

**ATTO AZIENDALE**

-

**CODICE ETICO**

**SANTA CROCE S.r.l.**

Casa di Cura Villa Ida

Poliambulatorio Statuto

Residenza Sanitaria Assistenziale Il Valentino

Residenza Sanitaria Assistenziale Santa Maria della Stella

Residenza Sanitaria Assistenziale San Giovanni Bosco

Centro Diurno Integrato La Magnolia

Residenza Sanitaria Assistenziale Collegio San Filippo Neri

**P R E M E S S A**

SANTA CROCE S.R.L. (d’ora in poi SANTA CROCE) ha deciso di unificare, pur nel rispetto delle peculiarità di ogni singola struttura, le regole di comportamento all’interno di ciascun complesso facente capo alla predetta Società e dotarsi di Modelli Organizzativi ex D.Lgs. 231/2001 capaci di orientare l’impegno professionale di ciascun collaboratore ad un comportamento eticamente corretto.

Il presente Codice Etico, pertanto, troverà applicazione nelle seguenti strutture:

- CASA DI CURA VILLA IDA, con sede in Lanzo Torinese (TO), via Challant n. 23.

Villa Ida è una Casa di Cura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale per medicina di lungodegenza, riabilitazione motoria, neuromotoria, respiratoria di I° e II° livello e Nucleo CAVS.

Attualmente la CASA DI CURA VILLA IDA è accreditata in fascia funzionale A (D.G.R. n° 13-7470 del 28-10-02) e dispone di 130 posti letto convenzionati con il SSN di cui 55 di medicina riabilitativa di II livello, 15 di medicina riabilitativa di I livello, 30 di medicina di lungodegenza e 30 di CAVS ed è articolata su un solo raggruppamento.

- POLIAMBULATORIO STATUTO, con sede in Torino, via Manzoni n. 0, e locali operativi in Torino, via Saluzzo n. 50.

Il Poliambulatorio Statuto è una struttura sanitaria privata, definitivamente accreditata dalla Regione Piemonte in base alla D.G.R. 34-14613 del 24 gennaio 2005 per le attività di Laboratorio Analisi, di Diagnostica per Immagini (Radiologia tradizionale, TAC, RMN), di Ambulatori specialistici (Cardiologia, Neurologia, Oculistica, Ortopedia e Otorinolaringoiatria) ed in base alla D.G.R. 16-12958 del 30 dicembre 2009 per le attività di Ambulatorio di Recupero e Rieducazione Funzionale.

- R.S.A. IL VALENTINO, con sede in Torino, via Saluzzo n. 50.

L’R.S.A. il Valentino è una residenza sanitaria assistenziale che eroga prestazioni sociosanitarie in regime di residenzialità, a favore di persone non autosufficienti, prevalentemente anziani, che necessitano di un’ articolata assistenza sanitaria con interventi socio-sanitari integrati ad alta intensità.

È stata autorizzata al funzionamento con provvedimento del Direttore Generale dell’ASL TO1 - n° 287/H2805/09 del 13/03/2009 e n° 760/H1.05/2010 del 12/07/2010, successivamente accreditata ai sensi della D.G.R. n. 25-12129 del 14.9.2009.

L’ospite dell’RSA “Il Valentino” è di norma una persona anziana parzialmente o totalmente non autosufficiente, non curabile a domicilio o proveniente dall’ospedale dopo una fase acuta e/o episodio di riacutizzazione della malattia.

Le prestazioni socio-sanitarie possono essere continuative o temporanee (ricoveri di sollievo).

#### COMPLESSO BOSCO DELLA STELLA

- R.S.A. SANTA MARIA DELLA STELLA, con sede in Rivoli (TO), Via Stupinigi n. 4.

Il complesso edilizio, nei primi due piani dell’edificio, ospita l’R.S.A. Santa Maria della Stella che accoglie persone anziane, autosufficienti e non, che hanno necessità di un’ assistenza sanitaria su misura e professionale, di un sostegno nelle attività quotidiane e di un aiuto per i concreti bisogni psicologici e relazionali.

All’interno dell’RSA Santa Maria della Stella opera il Centro Diurno Integrato “LA MAGNOLIA”, con sede in Rivoli (TO), via Stupinigi n. 4.

Il Centro Diurno Integrato occupa i locali dedicati al piano terra del complesso Bosco della Stella.

Accoglie anziani necessitanti di assistenza diurna con servizio dalle 8 alle 18, fornendo all'ospite riabilitazione cognitiva e motoria.

E' accreditata con determina dirigenziale n° 9 del 12 giugno 2015 dell'ASL TO3, successivamente modificata in occasione dell'ampliamentodell'autorizzazione al funzionamento ed accreditamento istituzionale avvenuto con determina dirigenziale n. 103 dell' 11 luglio 2018.

- R.S.A. SAN GIOVANNI BOSCO, con sede in Rivoli (TO), Corso Francia n. 214.

L'R.S.A. San Giovanni Bosco occupa il terzo, quarto e quinto piano del complesso edilizio ed accoglie persone anziane, autosufficienti e non, che hanno necessità di un'assistenza sanitaria su misura e professionale, di un sostegno nelle attività quotidiane e di un aiuto per i concreti bisogni psicologici e relazionali.

E' accreditata con determina dirigenziale n° 10 del 12 giugno 2015 dell'ASL TO3.

- R.S.A. COLLEGIO SAN FILIPPO NERI, con sede in Lanzo Torinese, Piazza Albert nn.8 e 9.

L'R.S.A. Collegio San Filippo Neri è una residenza sanitaria assistenziale che eroga prestazioni sociosanitarie in regime di residenzialità, a favore di persone non autosufficienti, prevalentemente anziani, che necessitano di un'articolata assistenza sanitaria con interventi socio-sanitari integrati ad alta intensità.

È stata autorizzata ed accreditata al funzionamento con provvedimento del Direttore Generale dell'ASL TO4 - n° 657 del 30/05/2009.

L'ospite dell'RSA "Collegio San Filippo Neri" è di norma una persona anziana parzialmente o totalmente non autosufficiente, non curabile a domicilio o proveniente dall'ospedale dopo una fase acuta e/o episodio di riacutizzazione della malattia.

Le prestazioni socio-sanitarie possono essere continuative o temporanee (ricoveri di sollievo).

Il presente Codice Etico viene, altresì, rispettato nell'attività di compravendita e gestione del patrimonio immobiliare di SANTA CROCE, nonché per tutte le attività finanziarie necessarie al perseguimento della "mission" sociale.

Nella consapevolezza che ogni struttura viene valutata, oltre che alla stregua della qualità dei servizi che è in grado di offrire, anche sulla base della sua capacità di produrre valore e creare benessere per la collettività, SANTA CROCE, attraverso il presente Codice, intende:

- definire ed esplicitare i valori ed i principi che informano la propria attività e i propri rapporti con i dipendenti, collaboratori, pazienti, fornitori, istituzioni e terzi in genere;
- formalizzare l'impegno a comportarsi con lealtà e correttezza;
- ribadire l'impegno a tutelare i legittimi interessi di SANTA CROCE;
- indicare ai propri dipendenti/collaboratori i principi di comportamento, i valori e le responsabilità di cui si richiede il puntuale rispetto nel corso dell'erogazione della prestazione lavorativa con l'ulteriore consapevolezza che la reputazione è cosa fragile e che va pertanto evitata anche solo l'apparenza di scorrettezze.

SANTA CROCE assicura:

- la massima diffusione e conoscenza del presente Codice da parte di dipendenti e collaboratori;
- la massima divulgazione del presente Codice presso i terzi con cui intrattiene rapporti e presso tutti coloro che, operando a diverso titolo ed ai vari livelli di responsabilità per il conseguimento degli obiettivi, sono tenuti all'osservanza e alla concreta attuazione delle disposizioni qui contenute.

## MISSIONE

SANTA CROCE nasce dall'intento di fornire al cittadino una pronta risposta alle sue esigenze di cura ed assistenza, mediante l'assistenza medico infermieristica.

Con ciò conta di contribuire al miglioramento dell'efficienza e della produttività delle strutture sanitarie pubbliche limitrofe riducendone il carico di lavoro ed esaltandone gli aspetti di loro più esclusiva competenza, in uno spirito di collaborazione ed integrazione.

Nello svolgimento della propria attività SANTA CROCE si pone, con senso di responsabilità e con integrità morale, l'obiettivo di contribuire al processo di sviluppo della Sanità della Regione Piemonte e pertanto:

- attua con trasparenza e rispetta i modelli di comportamento ispirati all'autonomia, integrità morale e rigore professionale e sviluppa azioni coerenti con gli stessi;
- osserva la normativa vigente di livello comunitario, nazionale e regionale e le disposizioni emanate dalla Giunta Regionale;
- rispetta i legittimi interessi di pazienti, fornitori e dipendenti;
- si conforma ai principi contenuti nel presente Codice.

## VERTICI AZIENDALI

Gli organi sociali di SANTA CROCE, nella consapevolezza delle proprie responsabilità, si ispirano ai principi contenuti nel presente Codice, conformando la propria attività a valori di onestà, integrità nel perseguimento del profitto personale e di SANTA CROCE, lealtà, correttezza, rispetto delle persone e delle regole e collaborazione reciproca.

L'impegno degli Amministratori e della Dirigenza è il responsabile perseguimento da parte di SANTA CROCE degli obiettivi di creazione del valore; l'impegno dell'Organo di controllo è l'esatto espletamento delle funzioni affidategli nel rispetto delle norme di legge applicabili. Grava sui singoli la valutazione delle situazioni di conflitto d'interesse o di incompatibilità di funzioni, incarichi e posizioni all'esterno così come all'interno di SANTA CROCE.

E' fatto onere a ciascun componente del Consiglio di Amministrazione, dell'Organo di controllo e della Dirigenza di usare il massimo rigore nell'apprezzamento di tali circostanze, a vantaggio di un rapporto trasparente e proficuo di SANTA CROCE con ogni destinatario della propria attività e con la collettività.

Ai componenti degli organi sociali è richiesto/a:

- un comportamento ispirato ad autonomia e indipendenza con le istituzioni pubbliche, i soggetti privati, le associazioni economiche e le forze politiche, fornendo informazioni corrette per la definizione dell'attività amministrativa;
- un comportamento ispirato ad integrità, lealtà e senso di responsabilità nei confronti di SANTA CROCE;
- una partecipazione assidua e informata alla gestione dell'attività d'impresa;
- una consapevolezza degli oneri e delle responsabilità derivanti dal proprio ruolo;
- la condivisione della mission e lo spirito critico necessario al fine di garantire un contributo personale significativo.

La legittima manifestazione di posizioni divergenti non può andare a detrimento dell'immagine e del prestigio di SANTA CROCE; immagine e prestigio che è responsabilità degli organi di vertice difendere e promuovere.

Eventuali interviste, dichiarazioni ed ogni intervento in pubblico debbono avvenire in un quadro di stretta coerenza con tale principio.

Le informazioni ricevute per ragioni di ufficio sono considerate riservate e ne è vietato ogni uso diverso da quello necessario all'espletamento istituzionale delle funzioni cui ciascun componente del Consiglio di Amministrazione, dell'Organo di controllo e della Dirigenza è preposto.

Gli impegni di lealtà e riservatezza assunti, accettando la carica, vincolano le componenti del Consiglio di Amministrazione, dell'Organo di controllo e della Dirigenza, anche successivamente alla cessazione del rapporto con SANTA CROCE.

## I PRINCIPI ETICI

I destinatari sono tenuti ad una rigorosa osservanza dei principi etici di seguito indicati.

### **Onestà**

L'onestà rappresenta il principio fondamentale per tutte le attività di SANTA CROCE e costituisce elemento essenziale della gestione.

I rapporti con contraenti, dipendenti, pubbliche amministrazioni e ogni altra parte interessata sono improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

### **Legalità**

SANTA CROCE opera nel pieno rispetto delle prescrizioni di legge e regolamentari vigenti.

I destinatari sono tenuti, nell'ambito delle rispettive competenze, a conoscere ed osservare le discipline codificate dalle istituzioni comunitarie, statali, regionali e locali con particolare riferimento alle norme in tema della tutela ambientale, della salute e della sicurezza sul lavoro, di tutela della personalità individuale e di diritto societario.

SANTA CROCE esige dai propri amministratori e dipendenti in genere e da chiunque svolga, a qualsiasi titolo, funzioni di rappresentanza, il rispetto della legislazione, e di tutte le norme vigenti nonché dei principi e delle procedure a tal scopo preordinate.

### **Imparzialità**

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con il personale, selezione dei fornitori, rapporti con la comunità e le istituzioni, SANTA CROCE evita ogni discriminazione basata sull'età, il sesso, la sessualità, lo stato di salute, la razza, la nazionalità, le opinioni politiche o le credenze religiose dei suoi interlocutori.

### **Correttezza in situazioni di conflitto di interessi**

Nella conduzione di qualsiasi attività, i destinatari devono evitare di trovarsi in situazioni che possano anche solo apparire in conflitto con gli interessi della Società.

Per conflitto di interessi si intende il caso in cui uno dei destinatari persegua un interesse diverso da quello di SANTA CROCE, avvantaggiandosi personalmente di opportunità di affari di

cui sia venuto a conoscenza nella collaborazione con la Società oppure agisca in contrasto con i doveri di lealtà e fiducia.

### **Valore della persona**

I dipendenti e i collaboratori di SANTA CROCE costituiscono per la Società un valore aggiunto da promuovere e difendere, al fine di migliorare ed accrescere il patrimonio di esperienze e know-how complessivamente posseduto.

SANTA CROCE promuove il rispetto dell'integrità fisica, morale e culturale della persona; nessun lavoratore viene sottoposto ad abusi di qualunque genere (fisici, sessuali, psicologici, morali o verbali), né ad alcuna forma di discriminazione.

Garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e si impegna ad applicare, ai propri lavoratori, la legislazione ed i contratti collettivi di categoria vigenti.

Resiste a richieste o minacce di agire contro la Legge o contro il Codice e rifiuta di adottare comportamenti lesivi delle condizioni e preferenze morali e personali di ciascuno.

SANTA CROCE sostiene e rispetta i diritti umani in conformità con la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Onu.

SANTA CROCE non utilizza lavoro forzato né impone contratti vincolanti. Non impiega lavoratori con età inferiore a quella di legge e, comunque, rispetta le norme poste a tutela di bambini ed adolescenti.

Rispetta le norme poste a tutela della donna, della parità di trattamento e di opportunità a tutela e a sostegno della maternità e della paternità (in particolare, T.U. D.lgs. 151/01), rifiutando ogni forma di discriminazione.

SANTA CROCE rifiuta qualunque forma di mobbing nei confronti dei lavoratori.

Non sono ammessi favoritismi o discriminazioni nella ricerca e nella selezione del personale.

Nella gestione dei rapporti che implicano l'instaurarsi di relazioni gerarchiche, SANTA CROCE richiede che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza, vietando ogni comportamento che possa essere lesivo della dignità ed autonomia del dipendente o collaboratore.

La ricerca e la selezione del personale vengono espletate secondo le esigenze dell'impresa e in rispondenza dei profili e dei requisiti professionali dei candidati.

Non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare e/o comunque instaurato con violazione delle leggi sul lavoro e di quelle di carattere tributario e/o previdenziale.

E' riconosciuto e rispettato il diritto dei lavoratori di associarsi liberamente e di contrattare collettivamente.

SANTA CROCE non tollera alcun comportamento finalizzato all'eversione dell'ordine democratico.

### **Impegno, diligenza ed accuratezza nello svolgimento di compiti, obbligazioni e mansioni**

I destinatari si impegnano con la massima serietà per eseguire con diligenza ed accuratezza gli incarichi e le mansioni su di essi incombenti e per onorare gli impegni nascenti da contratti e tutti gli altri obblighi.

### **Qualità nell'offerta di prodotti e servizi**

SANTA CROCE finalizza la propria attività alla massima soddisfazione dei propri clienti, adoperandosi per il costante miglioramento della stessa e improntandola alle migliori pratiche di ricerca, sviluppo e produzione.

### **Trasparenza e completezza delle comunicazioni e delle informazioni**

Le evidenze finanziarie, contabili e gestionali, ed ogni altra comunicazione rispondono ai requisiti di veridicità, completezza ed accuratezza.

SANTA CROCE riconosce il valore fondamentale di assicurare una corretta informazione ai soci, agli organi sociali ed alle funzioni competenti in ordine ai fatti significativi concernenti la gestione societaria e contabile.

I destinatari sono tenuti a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate.

SANTA CROCE si impegna a far sì che i dipendenti e i collaboratori siano sempre messi in condizione, sulla base delle informazioni loro fornite, di assumere decisioni consapevolmente e si impegna altresì ad informare in modo chiaro e trasparente eventuali committenti circa lo svolgimento della propria attività.

### **Riservatezza e trattamento delle informazioni**

SANTA CROCE assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, l'osservanza della normativa in materia di dati personali e ripudia ogni ricerca di dati riservati attraverso mezzi illegali.

Tutti i destinatari sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sui documenti, sul knowhow, sui progetti, sulle operazioni aziendali e, in genere, sulle informazioni apprese in ragione della propria attività lavorativa.

La riservatezza dei dipendenti, collaboratori, fornitori, committenti e di tutti i soggetti che entrano in contatto con la Società è tutelata nel rispetto della normativa di riferimento.



### **Tutela del Whistleblowing.**

Al fine di ottenere una completa ed efficace attuazione del Modello 231, SANTA CROCE intende tutelare chiunque segnali violazioni del Codice Etico, dei Modelli, da ogni tipologia di ritorsione e/o discriminazione che sia posta in essere, direttamente o indirettamente, da chiunque sia riferibile alla Società.

A tale fine prevede l'istituzione di canali riservati che consentano ai soggetti apicali e sottoposti, di presentare, a tutela dell'integrità dell'ente, segnalazioni circostanziate di condotte illecite ai sensi del Decreto e fondate su elementi di fatto precisi e concordanti oppure di violazioni del modello di organizzazione e gestione dell'ente, di cui siano venuti a conoscenza in ragione delle funzioni svolte.

SANTA CROCE pone il divieto di atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione.

SANTA CROCE applica sanzioni nei confronti di chi viola le misure di tutela del segnalante, nonché di chi effettua con dolo o colpa gravi segnalazioni che si rivelano infondate.

### **Responsabilità negli affari**

SANTA CROCE assicura che la conduzione degli affari sia improntata al rispetto dei principi di integrità e trasparenza.

Tutte le azioni, operazioni, negoziazioni e, in genere, i comportamenti posti in essere nella pratica degli affari devono essere improntati alla massima correttezza, con esclusione di qualsiasi fenomeno di corruzione e favoritismo.

### **Responsabilità verso la collettività**

SANTA CROCE è consapevole dell'influenza che le proprie attività possono avere sulle condizioni, sullo sviluppo socio economico e sul benessere generale della collettività.

Per questo motivo la Società intende condurre le attività finalizzate al conseguimento del proprio oggetto sociale nel rispetto delle comunità locali, nazionali ed internazionali con cui interagisce.

### **Accuratezza nell'interpretazione delle norme.**

In caso di dubbi circa la corretta interpretazione di leggi e regolamenti, i destinatari dovranno richiedere il parere della funzione aziendale competente attraverso gli opportuni canali.

#### **Tutela dell'ambiente e della sicurezza**

SANTA CROCE considera di elevata rilevanza le tematiche connesse all'ambiente e alla sicurezza nell'esercizio della propria attività e per la salvaguardia delle generazioni future.

La Società opera preservando la salute e la sicurezza dei lavoratori e garantisce un ambiente di lavoro sicuro e sano, promuovendo comportamenti responsabili da parte di dipendenti, collaboratori e destinatari e sviluppando la consapevolezza dei rischi.

#### **Tutela del mercato e della libera concorrenza.**

SANTA CROCE compete lealmente sul mercato rispettando le regole della concorrenza.

SANTA CROCE, tramite le persone che agiscono per suo conto, non offre né accetta denaro o beni sotto qualsiasi forma per promuovere o favorire la conclusione di affari a proprio vantaggio in violazione di legge.

#### **Tutela della proprietà intellettuale.**

SANTA CROCE rispetta la proprietà intellettuale in ogni sua forma e si impegna a diffondere presso i propri dipendenti e collaboratori il valore della stessa.

SANTA CROCE si impegna, altresì, a richiedere il rispetto della proprietà intellettuale da qualunque propria controparte contrattuale.

## **R I S O R S E U M A N E**

#### **Principi deontologici**

SANTA CROCE:

- s'impegna a realizzare condizioni di lavoro funzionali alla tutela dell'integrità psico-fisica e della salute dei lavoratori nonché al rispetto della loro personalità morale, evitando discriminazioni, illeciti condizionamenti ed indebiti disagi;
- adotta criteri di merito, di competenza e comunque strettamente professionali per qualunque decisione relativa al rapporto di lavoro con i propri dipendenti e collaboratori esterni. Pratiche discriminatorie nella selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale, nonché ogni forma di nepotismo o favoritismo, sono espressamente vietate; ogni assunzione o promozione deve effettuarsi rispettando criteri di merito e di competenza;

- richiede ai responsabili di ogni funzione aziendale ed a tutti i collaboratori, ciascuno per quanto di competenza, di adottare comportamenti coerenti con i principi di cui ai punti precedenti, funzionali alla loro concreta attuazione;
- ferme restando le previsioni di legge e contrattuali in materia di doveri dei lavoratori, ai dipendenti e ai collaboratori sono richieste professionalità, dedizione, lealtà, spirito di collaborazione e rispetto reciproco;
- le dinamiche che caratterizzano il contesto nel quale SANTA CROCE si muove, richiedono l'adozione di comportamenti trasparenti;
- opera nella consapevolezza che il principale fattore di successo della Società è dato dal contributo professionale ed organizzativo che ciascuna delle risorse umane impegnate assicura.

Ogni dipendente e collaboratore di SANTA CROCE:

- orienta il proprio operato a professionalità, trasparenza, correttezza ed onestà, contribuendo con gli altri colleghi al perseguimento degli obiettivi comuni;
- informa la propria attività, qualunque sia il livello di responsabilità connesso al ruolo, al più elevato grado di efficienza, attenendosi alle disposizioni operative impartite dai livelli gerarchici superiori;
- adegua i propri comportamenti interni ed esterni ai principi ed ai valori di cui al presente Codice, nella consapevolezza delle responsabilità di cui SANTA CROCE richiede il rispetto nel corso dell'erogazione della prestazione lavorativa;
- considera la riservatezza, principio vitale dell'attività.

Il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti è obbligo specifico di ogni dipendente o collaboratore, il quale è tenuto a segnalare al proprio responsabile, nella certezza che nessun tipo di ritorsione verrà posta in essere nei suoi confronti:

- qualunque violazione, realizzata in ambito aziendale, di norme di legge o di regolamenti, ovvero del presente Codice;
- ogni episodio di omissione, falsificazione o trascuratezza nella tenuta della contabilità o nella conservazione della documentazione su cui si fondano le registrazioni contabili;
- eventuali irregolarità o malfunzionamenti relativi alla gestione e alle modalità di erogazione delle prestazioni.

Sono vietati ai dipendenti e collaboratori:

- il perseguimento di interessi personali a scapito di quelli aziendali;
- lo sfruttamento del nome e della reputazione di SANTA CROCE a scopi privati ed analogamente lo sfruttamento, ai fini personali, della posizione ricoperta all'interno di SANTA CROCE e delle informazioni acquisite nel corso della prestazione lavorativa;
- l'adozione di atteggiamenti che possano compromettere l'immagine di SANTA CROCE;
- l'uso di beni sociali per scopi diversi da quelli ad essi propri;

- il consumo inutile o l'impiego non razionale di mezzi e risorse;
- la diffusione o l'uso a fini privati o comunque improprio di informazioni e notizie riguardanti SANTA CROCE.

Ai dipendenti e ai collaboratori è fatto l'obbligo di evitare le situazioni anche solo apparenti di conflitto di interesse con SANTA CROCE, e comunque di comunicare ai responsabili gerarchici l'insorgere di dette situazioni.

Il dipendente e il collaboratore, ciascuno nell'adempimento dei propri compiti, assicura la parità di trattamento tra coloro che vengono in contatto con SANTA CROCE.

Egli non accetta né tiene conto di raccomandazioni o segnalazioni, comunque denominate, in qualunque forma, a forza o a danno di soggetti con i quali viene in contatto per ragioni del proprio ufficio.

L'interruzione o la risoluzione del rapporto lavorativo con SANTA CROCE, indipendentemente dalla causa, non giustifica la rivelazione di informazioni riservate o l'esternazione di opinioni e convincimenti personali che possano arrecare danno all'immagine aziendale.

I dipendenti e i collaboratori sono tenuti ad impiegare i beni messi a loro disposizione nel rispetto della loro destinazione d'uso ed in modo da tutelarne la conservazione e la funzionalità.

Il dipendente o il collaboratore non utilizza a fini personali materiali di cancelleria, elaboratori, fotocopiatrici od altra attrezzatura di cui dispone per ragioni d'ufficio. Salvo casi eccezionali, di cui informa il proprio responsabile, il dipendente o il collaboratore non utilizza le linee telefoniche dell'ufficio per effettuare telefonate personali e limita la ricezione di telefonate personali sulle linee telefoniche dell'ufficio al minimo indispensabile e solo ai casi di assoluta necessità.

### **Rapporti gerarchici**

Il comportamento di ciascun responsabile si conforma ai valori del presente Codice e rappresenta un esempio per i propri collaboratori.

I responsabili instaurano con i propri collaboratori rapporti improntati al rispetto reciproco e ad una proficua cooperazione, favorendo lo sviluppo dello spirito di appartenenza a SANTA CROCE.

La motivazione dei dipendenti e la diffusione dei valori aziendali, in modo da consentirne l'interiorizzazione e la condivisione, sono essenziali: in tale ottica si pone l'impegno all'implementazione e al mantenimento di flussi informativi corretti, validi e motivanti, in grado di dare al dipendente o al collaboratore la consapevolezza del contributo apportato all'attività aziendale da ciascuna delle risorse coinvolte.

Ciascun responsabile sostiene la crescita professionale delle risorse assegnate, tenendo in considerazione le attitudini di ciascuna nell'attribuzione dei compiti, onde realizzare una reale efficienza in ambito operativo.

A tutti identicamente sono assicurate le medesime opportunità di esprimere il proprio potenziale professionale.

Ogni responsabile presta la debita attenzione e, ove possibile e opportuno, dà seguito a suggerimenti o richieste dei propri collaboratori, in un'ottica di qualità totale, favorendo una partecipazione motivata alle attività di SANTA CROCE.

Gli organi direttivi di SANTA CROCE sono chiamati a favorire un approccio positivo alla funzione di controllo in una prospettiva di piena collaborazione coerente con quel senso di appartenenza a SANTA CROCE che si intende promuovere presso tutti i propri dipendenti e collaboratori.

Il sistema dei controlli contribuisce a migliorare l'efficienza dei processi aziendali; è pertanto obiettivo comune di tutti i livelli della struttura organizzativa concorrere al suo efficace funzionamento, in primo luogo, mediante il puntuale rispetto delle procedure interne, in modo da consentire la più agevole individuazione dei punti di responsabilità.

Ai collaboratori (interni ed esterni) viene chiesto di attenersi ai principi contenuti nel presente Codice.

Il compenso da corrispondere deve essere commisurato alla prestazione indicata in contratto ed i pagamenti non potranno essere effettuati ad un soggetto diverso dalla controparte contrattuale.

## **RAPPORTI CON GLI OSPITI/IPAZIENTI E I LORO FAMILIARI**

SANTA CROCE pone al centro dei propri servizi il benessere psico-fisico e morale degli ospiti e dei pazienti, con l'adozione delle iniziative utili a migliorarne la salute, promuovendo il rispetto dell'integrità fisica e culturale della persona.

La Società ispira la propria attività ponendo sempre i pazienti e gli ospiti al centro di ogni sua scelta e azione con l'impegno di fornire a costoro un'assistenza sanitaria e sociale di alta qualità.

I pazienti, gli ospiti e, quando appropriato, le loro famiglie, inoltre, sono informati circa l'andamento delle cure e sono coinvolti nella valutazione delle decisioni più importanti. In questo contesto di elevato dialogo con tutte le parti interessate, SANTA CROCE fornisce informazioni oggettive, impegnandosi a non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o d'altro tipo, ingannevoli o non veritieri.

Ai pazienti ed agli ospiti sono offerti percorsi di cura che garantiscono il rispetto della loro dignità, autonomia, autostima e dei diritti civili, senza disparità di trattamento. SANTA CROCE si impegna,

pertanto, a non discriminare i propri pazienti, a fornire un'assistenza personalizzata e servizi di alta qualità che ne soddisfino le ragionevoli aspettative e ne tutelino la sicurezza e l'incolumità.

Il comportamento nei confronti dei pazienti è improntato alla disponibilità, al rispetto – soprattutto della privacy e della riservatezza dell'assistito e dei propri familiari- e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

Gli operatori, indipendentemente dal loro grado gerarchico, devono avere una relazione strettamente professionale con l'assistito, evitando forme di confidenza o di eccessiva familiarità.

L'utilizzo del "Lei" nella comunicazione quotidiana è da preferire a quella del "Tu" a meno che non sia esplicitamente l'assistito a richiederlo. Ma anche in questo caso, l'operatore deve porre molta attenzione allo stile adottato, per evitare coinvolgimenti che travalichino il senso di un'esposizione professionale.

SANTA CROCE chiede che si ponga molta attenzione alla comunicazione verbale, oltre che a quella corporea e alla divisa.

Si chiede di evitare comportamenti quali:

- urlare negli ambienti di vita e cura;
- parlare di altre persone o di altre attività durante lo svolgimento delle attività di cura ed assistenza;
- ignorare la richiesta d'intervento da parte di un assistito;
- dedicare troppo tempo all'accudimento di un assistito a scapito degli altri;
- adottare comportamenti troppo frettolosi e incuranti;
- mangiare o bere in aree non designate;
- fumare in struttura;
- accettare denaro, doni o qualsiasi utilità.

Si chiede altresì di adottare il più possibile atteggiamenti rilassati, ma determinati, e toni di voce tenui, ma ben comprensibili. Il sorriso rappresenta l'arma empatica di maggior successo nel rapporto con la persona anziana e l'ascolto lo strumento principe per informazioni importanti.

La divisa deve essere sempre pulita a simboleggiare la professionalità e l'attenzione alle regole igieniche fondamentali.

L'assistito, soprattutto quello non deambulante o con deficit cognitivi, non deve essere mai lasciato solo in ambienti e/o aree non soggette a diretto controllo del personale.

### **Diritti e doveri dell'ospite/ paziente**

L'ospite/il paziente ha il diritto:

- a veder riconosciuto come prioritario il proprio benessere psico-fisico;
- a ricevere un'assistenza sanitaria e sociale congrua al suo bisogno;
- ricevere informazioni circa compiti e ruoli delle diverse figure professionali;

- a veder preservati la propria dignità, autonomia, autostima e diritti civili;
- di esprimere il proprio rifiuto ad interventi medico-assistenziali;
- ad essere ascoltato quando manifesta i propri bisogni, vengano essi comunicati verbalmente o con modalità diverse (postura, espressione del viso, pianti, sorrisi...);
- ad essere ascoltato anche se dice cose senza senso, perché ci sta trasmettendo comunque un messaggio;
- a veder soddisfatti i propri bisogni con tempestività e professionalità (essere condotto in bagno, cambio di una medicazione ecc.);
- ad essere aiutato, nel rispetto delle abilità residue, nelle attività della vita quotidiana qualora non riesca da solo, senza ledere la sua dignità;
- a ricevere la più idonea informazione circa le proprie condizioni di salute;
- compatibilmente con la propria condizione sanitaria, a veder rispettati i propri gusti alimentari ed ad essere aiutato, se necessario, nell'assunzione dei pasti;
- a non dover usare le contenzioni, salvo i casi necessari a garantire la sicurezza dell'assistito e di chi lo circonda, nel totale rispetto del protocollo aziendale;
- di muoversi liberamente ed in sicurezza all'interno della struttura.

L'ospite/il paziente ha il dovere di:

- rispettare i principi generali definiti dal presente Codice Etico;
- rispettare gli altri ospiti e famigliari, anche in relazione alla privacy di ciascuno con particolare riferimento alla diffusione di notizie ed informazioni;
- rapportarsi con gli altri anziani in maniera corretta e rispettosa, in tutti gli spazi delle strutture, interni ed esterni e anche durante le uscite per visite o per attività sociali e ricreative al di fuori delle strutture;
- rapportarsi in maniera corretta, rispettosa ed educata con tutti i soggetti che frequentano e prestano il proprio servizio nell'ambito delle strutture: Personale, Collaboratori, Volontari, Famigliari ecc.;
- collaborare al percorso terapeutico – diagnostico;
- collaborare con le figure presenti presso le strutture al fine di agevolare il corretto svolgimento delle attività socio-sanitarie individuali e di gruppo.

### **Diritti e doveri dei familiari**

Il ruolo delle famiglie è fondamentale per il benessere psico-fisico e sociale dell'anziano che vive presso le strutture; SANTA CROCE mira a mantenere i rapporti famigliari vivi, garantendo la massima accessibilità dei famigliari alle strutture.

I famigliari hanno il diritto:

- ad ottenere informazioni chiare e trasparenti circa il servizio reso;

- ad essere aiutati in fase di assunzione della decisione di condurre il proprio caro presso le strutture;
- di esprimere le proprie emozioni, di essere aiutati a superare il disagio della scelta, quando presente;
- ad essere coinvolti nella valutazione delle decisioni più rilevanti;
- ad essere ascoltati quando manifestano i bisogni dei propri cari ed ad essere indirizzati al professionista che è in grado di dare loro la giusta risposta;
- a non essere criticati per le richieste che formulano e per le scelte fatte;
- a visitare i propri famigliari, nel rispetto delle attività individuali e collettive che vengono espletate presso le strutture;
- essere messi al corrente di come i loro cari passano le giornate e le notti;
- a ricevere tempestivamente risposte circa l'andamento delle cure;
- ricevere sostegno durante la permanenza del proprio caro presso le strutture e fino al rientro a casa propria;
- ricevere supporto nell'affrontare dignitosamente il fine vita.

I famigliari hanno il dovere di:

- rispettare i principi generali definiti dal presente Codice Etico;
- essere parte attiva nel chiedere informazioni circa le condizioni dei propri cari alle figure preposte;
- rapportarsi correttamente con il Personale, Collaboratori, Volontari, ecc. che prestano il proprio servizio all'interno delle strutture;
- esprimere con educazione e rispetto i propri bisogni e quelli dei propri cari alle persone preposte;
- esprimere le critiche con educazione alle persone preposte;
- comportarsi in maniera corretta e leale, evitando di esprimere giudizi su fatti senza aver prima verificato con il Responsabile la realtà degli accadimenti;
- segnalare disservizi al Direttore della struttura e non rivolgersi direttamente agli operatori in servizio;
- rispettare gli altri ospiti e famigliari, anche in relazione alla privacy di ciascuno con particolare riferimento alla diffusione di notizie ed informazioni;
- evitare in modo assoluto di offrire benefici in danaro o sotto qualsiasi altra forma a qualsiasi soggetto volto a ottenere un trattamento di miglior favore per il proprio anziano.



## RAPPORTO CON L'ESTERNO

### **Rapporti con le istituzioni**

SANTA CROCE è consapevole della rilevanza per lo sviluppo sanitario della Regione Piemonte delle attività ad essa demandate e delle conseguenti responsabilità assunte verso la collettività.

SANTA CROCE mantiene con le Pubbliche Autorità relazioni ispirate alla piena e fattiva collaborazione, conformandosi ai provvedimenti assunti dagli organi preposti.

Le competenti funzioni aziendali mantengono i necessari rapporti con le istituzioni.

A ciascuno dei dipendenti e dei collaboratori è richiesto di conformarsi ai medesimi principi di trasparenza, osservanza degli obblighi e collaborazione con le Autorità.

Nei rapporti con pubblici funzionari, il dipendente o il collaboratore deve tenere un comportamento ispirato alla massima correttezza ed integrità, evitando anche solo di dare l'impressione di volere influenzare impropriamente le decisioni o di richiedere trattamenti di favore.

Nei rapporti con i pubblici funzionari con i quali venga in contatto per motivi di lavoro, al dipendente o al collaboratore è vietato offrire o corrispondere indebiti compensi, omaggi o trattamenti di favore di valore più che simbolico e comunque estranei alle normali relazioni di cortesia, nell'intento di favorire illecitamente gli interessi di SANTA CROCE.

È fatto divieto a Amministratori e dipendenti o collaboratori di SANTA CROCE di accettare regali per l'attività svolta nell'interesse dell'Ente.

### **Rapporti con i pazienti (con la persona assistita)**

Sono di primario interesse sanitario:

- la piena soddisfazione delle esigenze del paziente destinatario della prestazione sanitaria messa in atto da SANTA CROCE;
- la creazione di un solido rapporto con il paziente, ispirato alla cortesia, alla correttezza ed all'efficienza;
- il mantenimento di un atteggiamento professionale leale e collaborativo nei riguardi del paziente, che deve in particolare essere posto in condizioni di assumere decisioni consapevoli e informate.

SANTA CROCE riconosce la salute come bene fondamentale dell'individuo e interesse della collettività e s'impegna a tutelarla con attività di prevenzione, cura e riabilitazione senza preclusioni verso alcun paziente o categorie di pazienti.

SANTA CROCE è disponibile alla ricerca di soluzioni amichevoli, ai problemi che dovessero insorgere con il paziente, nella prospettiva di superare le posizioni divergenti e di addivenire ad una loro conciliazione; è pertanto fatto obbligo ai dipendenti e ai collaboratori di segnalare

tempestivamente alle funzioni competenti eventuali problemi di rilievo insorti, al fine di consentire l'adozione delle misure più opportune.

Inoltre, è compito di ogni operatore sanitario di SANTA CROCE:

- aggiornare le proprie conoscenze attraverso la formazione permanente, la riflessione critica sull'esperienza e la ricerca, al fine di migliorare la competenza;
- promuovere all'interno di SANTA CROCE, attraverso l'educazione, stili di vita sani e la diffusione di una cultura della salute;
- rispettare il segreto professionale non solo per obbligo giuridico, ma per intima convinzione e come risposta concreta alla fiducia che il paziente ripone in lui.

### **Rapporti con i fornitori**

Correttezza, professionalità, efficienza, serietà ed affidabilità costituiscono la base per l'instaurazione di un valido rapporto anche con i fornitori e collaboratori esterni, la cui scelta viene operata in funzione di valutazioni basate su elementi di riferimento oggettivo.

E' fatto obbligo ai dipendenti e ai collaboratori di SANTA CROCE di assicurare pari opportunità alle aziende fornitrici in possesso dei requisiti richiesti.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto devono essere basate su una valutazione obiettiva della qualità, dell'utilità, del prezzo dei beni e dei servizi richiesti, della capacità della controparte di fornire e garantire tempestivamente beni e servizi di livello adeguato alle esigenze di SANTA CROCE nonché della sua integrità e solidità.

Nei rapporti con pazienti e fornitori o con altri soggetti, con i quali vengano in contatto per motivi di lavoro, i vertici aziendali, i dipendenti e i collaboratori non possono accettare compensi, omaggi o trattamenti di favore di valore più che simbolico; grava sul dipendente o sul collaboratore l'obbligo di informare il proprio responsabile gerarchico delle offerte ricevute in tale senso.

Analogamente è vietato corrispondere indebiti compensi, omaggi o trattamenti di favore, di valore più che simbolico e comunque estranei alle normali relazioni di cortesia, nell'intento di favorire illecitamente gli interessi di SANTA CROCE.

Santa Croce si impegna a non intrattenere rapporti contrattuali con qualunque soggetto non accetti di rispettare i principi del presente Codice Etico.

### **Rapporti con i destinatari della funzione pubblica**

Nell'espletamento dei propri compiti, SANTA CROCE antepone il rispetto della legge e l'interesse pubblico agli interessi privati propri od altrui; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti al rispetto dei principi contenuti nel presente Codice.

I vertici aziendali, i dipendenti e i collaboratori dimostrano la massima disponibilità e non ostacolano l'esercizio dei diritti.

E' favorito l'accesso alle informazioni a cui i terzi hanno diritto di accedere e, nei limiti espressi del D.Lgs. 196/2003, sono fornite tutte le notizie e informazioni necessarie.

Nella trattazione delle pratiche, il dipendente o il collaboratore rispetta l'ordine cronologico delle richieste e non rifiuta prestazioni a cui sia tenuto.

Il dipendente o il collaboratore non prende impegni ne' fa promesse in ordine a decisioni o azioni proprie o altrui, inerenti l'ufficio, se ciò possa generare sfiducia in SANTA CROCE o nella sua indipendenza e responsabilità.

### **Rapporti con organizzazioni politiche**

Fermo il rispetto delle normative specifiche applicabili, SANTA CROCE non eroga contributi, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati, associazioni o altri organismi di natura politica o sindacale, ne' a loro rappresentanti o candidati.

## **POLITICA INFORMATIVA**

L'informazione verso l'esterno, agli organi di stampa e agli organismi di informazione, deve essere veritiera e trasparente.

E' richiesto il preventivo accordo con le funzioni preposte per rappresentare le posizioni e l'attività di SANTA CROCE in qualsiasi forma ed occasione (conferenze, partecipazione a convegni ed altri pubblici interventi, redazione di articoli o altre pubblicazioni).

La circolazione interna delle informazioni (conoscerle ed utilizzarle) è limitata ai soggetti portatori di un effettivo interesse aziendale che si astengono dal parlarne senza motivo o in luoghi non appropriati, anche per evitare di incorrere in rivelazioni involontarie.

La divulgazione a terzi delle informazioni riservate e comunque ad uso interno richiede l'autorizzazione del responsabile, nel rispetto delle procedure aziendali.

La salvaguardia del patrimonio sociale comprende la custodia e la protezione dei beni materiali ed intellettuali di SANTA CROCE, nonché delle informazioni e dei dati di proprietà di SANTA CROCE, dei quali i dipendenti e i collaboratori vengono a conoscenza per ragioni di ufficio.

Per l'importanza strategica di tali informazioni, è necessaria una loro corretta condivisione, che consenta la realizzazione degli obiettivi comuni alle diverse funzioni, nella consapevolezza che la diffusione non autorizzata, la manomissione, l'uso indebito o la perdita possono arrecare danni a SANTA CROCE.

SANTA CROCE garantisce il trattamento dei dati personali e sensibili relativi ai propri pazienti, ai propri dipendenti e ai terzi secondo i criteri previsti dalla normativa vigente in materia di privacy (D.Lgs. 196/2003 e REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 27 aprile 2016).

La tenuta delle scritture contabili avviene in coerenza con i principi di trasparenza, veridicità, completezza dell'informazione che guidano l'intera politica informativa di SANTA CROCE.

Le evidenze contabili di SANTA CROCE devono essere basate su informazioni precise, esaurienti e verificabili.

Ogni scrittura nei libri contabili deve riflettere la natura dell'operazione, rappresentarne la sostanza e deve essere basata su una adeguata documentazione di supporto in modo da consentire:

- l'agevole registrazione contabile;
- l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità;
- l'accurata ricostruzione dell'operazione.

Gli organi preposti alle attività di verifica interna ed i membri dell'Organo di controllo hanno libero accesso ai dati, alla documentazione ed alle informazioni utili per lo svolgimento delle attività di controllo di loro competenza.

Tutti i dipendenti e i collaboratori sono tenuti a prestare la propria piena collaborazione a tale scopo.

## O S S E R V A N Z A D E L C O D I C E

### **Obbligatorietà**

L'osservanza delle norme del presente Codice è parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti a sensi e per gli effetti di cui agli articoli 2104 e 2106 del codice civile.

L'accettazione delle linee di condotta stabilite nel presente Codice è condizione per l'instaurazione di un rapporto di impiego all'interno di SANTA CROCE.

L'applicazione del presente Codice rientra i doveri personali e inderogabili.

Questi, una volta informato, non potrà invocare a giustificazione del proprio inadempimento la mancanza di conoscenza del Codice o l'aver ricevuto istruzioni contrarie da qualsiasi livello gerarchico.

E' auspicabile, inoltre, che il personale adotti un atteggiamento propositivo, evitando atteggiamenti di tolleranza passiva di fronte a possibili infrazioni.

La violazione delle disposizioni del presente Codice da parte dei prestatori di lavoro (dipendenti o collaboratori) costituisce, pertanto, inadempimento delle obbligazioni contrattuali e potrà determinare, a seconda dei casi:

- l'applicazione delle sanzioni e dei provvedimenti disciplinari previsti dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro applicabili;
- la risoluzione del rapporto;
- l'applicazione di penali;
- il risarcimento del danno.

### **Strutture di riferimento**

Nessuno deve mai presumere di poter ignorare le normative, ritenendo che ciò sia nell'interesse di SANTA CROCE.

Inoltre, nessuno all'interno di SANTA CROCE ha l'autorità di impartire ordini o direttive in violazione del presente Codice.

Ciascun dipendente o collaboratore è tenuto a riferire tempestivamente:

- eventuali inosservanze del presente Codice;
- ogni richiesta di violazione del medesimo, da chiunque proveniente, al proprio responsabile ovvero, in alternativa, direttamente alla Dirigenza.

### **Il Consiglio di Amministrazione e la Dirigenza:**

- assicurano la massima diffusione del Codice presso i prestatori di lavoro (dipendenti e collaboratori) ed i fornitori, fornendo il necessario supporto interpretativo delle disposizioni ivi contenute;
- predispongono i programmi di comunicazione e formazione finalizzati alla miglior conoscenza ed attuazione del Codice Etico;
- partecipano alla definizione dei criteri e delle procedure diretti a ridurre il rischio di violazione del Codice, collaborando con le funzioni competenti;
- svolgono le necessarie verifiche in ordine ad ogni notizia di violazione di norme del Codice, anche al fine dell'applicazione da parte delle funzioni competenti delle necessarie misure sanzionatorie;
- monitorano lo stato di applicazione del Codice all'interno di SANTA CROCE elaborando annualmente un report.