responsabile dei beni aziendali che gli sono stati affidati in quanto strumentali all'attività svolta.

È cura di ogni operatore e collaboratore, nell'espletamento delle proprie attività aziendali, non solo proteggere tali beni, ma impedirne l'uso fraudolento o improprio. L'utilizzo di questi beni da parte dei lavoratori e collaboratori deve essere pertanto funzionale ed esclusivo allo svolgimento delle attività aziendali.

7 CONFLITTO DI INTERESSI

7.1 Principi generali

Il SISS intende improntare i rapporti con i propri stakeholders alla massima fiducia e lealtà. Il SISS intende aderire ai più elevati standard etici nella conduzione delle sue attività. È quindi doveroso che ciascuno eviti situazioni di conflitti di interesse o altre situazioni che possano essere dannose o disdicevoli per il SISS.

Rapporti di parentela: chiunque tra il personale abbia rapporti di parentela anche solo potenzialmente in conflitto con il proprio ruolo, è tenuto a segnalarlo tempestivamente all'Organismo di Vigilanza e alla Direzione.

7.2 Attività lavorativa esterna

I membri del CDA, i dipendenti e collaboratori devono evitare tutte quelle attività che siano in conflitto di interesse con il SISS, con particolare riferimento a interessi personali o familiari che potrebbero influenzare l'indipendenza nell'espletare le attività loro assegnate. Tutti i soggetti che operano in nome e nell'interesse del SISS, che si trovano ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto con quello del SISS, devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto al diretto superiore, affinché compia le opportune valutazioni, quali, ad esempio, indicare altro dipendente o collaboratore che non si trovi nella stessa situazione. È pertanto fatto obbligo a tali soggetti di segnalare situazioni di conflitto di interesse, anche solo potenziale, informando l'Organismo di Vigilanza e la Direzione.

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

7.3 Uso del tempo e dei beni aziendali

Il personale non può svolgere, durante il proprio orario lavorativo, altre attività non congruenti con le proprie mansioni e responsabilità organizzative. L'utilizzo dei beni aziendali, quali ad esempio locali, attrezzature, informazioni riservate del SISS non sono consentiti per l'uso e interesse personale di qualunque genere.

8 VIOLAZIONI E SANZIONI

I lavoratori e collaboratori devono riferire prontamente ai loro referenti interni ogni circostanza che comporti o che sembri comportare, una deviazione dalle norme di comportamento riportate nel presente Codice e/o una violazione ai protocolli, procedure e istruzioni operative aziendali in essere. I referenti hanno a loro volta il dovere di informare tempestivamente l'Organismo di Vigilanza delle notizie di cui sono venuti a conoscenza.

Qualora, per giustificato motivo o per opportunità, sia ritenuto sconsigliabile conferire con il proprio referente diretto, il lavoratore e collaboratore dovrà comunicare direttamente con l'Organismo di Vigilanza. Omettere o non riferire tali circostanze costituisce una violazione del presente Codice Etico e di Condotta.

Le segnalazioni sono trattate con la massima riservatezza e tutte le violazioni riferite diventano immediatamente oggetto di indagine. Tutti gli operatori e collaboratori sono tenuti a cooperare senza riserve alle fasi istruttorie e a fornire tutte le informazioni in loro possesso riguardanti tali violazioni, indipendentemente dal fatto che le stesse siano considerate rilevanti. La mancata cooperazione, o la cooperazione solo parziale con le attività di istruttoria costituisce una violazione del presente Codice Etico e di Condotta.

Il SISS nei casi accertati e verificati di dolo, furto, omissioni, falsificazioni, alterazioni, utilizzo improprio di informazioni riservate, appropriazione indebita di beni fisici e immateriali del patrimonio aziendale, provvederà ad applicare le sanzioni disciplinari necessarie ed eventualmente, secondo la gravità delle infrazioni commesse, a dare corso ad azioni legali nei confronti delle persone coinvolte.

Qualsiasi violazione delle disposizioni del Codice Etico e di Condotta e delle procedure aziendali verrà trattata con fermezza con la conseguente adozione di adeguate misure sanzionatorie coerentemente con quanto previsto dai contratti nazionali di lavoro e dal Modello di organizzazione, gestione e controllo elaborato ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

9 ENTRATA IN VIGORE E DIFFUSIONE

Il presente Codice Etico e di Condotta entra in vigore a partire dalla sua approvazione da parte del Consiglio di amministrazione e viene attuato insieme al Modello di organizzazione, gestione e controllo predisposto ai sensi del D.Lgs. 231/2001. Ogni variazione o integrazione successiva è approvata dal Consiglio di amministrazione e diffusa secondo quanto previsto dal Modello.

A tutti i destinatari è fatto obbligo di prenderne adeguata conoscenza e di osservarlo.

Le revisioni e/o modifiche al presente codice avranno adeguata pubblicità, entrata in vigore e diffusione secondo le modalità indicate in questo articolo.

Sommario

1	PREMESSA	1
1.1	Destinatari	1
1.2	La Mission	1
a)	La centralità dell'utente	1
b)	La condivisione.....	1
c)	Il rapporto con il territorio	2
d)	L'innovazione.....	2
1.3	I presupposti normativi	2
1.4	Definizioni.....	2
2	PRINCIPI GENERALI	3
2.1	Ambito d'applicazione	3
2.2	Sistema dei valori di base	3
2.3	Garanti d'attuazione del Codice Etico e di Condotta.....	4
2.4	Obblighi per il personale relativamente al Codice Etico e di Condotta	4
2.5	Processi critici.....	4
3	PRINCIPI RELATIVI ALLE OPERAZIONI, ALLE TRANSAZIONI E ALLE REGISTRAZIONI	4
4	GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI	5
4.1	Norme generali	5
4.2	Utilizzo di risorse informatiche	5
4.3	Libri contabili e registri	6
5	RAPPORTI CON TERZI	6
5.1	Norme generali	6
5.2	Rapporti con i fornitori di prodotti e servizi.....	6
5.3	Rapporti con gli Utenti ed i Familiari	7
5.4	Rapporti con le associazioni di volontariato	7
5.5	Rapporto con la Pubblica Amministrazione	7
5.6	Rapporti con la concorrenza	8
5.7	Rapporti con organizzazioni politiche e sindacali	8
5.8	Rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo	8
5.9	Rapporti con i Mass Media e relazioni istituzionali	8
5.10	Comunicazioni e informazioni societarie	8
5.11	Regali, omaggi e benefici	9
6	RAPPORTI INTERNI	9
6.1	Dignità e rispetto	9
6.2	Formazione	9
6.3	Assunzioni.....	9
6.4	Condotta etica.....	10
6.5	Doveri dei dipendenti e collaboratori.....	10
6.6	Decoro personale	10
6.7	Salute, sicurezza dei lavoratori	10
6.8	Tutela della Privacy	11
6.9	Tutela dell'ambiente	11
6.10	Tutela del patrimonio aziendale	11
7	CONFLITTO DI INTERESSI.....	11
7.1	Principi generali	11
7.2	Attività lavorativa esterna	11
7.3	Uso del tempo e dei beni aziendali.....	12
8	VIOLAZIONI E SANZIONI.....	12
9	ENTRATA IN VIGORE E DIFFUSIONE.....	12