



## INDICE

### **1. Introduzione**

### **2. Principi generali**

2.1 Centralità della persona

2.2 Rispetto dei principi e delle normative vigenti

2.3 Onestà e correttezza

2.4 Imparzialità e pari opportunità

2.5 Trasparenza e completezza dell'informazione

2.6 Riservatezza

2.7 Tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori

2.8 sicurezza delle cure

2.9 tutela dell'ambiente

2.10 Gestione risorse finanziarie e trasparenza contabile

### **3. Rapporti con gli ospiti ed i familiari**

### **4. Rapporti con le associazioni di volontariato**

### **5. Rapporti con i fornitori**

### **6. Rapporti con i dipendenti e collaboratori**

### **7. Conflitto di interessi**

### **8. Rapporti con istituzioni pubbliche**

### **9 Utilizzo delle risorse informatiche**

### **10. Adozione e diffusione del codice**

### **11. Violazioni**



## 1. INTRODUZIONE

La RSA Villa Laura ha adottato il presente Codice Etico al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei principi ai quali la stessa si ispira per raggiungere i propri fini istituzionali, adottando procedure e comportamenti atti a prevenire attività illecite o illegittime, migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'attività svolta dalla RSA, per garantire il soddisfacimento dei bisogni dei destinatari.

Il Codice Etico rappresenta l'insieme dei valori e dei principi che orientano, regolano e guidano il comportamento e l'agire professionale di tutti i soggetti, a tutti i livelli di responsabilità che operano all'interno della RSA. Le regole in esso contenute integrano il comportamento che i Destinatari sono tenuti ad osservare in virtù delle leggi vigenti, civili e penali, e degli obblighi contrattuali.

**Destinatari** del presente Codice Etico sono tutti coloro che operano per la RSA Villa Laura: i dipendenti e i collaboratori esterni che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della RSA.

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

La RSA Villa Laura si impegna a divulgare il Codice Etico presso i destinatari mediante apposite attività di comunicazione, in particolare si impegna a:

- ✓ Distribuire il Codice a tutti i collaboratori promuovendo anche incontri informativi;
- ✓ Allegare il Codice alla Carta dei Servizi.

## 2. PRINCIPI GENERALI

### 2.1 Centralità della persona

La RSA Villa Laura pone al centro delle proprie azioni e delle proprie scelte la persona umana, a partire dall'Ospite, cioè la persona di cui per missione si prende cura, fino a tutte le persone con cui entra in relazione a qualunque titolo, garantendone sempre il pieno rispetto della dignità ed integrità.

### 2.2 Rispetto dei principi e delle norme vigenti

La RSA Villa Laura si impegna ad operare nel pieno rispetto dei principi della Costituzione Italiana e recepiti dalla normativa nazionale e regionale.

### 2.3 Onestà e correttezza



I rapporti con tutti i soggetti che entrano in contatto con la RSA sono improntati su criteri di correttezza, lealtà ed onestà.

#### 2.4 Imparzialità e pari opportunità

La RSA Villa Laura garantisce la parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona e di esigenze particolari, senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche e condizione sociale.

#### 2.5 Trasparenza e completezza dell'informazione

Tutti coloro che operano per conto della RSA Villa Laura sono tenuti a dare informazioni complete e comprensibili agli utenti, in applicazione delle normative vigenti.

**2.6 Riservatezza delle informazioni in conformità alla legislazione vigente in materia (D.Lgs.n.196/2003 c.d. Testo Unico sulla Privacy)**

La RSA Villa Laura assicura la riservatezza e la sicurezza delle informazioni in proprio possesso e l'osservanza della normativa in materia di dati personali. La RSA ha adottato inoltre misure organizzative volte al rispetto della dignità degli ospiti e di tutti i soggetti che a qualunque titolo entrino in relazione con la stessa.

Tutti i soggetti che operano per conto della RSA sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per finalità non connesse all'esercizio della propria funzione, attenendosi nei rapporti con gli ospiti alle norme stabilite dai Codici deontologici delle professioni operate e dal presente Codice.

#### 2.7 Tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori

La RSA Villa Laura tutela la salute dei propri collaboratori nel rispetto e nella piena applicazione del D.Lgs. 81/08 e successive modifiche e/o integrazioni. La RSA considera essenziali gli obiettivi della sicurezza e della tutela della salute del proprio personale e considera, altresì, che il rispetto degli standard di sicurezza e tutela della salute costituisca la condizione minima ma irrinunciabile di legittimità dell'esercizio della propria attività. A tal fine, in collaborazione con il servizio di prevenzione e protezione, è stato elaborato un **documento contenente la relazione sulla valutazione dei rischi**, le misure di prevenzione e protezione adottate ed il programma di attuazione di tali misure. È stato, inoltre, elaborato, ai sensi del comma 3 dell'art.26 del D.Lgs 81/08 un Documento Unico di valutazione dei rischi (**DUVRI**).

La RSA Villa Laura si impegna costantemente a diffondere fra i suoi collaboratori la cultura della sicurezza: è stato distribuito ed è sempre a disposizione di tutti il "Piano di Emergenza e Misure di prevenzione e protezione antincendio ai sensi dell'art.46 D.Lgs. 81/08".

Periodicamente vengono svolte prove di evacuazione al fine di verificare gli standard di sicurezza antincendio.



A tutti i dipendenti e collaboratori è fatto obbligo di osservare quanto previsto in tutti i documenti riguardanti la sicurezza a salvaguardia non solo della propria salute e sicurezza, ma anche della salute e sicurezza di ospiti e terzi.

### 2.8 sicurezza delle cure dell'Ospite

La RSA Villa Laura pone alla base della sua organizzazione, al fine di garantire una buona assistenza socio sanitaria, la sicurezza dell'Ospite.

La RSA Villa Laura si impegna a organizzare le proprie prestazioni socio sanitarie mettendo in atto tutte quelle misure di prevenzione del rischio clinico, necessarie affinché l'organizzazione della struttura non provochi danni all'Ospite.

### 2.9 Tutela dell'ambiente

La RSA svolge la propria attività nel rispetto dell'ambiente prestando la massima attenzione affinché venga evitato ogni scarico illecito di materiali nocivi o rifiuti speciali, trattando i rifiuti in conformità alle norme vigenti.

### 2.10 Gestione risorse finanziarie e trasparenza contabile

Consapevole dell'importanza della trasparenza, accuratezza e completezza delle informazioni contabili, la RSA Villa Laura si adopera per mantenere il proprio sistema amministrativo-contabile affidabile nel rappresentare correttamente i fatti di gestione.

## 3. RAPPORTI CON GLI OSPITI ED I FAMILIARI

La RSA Villa Laura 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 da coloro che operano a diverso titolo in nome e per conto della RSA, che ogni rapporto e contatto con e tra tali soggetti sia improntato a onestà, correttezza professionale e trasparenza.

Nel rispetto delle normative vigenti e dei principi etici generali enunciati in precedenza, la RSA Villa Laura 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:

- a. **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;
- b. **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;
- c. **Equità delle prestazioni e delle condizioni:** si impegna a:



1. assicurare il diritto a ricevere prestazioni appropriate e sicure con 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;
2. 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;
3. 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;
4. Garantire un'elevata 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;
5. 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.

#### **4. RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO**

Sarà cura della RSA improntare i rapporti con le Associazioni di volontariato e i volontari su correttezza e trasparenza.

#### **5. RAPPORTI CON I FORNITORI**

Nei rapporti con i fornitori di prodotti e servizi devono essere osservate le procedure interne per la selezione, la qualificazione e la gestione dei rapporti. La RSA Villa Laura 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 la RSA. Devono essere evitate situazioni di conflitto di interessi, anche potenziale, con riguardo a fornitori segnalando al Direttore 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 Contratto Collettivo della Misericordia. 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.

## **6. RAPPORTI CON I DIPENDENTI E COLLABORATORI**

La RSA Villa Laura rispetta la dignità ed integrità morale di ogni dipendente e collaboratore, valorizza il proprio personale senza pregiudizi o favoritismi e riconosce l'importanza di stabilire con esso un rapporto di lealtà e fiducia reciproca.

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

La RSA Villa Laura si impegna a tutelare l'integrità psico-fisica di dipendenti e collaboratori, nel rispetto della loro personalità. Per questo motivo la RSA esige che nelle relazioni di lavoro non venga dato luogo a molestie, intendendo come tali anche la creazione di un ambiente di lavoro intimidatorio, ostile o di isolamento nei confronti dei singoli o di gruppi di persone. A tal fine la RSA previene, per quanto possibile, e comunque persegue il mobbing e le molestie personali di ogni tipo, comprese quelle sessuali. È politica della RSA promuovere un clima interno in cui ognuno interagisca con gli altri colleghi onestamente, con dignità e rispetto reciproco.

La RSA Villa Laura 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.

La RSA garantisce al proprio personale un ambiente di lavoro sicuro e favorisce e promuove la cultura della sicurezza.

**Dipendenti e collaboratori sono tenuti:**

1. Ad adempiere ai propri impegni conformemente agli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro concluso con la RSA;
2. Ad uniformare il proprio operato alle disposizioni del presente Codice Etico;
3. A conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza e tutela della privacy;
4. Ad operare con diligenza al fine di tutelare i beni aziendali;
5. Ad astenersi dall'accettare omaggi che non rientrino nelle normali pratiche di cortesia o comunque volti ad ottenere trattamenti di favore;
6. A porre in essere una condotta costantemente rispettosa dei diritti e della personalità dei colleghi e dei terzi in generale;
7. Ad esercitare il proprio ruolo con correttezza e imparzialità e sono tenuti ad adottare un comportamento di esemplare osservanza delle disposizioni della Direzione e del presente Codice Etico anche al fine di stimolare lo spirito di emulazione nei propri collaboratori;
8. A rispettare le indicazioni del Regolamento del comportamento del dipendente redatto dalla direzione della RSA;
9. 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;
10. A non perseguire interessi personali o sfruttare la propria posizione a fini personali, adottare atteggiamenti che possano compromettere l'immagine della RSA Villa Laura;
11. A non pubblicizzare servizi funebri, di trasporto, personale di sostegno (es. Badanti), o altre forme di servizio alla persona;
12. A non può svolgere, durante il proprio orario lavorativo, altre attività non congruenti con le proprie mansioni e responsabilità organizzative;



13. A non utilizzare dei beni aziendali, quali ad esempio locali, attrezzature, 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;

14. A non diffondere notizie, riservate, riguardanti la RSA Villa Laura.

## **7. CONFLITTO DI INTERESSI**

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

Chiunque tra il personale abbia rapporti di parentela anche solo potenzialmente in conflitto con il proprio ruolo, è tenuto a segnalarlo tempestivamente alla Direzione.

I dipendenti devono evitare tutte quelle attività che siano in conflitto di interesse con la RSA Villa Laura, con particolare riferimento ad 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 della RSA, che si trovano ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto con quello della RSA stessa, devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto al Direttore.

## **8. RAPPORTI CON ISTITUZIONI PUBBLICHE**

L'assunzione di impegni verso la Pubblica Amministrazione e le Istituzioni Pubbliche è riservata esclusivamente al Rappresentante Legale della RSA.

Il Direttore della RSA rappresenta l'interlocutore ed il punto di riferimento per i familiari e l'Ospite e per i competenti servizi sociosanitari che lo hanno in carico.

È fatto divieto ai dipendenti o rappresentanti della RSA ricevere, promettere od offrire a pubblici ufficiali o, in genere, a dipendenti della Pubblica Amministrazione, denaro o beni al fine di promuovere e favorire i propri interesse o gli interessi della RSA.

Ogni dipendente e/o collaboratore deve rispondere, durante i controlli della Pubblica Amministrazione, con la massima trasparenza ed accuratezza e si impegna a non distruggere, alterare o nascondere documenti sia nella fase preparatoria all'ispezione sia nel corso della stessa.

## **9. Utilizzo di risorse informatiche**

Le risorse informatiche e telematiche sono uno strumento fondamentale per l'esercizio corretto e competitività della RSA, 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.





## CODICE ETICO

**CODICE: D n. 03.01.04**  
**REV. 03 DEL 23/09/2021**  
**Pagina 9 di 9**

Tutte le informazioni che risiedono nei sistemi informatici e telematici della RSA, posta elettronica inclusa, sono di proprietà della RSA Villa Laura, e sono usati esclusivamente per lo svolgimento delle attività aziendali con le modalità ed i limiti indicati dalla Direzione.

La RSA per garantire il rispetto delle normative in materia di privacy individuale, persegue un corretto e legittimo utilizzo degli strumenti informatici e telematici, evitando 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 difformi da quelli realmente disponibili, anche se ritenuto influente oppure utile / necessario.

### **10. ADOZIONE E DIFFUSIONE DEL CODICE**

Il presente Codice Etico viene approvato dal Direttore della RSA Villa Laura.

Ogni modifica e/o integrazione del Codice dovrà essere approvata dal Direttore e tempestivamente comunicata ai Destinatari.

Il Codice Etico è portato a conoscenza dei dipendenti mediante consegna personale a ciascuno con attestazione di avvenuto ricevimento.

### **11. VIOLAZIONI**

Eventuali violazioni del Codice Etico vengono portate all'attenzione della Direzione che, valutata l'entità e gravità della violazione, definirà e adotterà specifici provvedimenti.