



RSA CASA SANT'ANGELO
PROVINCIA ITALIANA DELLE SUORE MERCEDERIE
Via San Donato, 2 - 21018 Sesto Calende (VA)
C.F. 02945990584 - P. IVA 01139221004
Tel. 0331/923260 - Fax 0331/921244
Mail: amministrazione@casasantangelo.it
[PEC: mercedarie.casasantangelo@secmail.it](mailto:mercedarie.casasantangelo@secmail.it)

Codice Etico

RSA Casa Sant'Angelo

Sesto Calende, 16/02/2017

REDATTO DA: Dr. Marco Bertani

IL LEGALE RAPPRESENTANTE
Suor Eleuteria Ferrari

Indice

1. Premessa	pag. 4
1.1 Cenni storici	pag. 6
1.2 La mission	pag. 7
1.3 I presupposti normativi	pag. 7
2. Principi generali	pag. 10
2.1 Ambito di applicazione	pag. 10
2.2 Sistema dei valori di base	pag. 10
2.3 Garanti d'attuazione del Codice Etico	pag. 12
2.4 Obblighi per il personale relativamente al Codice Etico	pag. 12
2.5 Analisi del rischio	pag. 13
2.6 Processi critici	pag. 13
3. Principi relativi operazioni, transazioni e registrazioni	pag. 14
4. Gestione delle informazioni e dei dati	pag. 16
4.1 Norme generali	pag. 16
4.2 Utilizzo dei software nei rapporti con la Pubblica Amministrazione	pag. 17
5. Rapporti con i terzi	pag. 18
5.1 Norme generali	pag. 18
5.2 Rapporti con i fornitori di prodotti e servizi	pag. 19
5.3 Rapporti con le Ospiti ed i Familiari	pag. 20
5.4 Rapporti con le Associazioni di Volontariato	pag. 22
5.5 Rapporti con la Pubblica Amministrazione	pag. 22
5.6 Rapporti con Organizzazioni Politiche e Sindacali	pag. 23
5.7 Rapporti con le Autorità di Vigilanza e Controllo	pag. 23
5.8 Comunicazioni e informazioni societarie	pag. 23
5.9 Regali	pag. 24

6. Rapporti interni	pag. 25
6.1 Dignità e rispetto	pag. 25
6.2 Formazione	pag. 26
6.3 Assunzioni	pag. 26
6.4 Condotta etica	pag. 26
6.5 Salute, sicurezza dei lavoratori e tutela ambientale	pag. 26
6.6 Tutela del patrimonio aziendale	pag. 27
7. Conflitti di interesse	pag. 28
7.1 Principi generali	pag. 28
7.2 Rapporti di parentela	pag. 28
7.3 Attività lavorativa esterna	pag. 28
7.4 Uso del tempo e dei beni aziendali	pag. 28
8. Violazioni e sanzioni	pag. 29
9. Entrata in vigore e diffusione	pag. 29

1. Premessa

La Residenza Sanitaria Assistenziale (di seguito anche “RSA”) Casa di Riposo Sant’Angelo (di seguito anche “*Casa Sant’Angelo*”) ha una mission precisa e definita nella Carta dei Servizi; prima ancora, tuttavia, l’attività di Casa Sant’Angelo è svolta in aderenza al *Carisma* dell’ente religioso (di seguito il “*Soggetto Gestore*”, Provincia Italiana delle Suore Mercedarie, con sede legale nel Comune di Roma, in via Garigliano n. 86, C.F. 02945990584 e P.I. 01139221004, di seguito anche l’“*Ente*”) di cui la RSA rappresenta un ambito operativo.

La concretizzazione del *Carisma* muove l’azione e il lavoro dell’Ente e delle Religiose che ne fanno parte, anche nell’ambito dell’attività di servizio effettuate a favore delle Signore Ospiti di *Casa Sant’Angelo*.

Le tavole di costituzione dell’Ente evidenziano che:

Il carisma della nostra famiglia religiosa ha come fondamento la carità redentrice di Cristo nel dono dell’Amore Misericordioso. Intendiamo vivere nella Chiesa l’ideale espresso dalle parole di Gesù: “Nessuno ha un amore più grande di questo: dare la vita per i propri amici”.

La nostra Fondatrice Madre Teresa, mossa dalla grazia dello Spirito Santo e attratta dal corrispondente ideale di carità, volle che la Congregazione fosse aggregata all’Ordine della Beata Maria Vergine della Mercede.

Come Maria che si proclamò schiava del Signore per accogliere pienamente il piano divino della liberazione dell’uomo per mezzo della Redenzione, anche noi, religiose mercedarie, vogliamo vivere il nostro carisma in totale e amorosa schiavitù a Gesù con Maria, per collaborare alla redenzione dell’uomo in Colui che “ci ha resi liberi”.

La nostra vita religiosa sull’esempio di Madre Teresa di Gesù, sempre animata da una fede ardente, da una carità intensa, da una dedizione senza limiti, è memoria vivente di Cristo, Amore Misericordioso del Padre che si esprime e realizza mediante:

- a) l’educazione e la formazione cristiana nelle diverse tappe della vita, specialmente della gioventù povera e bisognosa di liberazione da qualsiasi forma di schiavitù.*
- b) l’assistenza caritativa, con attenzione particolare alle membra più povere e sofferenti del corpo di Cristo.*
- c) l’evangelizzazione e la promozione umana, anche in terra di Missione, per mezzo delle opere di dedizione e liberazione proprie dell’Istituto.*

Il *Soggetto Gestore* realizza il proprio *Carisma* anche per il tramite della dedizione e l’assistenza caritativa profusa nell’ambito della gestione della Casa Sant’Angelo di Sesto Calende con attenzione alle necessità e ai bisogni delle ospiti della stessa.

Casa Sant’Angelo una *Residenza Sanitaria Assistenziale* per persone anziane, per sole signore ospiti donne, non autosufficienti che offre, in un ambiente gradevole e facilitante, un servizio socio

assistenziale frutto di anni di lavoro di professionisti del settore. Attraverso metodologie appositamente create e una grande flessibilità si attuano progetti di cura e di sostegno individuali volti a mantenere o potenziare le capacità e le autonomie e a valorizzare il mondo affettivo, relazionale, psicologico e spirituale dell'Ospite, in vista del suo migliore benessere, quando le condizioni di salute o la rete dei servizi presenti nel territorio non ne consentono la permanenza presso l'abitazione di residenza.

Casa S. Angelo nell'ambito della rete regionale delle unità di offerta sociali e socio sanitarie, vive ed agisce in un tessuto sociale che comprende diversi soggetti, molti dei quali attenti all'azione degli operatori socio sanitari.

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

L'esigenza di esplicitare con chiarezza i propri diritti e doveri, derivante dalla rilevanza sociale delle attività svolte, crea l'esigenza di soddisfare legittimi bisogni ed attese degli Ospiti e di coloro che gravitano intorno a Casa Sant'Angelo.

Per tali ragioni il *Codice Etico*:

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

Casa Sant'Angelo per la delicatezza delle interlocuzioni che ha verso la Pubblica

Amministrazione, gli Enti Locali e la Committenza privata, costruisce la sua crescita su una reputazione solida, fedele a valori di onestà e correttezza in ogni processo di lavoro quotidiano. I principi ai quali si deve ispirare l'attività di Casa Sant'Angelo nel realizzare la sua missione, oltre a quelli espressi nel *Carisma dell'Ente*, sono quelli di una rigorosa osservanza della legge, di una concorrenza leale, di rispetto degli interessi legittimi di tutte le parti interessate e, in particolare, dei beneficiari delle azioni formative e orientative.

Ogni comportamento aziendale deve essere immediatamente riconducibile a questi principi. E' importante quindi definire con chiarezza l'insieme dei valori che *Casa Sant'Angelo* riconosce, accetta, condivide e applica a tutti i livelli, senza distinzioni o eccezioni. Pertanto i collaboratori, a qualunque titolo e indipendentemente dalla natura contrattuale del rapporto, nonché i partner, sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni del Codice Etico e di condotta.

1.1 Cenni Storici

La RSA Casa Sant'Angelo trova il suo primo ispiratore in Don Attilio Bersani, giunto a Sesto Calende nel 1964 come Parroco presso l'Abbazia di San Donato, che annuncia il suo progetto nell'Omelia della messa di Natale del 1965. Il progetto trovò immediato consenso nell'illustre ecclesiastico di origine sestese: Mons. Angelo Dell'Acqua. Infatti, la lunga malattia della madre gli aveva fatto comprendere quanto fosse importante poter disporre di strutture idonee per garantire l'assistenza agli anziani.

Nel 1967 Angelo Dell'Acqua viene creato Cardinale e, con la sottoscrizione promossa fra i cittadini di Sesto Calende dall'allora Sindaco Alessandro Carletto, comincia la raccolta fondi per costituire la "*Fondazione Cardinale Angelo dell'Acqua*".

L'idea di edificare una casa di riposo viene confidata dal Cardinale alla Superiora Generale delle Suore di Nostra Signora della Mercede, Madre Maria Cabras la quale si dichiara subito disponibile ad assecondare questo generoso desiderio. D'altra parte, l'assistenza agli anziani appare del tutto congeniale al particolare carisma impresso alla Congregazione delle Mercedarie dalla sua fondatrice, Madre Teresa di Gesù Bacq (1825 – 1896).

Nelle Costituzioni che reggono la vita della Congregazione leggiamo infatti: "Cercheremo di riflettere in noi le virtù della Vergine Maria, vivendo, sui suoi esempi, l'umiltà, la povertà, la disponibilità ed una donazione senza limiti in favore dei più bisognosi, scoprendo in loro il volto di Cristo. Intendiamo vivere nella Chiesa l'ideale espresso dalle parole di Gesù: "*Nessuno ha un amore più grande di questo: dare la vita per i propri amici. La nostra vita religiosa, sull'esempio di Madre Teresa di Gesù, realizza nella Chiesa la sua presenza e testimonianza, donazione dell'amore misericordioso, anche mediante l'assistenza caritativa, con attenzione particolare alle membra più povere e sofferenti del Corpo di Cristo*".

Mosse da questo slancio di *“fede ardente, carità intensa e dedizione senza limiti”*, le Mercedarie si impegnano a realizzare a Sesto Calende l’opera assistenziale voluta dal Card. Dell’Acqua, il quale purtroppo non la vedrà compiuta in quanto muore improvvisamente a Lourdes la sera del 27 agosto 1972.

La progettazione è affidata all’architetto Enrico Buzzi e, dopo varie riflessioni, è scelto un appezzamento di terreno accanto all’antica Abbazia di San Donato, proprietà dell’Ospedale Maggiore di Milano, sul quale sorgevano alcune antiche cascine.

Finalmente, dopo aver svolto ogni pratica burocratica, in data 22 aprile 1973 viene posta la prima pietra dell’opera che, su volere stesso del Cardinale, avrà nome “CASA SANT’ANGELO”.

Nel corso degli anni si sono succedute notevoli trasformazioni, sia dal punto di vista strutturale che gestionale.

L’accreditamento è stato conseguito nel 2003, a seguito della DGR 13633 del 14.07.2003 essendo stata riconosciuta e attestata l’adeguatezza ai più elevati standard gestionali richiesti dalla legge.

Casa Sant’Angelo dispone di un ampio giardino che permettere agli ospiti di rimanere all’aperto e passeggiare in assoluta sicurezza. Le varie zone d’ombra rendono piacevoli le ore trascorse all’aperto, soprattutto durante le stagioni miti dell’anno.

1.2 La mission

Casa Sant’Angelo offre a persone anziane non autosufficienti, in un ambiente gradevole e facilitante, il frutto di una lunga esperienza professionale nel settore socio assistenziale, finalizzato alla realizzazione di progetti di cura e sostegno individuali, volti a mantenere e potenziare le capacità e le autonomie e a valorizzare il mondo affettivo, relazionale, psicologico e spirituale dell’Ospite in vista del suo migliore benessere.

1.3 I presupposti normativi

I presupposti normativi di riferimento per il presente Codice etico sono relativi, in particolare, al D.lgs. n. 231/2001.

Il Decreto Legislativo n. 231 del giugno 2001, recante "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica", ha introdotto nell’ordinamento giuridico italiano un regime di responsabilità amministrativa diretta a carico degli enti, nei casi in cui persone fisiche che rivestano funzioni di rappresentanza e di amministrazione e direzione, o soggetti sottoposti alla loro vigilanza e controllo commettano determinati reati a vantaggio o nell’interesse degli stessi Enti. L’ampliamento della responsabilità mira a coinvolgere nella punizione di taluni illeciti penali il patrimonio delle società ed, in definitiva, gli interessi economici dei soci, i quali, fino all’entrata in vigore di tale legge, non

pativano conseguenze dalla realizzazione dei reati commessi, con vantaggio della società stessa, da amministratori e/o dipendenti. Questa nuova responsabilità sorge soltanto in occasione della realizzazione di determinati tipi di reati, specificatamente indicati della legge, da parte di soggetti legati a vario titolo all'azienda, e solo nell'ipotesi che la condotta illecita sia stata realizzata nell'interesse o a vantaggio di essa.

La responsabilità dell'Ente si aggiunge così a quella della persona fisica che ha commesso materialmente il reato; l'esclusione della responsabilità dell'ente è prevista qualora dimostri (art. 6 e 7 del suddetto D. Lgs.):

- di "aver adottato ed efficacemente attuato prima della commissione del fatto modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire il reato";
- di "vigilare sul funzionamento e sull'osservanza dei modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire il reato"

La predisposizione dei modelli previsti dal D. Lgs. 231/2001 deve avvenire contestualmente all'adozione di un sistema disciplinare idoneo a sanzionare le violazioni del codice stesso.

Tra i reati indicati dalla normativa, anche in relazione a quanto previsto dalle Linee Guida elaborate da Confindustria, si possono ritenere ipotizzabili, per il settore oggetto di attività di Casa Sant'Angelo, soltanto alcune fattispecie. Per altre fattispecie si ritiene che l'ipotesi di reato sia del tutto astratta, ma si ritiene comunque corretto, e in linea con il sistema valoriale di Casa Sant'Angelo, richiamare nel presente Codice l'attenzione sulla necessità di adottare in ogni caso una condotta adeguata alla reputazione dell'ente. Infine alcune fattispecie non sono state prese in considerazione in quanto non sussistono gli estremi organizzativi e/o di assetto societario per la commissione di tali reati.

Lo stesso Decreto prevede peraltro l'esclusione della responsabilità dell'azienda qualora la stessa provi, tra l'altro, di aver adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto illecito, un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" idoneo a prevenire i reati della specie di quelli verificatosi e di aver affidato il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello, nonché di curare il suo aggiornamento, ad un "organismo" interno dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo. Il rispetto del Modello di organizzazione, gestione e controllo diviene, peraltro, parte essenziale del rapporto di lavoro o di collaborazione.

Alla luce di quanto sopra, la Direzione dell'Ente, quale prima fase di attuazione della normativa citata ha approvato il presente "Codice Etico e di Condotta" relativo espressamente a Casa Sant'Angelo e all'attività in essa svolta. Tale Codice Etico e di Condotta contiene una serie di principi che la RSA riconosce come propri e sui quali intende richiamare l'osservanza da tutti coloro che contribuiscono al perseguimento dei fini dell'ente: questo anche oltre le specifiche previsioni del D.Lgs. 231/2001 e dunque indipendentemente dal fatto che l'ente tragga interesse o vantaggio.

L'ente intende dotarsi di un "Codice Etico Comportamentale" con la finalità di fornire indirizzi generali di carattere etico comportamentale ai dipendenti, collaboratori e più in generale a tutti i soggetti che operano con Casa Sant'Angelo, in cui gli stessi dovranno conformarsi nell'esecuzione delle proprie attività, nonché per cercare di contribuire alla prevenzione della realizzazione degli illeciti, conseguenza dei reati previsti dal D. Lgs. n. 231/2001.

2 I principi generali

2.2 Ambiti di applicazione

Il Codice Etico è l'insieme dei valori, dei principi, delle linee di comportamento cui devono ispirarsi la Direzione, i dipendenti e i collaboratori, i fornitori, i volontari, i partner e, più in generale tutti i terzi che entrano in rapporto con Casa Sant'Angelo 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 nel momento in cui lo stesso verrà implementato.

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.

2.3 Il sistema di valori di base

Il Codice Etico di Casa Sant'Angelo si basa su principi di:

- **Rispetto delle norme:** Casa Sant'Angelo persegue obiettivi nel rispetto della Costituzione italiana e delle norme vigenti, con particolare riferimento a quelle in materia di regolamentazione del funzionamento delle strutture residenziali per anziani.
- **Onestà:** tutti i soggetti impegnati nell'erogazione del servizio si impegnano a porre in essere comportamenti che favoriscano il benessere dell'assistito e lo sviluppo dell'organizzazione evitando azioni, seppur formalmente legittime, che possano porsi in contrasto con i principi stabiliti dal Codice Etico ed evitando in ogni modo situazioni che possano generare conflitto di interessi ed evitando di sottomettere le proprie attività a logiche diverse da quelle definite dall'Ente.
- **Imparzialità:** Casa Sant'Angelo e tutti i suoi operatori ad ogni livello e grado di responsabilità, sono tenuti a mantenere un atteggiamento di assoluta imparzialità evitando

interessi di parte e valutando ogni situazione con obiettività in tutti i campi dell'attività di Casa Sant'Angelo. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo: assunzione di personale, scelta di collaboratori, scelta dei fornitori, lista d'attesa degli Ospiti ed ogni altra situazione che implichi scelta o giudizio da parte di Casa Sant'Angelo.

In particolare 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 Ospiti, purché non in contrasto con le regole di convivenza o di ordine pubblico.

- **Riservatezza:** Casa Sant'Angelo assicura che le informazioni in proprio possesso siano trattate con riservatezza e per motivi strettamente legati all'erogazione del servizio.
- **Rispetto dell'ambiente:** l'organizzazione riconosce l'ambiente come elemento costituente fondamentale per il perseguimento della condizione di benessere dell'assistito e, a tal fine, si adopera per evitare, in qualsiasi modo, deturpazione od inquinamento.
- **Rispetto della persona:** rispettare la persona significa assicurare modalità e livelli di intervento sanitario-assistenziali che si avvicinino il più possibile a criteri qualitativi desiderati dall'assistito stesso, e, nel contempo, che rispettino principi e canoni propri delle best practices.
- **Coinvolgimento:** le 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:** sentirsi parte di un gruppo è un diritto e un dovere per ogni operatore. I risultati perseguibili in gruppo si rivelano generalmente migliori rispetto a quelli conseguiti individualmente. Tutti devono poter partecipare con professionalità alle attività, ai progetti assistenziali ed a quelli organizzativo-produttivi.
- **Efficienza:** i risultati devono essere perseguiti mediante l'utilizzo ottimale di risorse.
- **Trasparenza:** Casa Sant'Angelo 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.

2.4 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 (e fino alla nomina dello stesso il *Direttore della RSA*; ogni riferimento all'Organismo di vigilanza nel presente codice etico è da intendersi al *Direttore della RSA*). Il personale potrà segnalare ai propri responsabili diretti 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, il Direttore 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.

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

Ogni collaboratore ha l'obbligo di:

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

Casa Sant'Angelo promuove un'azione sistematica di informazione in merito ai reati e ai rischi contemplati dal

D. Lgs. 231/2001 e pertanto il personale deve responsabilmente conoscere le fattispecie di reato potenzialmente commissibili, rispettare le procedure aziendali che ne prevengono l'insorgenza e adottare comportamenti proattivi in linea con il presente Codice per evitare di incorrere in una qualunque delle fattispecie di reato contemplate.

2.6 Analisi del rischio

Pertanto la valutazione dei rischi mira ad individuare nei processi le sensibilità non solo relative al compimento di illeciti, ma anche a prevenire fenomeni di malcostume che inficino la qualità del servizio. A tal fine si rende necessario:

- verificare i processi produttivi di Casa SAnt'Angelo;
- individuare i soggetti chiave per ogni singolo processo;
- analizzare le procedure e le prassi;
- individuare le aree di rischio, per verificare in quale settore aziendale sia possibile la realizzazione di inadempienze o scorrettezze;
- predisporre un sistema di controllo in grado di prevenire i rischi di realizzazione dei predetti.

2.7 Processi critici

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

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

Quanto sopra si può rilevare in particolare nelle funzioni socio-assistenziali e animative infatti, in entrambe, l'operatore vive di continue interazioni in cui è forte la discrezionalità di esecuzione dell'attività, che si basa fundamentalmente su tecniche e prassi relazionali. Sono molte, infatti, le informazioni personali dell'ospite utilizzate dagli operatori addetti per lo svolgimento dell'attività, a cui corrisponde, di contro, una difficoltà di controllo diretto dei superiori-gerarchici causata dalla contemporaneità fra produzione ed erogazione del servizio. Da ciò si deduce quanto delicata sia la funzione di Direzione e che livello di professionalità occorra per non incombere in scorrettezze, inadempienze, errori.

Le figure chiave e critiche per la prevenzione di illeciti etico-comportamentali sono rappresentate dalle seguenti:

- ASA/OSS;
- Infermieri;
- Medici,
- Fisioterapisti;
- Tecnici/Operai
- Animatori/Educatori;
- Amministrativi;
- Direzione della RSA.

3 Principi relativi alle operazioni, alle transazioni e alle registrazioni

L'impostazione data tende a fare in modo che le operazioni e le transazioni rilevanti siano evidenziate nell'ambito della descrizione dei processi e che ognuna di esse avvenga da parte di personale autorizzato (essendo possibile evincere tale autorizzazione da procedure, attribuzioni di poteri, mansionari) nel rispetto del requisito di tracciabilità. Nella gestione delle attività contabili, Casa Sant'Angelo si impegna attraverso ogni suo collaboratore, ad osservare le regole di corretta, completa e trasparente contabilizzazione, secondo i criteri ed i principi contabili adottati conformemente alle previsioni di legge. Nell'attività di contabilizzazione dei fatti relativi alla gestione, i *collaboratori* sono tenuti a rispettare le procedure interne in modo che ogni operazione sia, oltre che correttamente registrata, anche autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua. In particolare questi presupposti trovano applicazione nelle seguenti tipologie di prestazione:

- Prestazioni a tariffa: nelle prestazioni remunerate dalla Pubblica Amministrazione con applicazione di tariffe forfettarie predeterminate, va assicurata l'erogazione di tutti gli interventi previsti dalle vigenti normative o convenuti in specifiche convenzioni. I Direttori Responsabili e le Direzioni Sanitarie delle Strutture assicurano il recepimento, nei protocolli di cura e nelle procedure interne, dei vincoli all'erogazione delle prestazioni imposte dalla Legge o dai provvedimenti delle Autorità sanitarie.
- Prestazioni a rendiconto: in caso di prestazioni, o servizi, o ricerche finanziate dalla Pubblica Amministrazione, o da altri Enti, o da privati, sulla base dei costi effettivi occorsi, la previsione del costo complessivo va effettuata sulla base di computi ragionevoli ed attendibili. La rendicontazione va resa sulla base dei costi e degli oneri effettivi occorsi. Agli atti vanno conservati i rendiconti resi alla Pubblica Amministrazione corredati di tutti gli elementi giustificativi. I rendiconti vanno stesi da soggetto diverso rispetto a quello che ha predisposto il preventivo.
- Esposizione e fatturazione delle prestazioni: tutti coloro che, a qualunque titolo, svolgono la loro attività nella RSA Casa Sant'Angelo, si impegnano, nei limiti delle rispettive competenze, così come determinate dal C.C.N.L. di competenza, dall'Accordo Nazionale per i medici libero-professionisti, da contratti con associazioni professionali o singoli sanitari e dai Regolamenti interni, ad operare per rispettare quanto stabilito in materia di finanziamento delle attività socio-sanitarie, socio-assistenziali, di ricerca e di formazione.

Il personale è tenuto ad agire con trasparenza verso i membri dell'Organismo di Vigilanza e eventuali altri incaricati di attività di auditing e a prestare a questi la massima collaborazione nello svolgimento delle rispettive attività di verifica e controllo. Ciascun dipendente è tenuto a collaborare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità. Per ogni operazione è conservata agli atti un'adeguata documentazione di supporto

dell'attività svolta, in modo da consentire l'agevole registrazione contabile nonché la ricostruzione accurata dell'operazione, anche per ridurre la probabilità di errori interpretativi. La volontà della RSA è quella di affermare che poteri conferiti e responsabilità attribuite non possano comunque prescindere dal rispetto delle regole di funzionamento dell'organizzazione, alle quali ognuno si deve uniformare per le parti di propria competenza. In tale contesto si sottolinea che ogni persona che prende parte alle attività di Casa Sant'Angelo 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

4.2 Norme generali

Le attività di Casa Sant'Angelo 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 delle RSA possono contenere, inoltre, dati personali protetti dalla normativa a tutela della privacy, dati che non possono essere resi noti all'esterno ed infine dati la cui divulgazione potrebbe produrre danni alla stessa Casa.

Tutti i *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 dai *collaboratori* nell'esercizio della propria attività lavorativa appartengono a Casa Sant'Angelo e devono rimanere strettamente riservate e opportunamente protette e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate, né all'interno, né all'esterno, se non nel rispetto della normativa vigente e delle procedure aziendali.

Ciascun *collaboratore* dovrà pertanto:

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

La gestione delle informazioni e dei documenti non di pubblico dominio (idonei, se resi pubblici, a influenzare l'opinione pubblica o ad avere impatto sulle attività di Casa Sant'Angelo oppure delle informazioni e documenti riguardanti i prodotti, i marchi, i fornitori, i progetti di sviluppo e l'organizzazione delle attività di Casa Sant'Angelo) 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 da Casa Sant'Angelo nel rispetto delle normative vigenti e in coerenza a quanto definito nel Documento Programmatico sulla Sicurezza. Casa Sant'Angelo ha adottato e applica i contenuti del D. Lgs. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali. In particolare si ricorda l'obbligo di custodia e cambio periodico delle autorizzazioni di accesso al sistema informativo aziendale.

4.3 Utilizzo dei software nei rapporti con la Pubblica Amministrazione

I programmi software destinati all'interazione con Istituzioni esterne sono oggetto di particolare attenzione per quanto riguarda le autorizzazioni all'uso. Il *Direttore della RSA* definisce i criteri di accesso, i limiti di utilizzo e la regolamentazione delle attività critiche con i fornitori di service. Gli utilizzatori per nessun motivo devono comunicare a terzi le loro credenziali di accesso. E' in ogni caso vietato un utilizzo non corretto di tali programmi. In particolare è fatto divieto assoluto di effettuare operazioni non lecite sfruttando particolari abilità personali e/o punti di debolezza dei programmi software ai quali si ha accesso.

Nell'ambito nel normale espletamento delle attività formative è essenziale il corretto utilizzo dei software e il rispetto dei relativi regolamenti di utilizzo. Nessuno è autorizzato a inserire informazioni o dati difformi da quelli realmente disponibili, anche se ritenuto ininfluenza oppure utile / necessario.

I medesimi criteri si applicano nei confronti dei software dedicati alla rendicontazione economica delle attività svolte, indipendentemente dalla posizione contrattuale del *collaboratore* che effettua tali attività.

5 Rapporti con i terzi

5.1 Norme generali

I collaboratori sono tenuti nei rapporti con i terzi a un comportamento etico e rispettoso delle leggi, improntato alla massima trasparenza, chiarezza, correttezza, efficienza, equità. Per questo motivo Casa Sant'Angelo 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 Casa Sant'Angelo invita tutti i *collaboratori* a segnalare all'Organismo di Vigilanza o fino alla nomina di questo al Direttore della RSA, o ai propri superiori o referenti aziendali qualunque situazione nei rapporti con i terzi potenzialmente a rischio sotto il profilo della commissione di reati.

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

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

Le procedure aziendali definiscono di caso in caso le responsabilità e i poteri di firma e a tali

responsabilità e poteri è fatto obbligo a ciascuno di attenersi. Si ricorda infine quanto già precedentemente previsto al capitolo precedente sull'utilizzo dei sistemi informativi.

Qualunque tentativo di violazione o di istigazione alla violazione delle sopracitate disposizioni deve essere immediatamente riferita al proprio referente aziendale o direttamente all'Organismo di Vigilanza. Casa Sant'Angelo 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. Casa Sant'Angelo 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. Casa Sant'Angelo si ispira nei rapporti con i fornitori ai principi di correttezza e buona fede nonché al rispetto delle regole sulla concorrenza e sul mercato. In tale contesto i *collaboratori*, a qualsiasi titolo addetti alle relazioni con i fornitori, devono operare nell'osservanza di requisiti predefiniti e valutati in termini oggettivi, imparziali e trasparenti, evitando qualunque logica motivata da favoritismi o dettata dalla certezza o dalla speranza di ottenere vantaggi, anche con riferimento a situazioni estranee al rapporto di fornitura, per sé o per Casa Sant'Angelo.

I *collaboratori* devono evitare qualunque situazione di conflitto di interessi, anche potenziale, con riguardo a fornitori segnalando al proprio referente o all'Organismo di Vigilanza l'esistenza o l'insorgenza di tali situazioni. In modo particolare, la selezione dei fornitori, nonché la formulazione delle condizioni di acquisto di beni e servizi e la definizione delle tariffe professionali sono dettate da valori e parametri di concorrenza, obiettività, correttezza, imparzialità, equità, prezzo, qualità del bene e servizio, garanzie di assistenza e in generale un'accurata e precisa valutazione dell'offerta. Nella scelta dei fornitori non sono ammesse o accettate pressioni indebite, tali da favorire un soggetto piuttosto che un altro.

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

Non sono ammessi favoritismi nei pagamenti ai fornitori e, più in generale, non possono essere attuate azioni che pregiudichino il loro stato di creditori. Le tipologie contrattuali devono essere coerenti con la tipologia di prodotto e servizio acquistato. Non sono ammesse forme contrattuali che possano in qualche modo rappresentare caratteri elusivi nei confronti delle norme giuslavoristiche.

Nei rapporti con i fornitori non è ammesso dare o ricevere sotto alcuna forma, diretta o indiretta,

offerte di denaro o regalie tendenti ad ottenere vantaggi reali o apparenti di varia natura (es. economici, favori, raccomandazioni). Tale divieto ha validità generale, nel senso che deve considerarsi esteso anche a iniziative individuali, utilizzando denaro e beni propri o del nucleo familiare. In ogni caso, atti di cortesia commerciale non devono mai essere compiuti in circostanze tali da poter dare origine a sospetti di illiceità e compromettere l'immagine aziendale.

5.3 Rapporti con gli Ospiti, gli Utenti ed i Familiari

Casa Sant'Angelo persegue l'obiettivo di soddisfare pienamente le aspettative dei propri stakeholders. Pertanto esige dai *collaboratori* e, in generale, dai destinatari del Codice Etico e di Condotta e da coloro che operano a diverso titolo in nome e per conto di Casa Sant'Angelo, 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, Casa Sant'Angelo persegue l'attenzione ai bisogni degli Ospiti e degli Utenti, garantisce adeguati standard di qualità delle attività e delle prestazioni offerte e si impegna a rispettare, lungo tutti i processi organizzativi di "Servizio alla persona", le regole seguenti:

- Centralità della relazione e dell'ascolto: si impegna a promuovere un rapporto con gli Ospiti, gli Utenti ed i loro Familiari fondato sulla relazione diretta e sull'ascolto del bisogno; in particolare Casa Sant'Angelo si impegna a rispettare la libertà di scelta dell'ospite di vivere nel proprio domicilio e, nel caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato; si impegna a favorire, per quanto possibile, la convivenza dell'ospite con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
- Rispetto dei valori individuali: si impegna a rispettare l'individualità di ogni persona, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita; in particolare Casa Sant'Angelo si impegna a garantire all'utente la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria affettività e di percepire il proprio valore; si impegna a rispettare le modalità di condotta dell'ospite, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di correggerle o deriderle, senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità; si impegna a operare perché anche nelle situazioni più compromesse e terminali siano supportate le capacità residue, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

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

In aggiunta, si evidenzia che l'attività dell'ente e dei suoi Operatori non potrà mai esplicarsi in pratiche, nè in condizioni che favoriscano la segregazione e la condizione di dipendenza fisica o morale della persona assistita.

Casa Sant'Angelo persegue l'obiettivo di soddisfare i propri utenti fornendo loro servizi competitivi e di qualità a condizioni e prezzi congrui, nel pieno rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili nel mercato in cui opera. In dettaglio, gli elevati standard di prestazioni sono assicurati anche attraverso il monitoraggio della qualità volta alla *customer satisfaction* attraverso:

- la rilevazione dell'indice di soddisfazione degli ospiti e dei familiari relativamente a regolarità, puntualità, affidabilità, sicurezza, diffusione delle informazioni e cortesia del personale;
- la rilevazione costante delle aspettative degli ospiti;
- investimenti nella qualità dei servizi;
- la cura dell'immagine di Casa Sant'Angelo.

Casa Sant'Angelo si impegna a garantire cortesia, attenzione, correttezza e chiarezza in ogni forma di comunicazione con l'utenza. Casa Sant'Angelo 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 di Casa Sant'Angelo improntare i rapporti con le Associazioni di volontariato e i volontari con correttezza e trasparenza. E' buona prassi che, periodicamente, i volontari siano coinvolti in percorsi informativi-formativi riguardanti gli obiettivi aziendali, gli aspetti igienico-sanitario-assistenziali, la sicurezza/anti incendio e la privacy.

5.5 Rapporto con la Pubblica Amministrazione

Casa Sant'Angelo adotta nelle relazioni con la Pubblica Amministrazione e con gli Enti Locali la più rigorosa osservanza delle normative comunitarie, nazionali e aziendali applicabili. Nei rapporti con tali soggetti, è severamente vietato cercare di influenzare impropriamente le decisioni dell'istituzione interessata, al fine di ottenere il compimento di atti non conformi o contrari ai doveri di ufficio, in particolare offrendo o promettendo, direttamente o indirettamente, doni, favori, denaro o utilità di qualunque genere. Tale divieto ha validità generale, nel senso che deve considerarsi esteso anche a iniziative individuali, utilizzando denaro e beni propri o del nucleo familiare. In ogni caso atti di cortesia commerciale non devono mai essere compiuti in circostanze tali da poter dare origine a sospetti di illiceità e compromettere l'immagine aziendale. Il *collaboratore* che dovesse ricevere indicazioni da chiunque di operare in tal senso è tenuto a darne immediata comunicazione al proprio referente o all'Organismo di Vigilanza.

I rapporti con le Istituzioni, la gestione di trattative, l'assunzione di impegni e l'esecuzione di rapporti, di qualsiasi genere con la Pubblica Amministrazione e gli Enti Locali necessari per lo sviluppo delle attività di Casa Sant'Angelo, sono riservati esclusivamente alle funzioni aziendali a ciò delegate. Pertanto qualunque rapporto si attivi tra un *collaboratore* e persone facenti parte della Pubblica Amministrazione/Enti Locali, riconducibile a ambiti di interesse di Casa Sant'Angelo, 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 di Casa Sant'Angelo adotta modalità di indirizzo e di programmazione dell'attività coerenti con i piani socio sanitari della Regione Lombardia e con le indicazioni dell'ASL di appartenenza, secondo i principi e la prassi della migliore azione amministrativa. L'ente avendo come obiettivo di buon governo di far discendere il massimo dell'efficacia e dell'efficienza dall'utilizzo delle risorse messe a disposizione dal S.S.R., avrà cura di

definire e controllare:

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

5.6 Rapporti con organizzazioni politiche e sindacali

Casa Sant'Angelo non eroga contributi diretti o indiretti sotto qualsiasi forma a partiti politici, movimenti, organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, se non previa delibera del C.D.A.

5.7 Rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo

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

5.8 Comunicazioni e informazioni societarie

Casa Sant'Angelo riconosce il ruolo primario di una comunicazione chiara ed efficace nelle relazioni esterne ed interne. In particolare si ricorda che è fatto divieto di divulgare qualunque informazione che possa in qualche modo avvantaggiare soggetti a discapito di altri. Analogamente non devono essere divulgate informazioni che possano in qualche modo incidere sulla reputazione di soggetti esterni e sull'affidabilità che il mercato in essi ripone. Al proposito si puntualizza che tali informazioni, pur non divulgate, non possono essere usate dal C.D.A. o altri *collaboratori* dotati di poteri per porre in essere operazioni ordinarie o straordinarie (acquisizione o cessioni di quote azionarie, ecc.) a carico di *Casa Sant'Angelo* o in capo alle singole persone fisiche.

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

I *collaboratori* sono tenuti a non fornire informazioni societarie a organi di comunicazione di massa senza esserne stati specificamente e previamente autorizzati da uno dei membri del C.D.A.

5.9 Regali

Fatto salvo quanto già specificato relativamente ai rapporti con clienti e fornitori, si precisa ulteriormente che i *collaboratori* di Casa Sant'Angelo non possono in generale, direttamente o indirettamente, dare o ricevere regali di natura materiale o immateriale, offrire o accettare denaro. Sono consentiti atti di cortesia commerciale come omaggi o doni di modico valore, di carattere puramente simbolico o personalizzati e comunque tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti. In ogni caso la decisione in merito all'opportunità e all'entità di omaggi, doni, ecc. spetta esclusivamente alla Direzione.

6 Rapporti interni

6.1 Dignità e rispetto

Casa Sant'Angelo intende rispettare le disposizioni nazionali e internazionali in materia di occupazione ed è contraria ad ogni forma di lavoro irregolare. Casa Sant'Angelo 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.

Casa Sant'Angelo si impegna a tutelare l'integrità psico-fisica di dipendenti e collaboratori, nel rispetto della loro personalità. Per questo motivo Casa Sant'Angelo 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 Casa Sant'Angelo previene, per quanto possibile, e comunque persegue il mobbing e le molestie personali di ogni tipo, comprese quelle sessuali. E' politica di Casa Sant'Angelo promuovere un clima interno in cui ognuno interagisca con gli altri colleghi onestamente, con dignità e rispetto reciproco. Pertanto i *collaboratori* sono tenuti a porre in essere una condotta costantemente rispettosa dei diritti e della personalità dei colleghi e dei terzi in generale. Non ultimo, l'eticità del rapporto con i dipendenti è ricercata in azienda anche attraverso la predisposizione di un ambiente di lavoro ottimale e mediante una permanente azione di prevenzione degli infortuni.

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

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

6.2 Formazione

Casa Sant'Angelo pone la massima attenzione nella valorizzazione delle competenze professionali dei *collaboratori* attraverso la realizzazione di iniziative formative, finalizzate all'apprendimento degli elementi essenziali della professionalità e dell'aggiornamento delle competenze acquisite.

6.3 Assunzioni

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

6.4 Condotta etica

I collaboratori sono tenuti a svolgere le proprie mansioni in modo responsabile, onesto, diligente, in conformità con le politiche aziendali, le procedure e le direttive stabilite. I valori etici descritti nel presente Codice, devono costituire un dovere costante e sistematico della condotta operativa di ogni *collaboratore* di Casa Sant'Angelo.

6.5 Salute, sicurezza dei lavoratori e tutela ambientale

Casa Sant'Angelo si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro. Casa Sant'Angelo non accetta alcun compromesso nel campo della tutela della salute e della sicurezza dei propri *collaboratori* sul posto di lavoro. Ciascun *collaboratore* non deve esporre gli altri (interni o esterni) a rischi inutili che possano provocare danni alla loro salute o incolumità fisica.

Casa Sant'Angelo nello svolgere la propria attività tiene altresì conto della normativa nazionale in materia ambientale al fine di non inquinare; ottimizzare costantemente l'impiego delle risorse; promuovere l'utilizzo di prodotti sempre più compatibili con l'ambiente. A tale proposito contrasta in modo particolare pratiche scorrette di smaltimento dei rifiuti sanitari e dei rifiuti solidi urbani.

6.6 Tutela del patrimonio aziendale

Il patrimonio aziendale di Casa Sant'Angelo è costituito dai beni fisici materiali, quali ad esempio: mobili d'arredo, computer, stampanti, attrezzature, nonché da beni immateriali quali, ad esempio, informazioni riservate, software e know-how specifico di settore. La protezione e conservazione di questi beni costituisce un valore fondamentale per la salvaguardia degli interessi societari. Ognuno deve sentirsi responsabile dei beni aziendali che gli sono stati affidati in quanto strumentali all'attività svolta. E' cura di ogni *collaboratore* nell'espletamento delle proprie attività aziendali, non solo proteggere tali beni, ma impedirne l'uso fraudolento o improprio. L'utilizzo di questi beni da parte dei *collaboratori* deve essere pertanto funzionale ed esclusivo allo svolgimento delle attività aziendali.

7 Conflitto di interessi

7.1 Principi generali

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

7.2 Rapporti di parentela

Chiunque tra i *collaboratori* abbia rapporti di parentela anche solo potenzialmente in conflitto con il proprio ruolo, è tenuto a segnalarlo tempestivamente all'Organismo di Vigilanza e al Direttore della RSA.

7.3 Attività lavorativa esterna

I *collaboratori* devono evitare tutte quelle attività che siano in conflitto di interesse con Casa Sant'Angelo, 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 di Casa Sant'Angelo, che si trovano ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto con quello di Casa Sant'Angelo, devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto al diretto superiore, affinché compia le opportune valutazioni, quali, ad esempio, indicare altro dipendente o collaboratore che non si trovi nella stessa situazione. E' pertanto fatto obbligo a tali soggetti di segnalare situazioni di conflitto di interesse, anche solo potenziale, informando l'Organismo di Vigilanza e la Direzione. Non è consentito, inoltre, perseguire interessi propri a danno degli interessi sociali, né fare un uso personale non autorizzato di beni aziendali, né detenere interessi direttamente o indirettamente in società concorrenti, clienti, fornitrici o addette alla certificazione dei conti.

7.4 Uso del tempo e dei beni aziendali

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

8 Violazioni e sanzioni

I *collaboratori* devono riferire prontamente ai loro referenti interni ogni circostanza che comporti o che sembri comportare, una deviazione dalle norme di comportamento riportate nel presente Codice e/o una violazione alle procedure 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 *collaboratore* dovrà comunicare direttamente con l'Organismo di Vigilanza. Omettere o non riferire tali circostanze costituisce una violazione del presente Codice Etico e di Condotta.

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

Casa Sant'Angelo 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 della Direzione del *Soggetto Gestore*.

IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELEGATO

Suor Eleuteria Ferrari