



**FONDAZIONE
PIA OPERA CICCARELLI ONLUS**

Vicolo Ospedale 1 (ingresso Via Carlo Alberto, 18)
37057 SAN GIOVANNI LUPATOTO (VERONA)
Codice Fiscale 80002110239 – Partita IVA 01411640236
Centralino 045 8296111
Fax 045 8751111
E-mail info@piaoperaciccarelli.org
Sito www.piaoperaciccarelli.org
P.E.C. piaoperaciccarelli@legalmail.it



REGOLAMENTO DELLE RESPONSABILITA' ETICO SOCIALI

CODICE ETICO

PREAMBOLO

Il Codice Etico è quel regolamento, in cui vengono enucleati i diritti e i doveri morali che definiscono le responsabilità etico-sociali che devono osservarsi da parte di ogni partecipante alle attività statutarie nella Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus.

Il Codice Etico è uno strumento che garantisce la gestione equa ed efficace delle transazioni e delle relazioni umane, che sostiene la reputazione dell'impresa sociale, in modo da creare fiducia verso l'esterno.

Il Codice Etico è un mezzo efficace per prevenire i comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto della Fondazione, perché introduce una definizione chiara ed esplicita delle responsabilità etiche e sociali dei propri amministratori, dirigenti, quadri, dipendenti e fornitori.

Il Codice Etico rappresenta per la struttura organizzativa della Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus la codificazione delle politiche di controllo dei comportamenti individuali.

ARTICOLO 1- Descrizione delle Finalità Statutarie

La "Fondazione Pia Opera Ciccarelli O.N.L.U.S." eroga assistenza di ogni tipo, favorendo l'attuarsi di iniziative che esprimano compiutamente la risposta ai bisogni della persona nei casi di malattia, debolezza, emarginazione, sofferenza e solitudine sociale, con particolare riferimento agli anziani ed alle persone non autosufficienti e/o disabili, promuovendo la realizzazione di ogni iniziativa al rapporto persona-benessere concepito secondo la tradizione dell'insegnamento della Chiesa Cattolica, nel rispetto delle libere opinioni e scelte di ogni individuo, provvedendo anche, quale attività del tutto strumentale alla precedente, all'animazione del volontariato in genere ed alla promozione di iniziative intese a sensibilizzare e coinvolgere enti, cittadini, comunità locali e la pubblica amministrazione per una reale attenzione alle necessità delle persone più deboli, collaborando con le diverse istituzioni per le finalità comuni nell'interesse delle persone assistite.

ARTICOLO 2 - Principi generali

I valori nei quali lo Statuto della Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus si identifica ed a cui l'intera attività è finalizzata sono:

↳ Eguaglianza – la Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus si impegna a garantire un trattamento uguale per tutti.

- ✦ Imparzialità – la Fondazione Pia Opera Ciccarelli si impegna ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività, imparzialità, cortesia ed attenzione verso gli utenti.
- ✦ Continuità – la Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus si impegna ad assicurare un servizio continuo e regolare, cercando di limitare al massimo eventuali disservizi.
- ✦ Efficacia ed efficienza – la Fondazione Pia Opera Ciccarelli si impegna a migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia del servizio, attraverso l'adozione delle opportune soluzioni tecnologiche ed organizzative.
- ✦ Legalità, correttezza e lealtà – la Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus si impegna a svolgere la propria attività nel rispetto delle procedure del Sistema di Qualità e delle disposizioni legislative, amministrative e regolamentari.
- ✦ Responsabilità sociale – la Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus si impegna ad improntare i comportamenti di coloro che interagiscono con la stessa secondo i principi di responsabilità nelle sue tre distinte declinazioni: economica, sociale ed ambientale.
- ✦ Partecipazione – la Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus favorisce la partecipazione del residente/utente e delle sue forme associative, al fine di tutelare il diritto alla corretta utilizzazione del servizio. Per migliorare la collaborazione, la Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus garantisce al residente/utente il diritto a sottoporre suggerimenti ed a formulare proposte. Altro strumento di partecipazione privilegiata è il rapporto costante e continuativo con gli Enti locali.

ARTICOLO 3 - Destinatari

Il codice etico si rivolge ai componenti degli organi del Consiglio di amministrazione, ai dipendenti e consulenti della Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus, ai fornitori (di seguito per brevità chiamati "Destinatari").

I Destinatari nei loro rapporti reciproci sono chiamati al rispetto dei valori, ad uniformarsi ai principi generali del codice etico della Fondazione, e sono tenuti a tutelare, attraverso i propri comportamenti, la rispettabilità e l'immagine della Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus, impegnandosi a preservare l'integrità del patrimonio economico ed umano dell'Ente.

La Fondazione Pia opera Ciccarelli Onlus cura la diffusione, tra i Destinatari e con adeguati mezzi di comunicazione, l'adeguata conoscenza del codice etico e delle procedure dell'impresa sociale.

ARTICOLO 4 - Obiettivi

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus ha come obiettivo statutario lo svolgimento di servizi di qualità in modo stabile e coerente con le aspettative e gli interessi di cui sono direttamente portatori: i residenti/utenti, i loro familiari, i dipendenti, i fornitori nonché le autorità che vigilano sulla sua attività e sul suo operato.

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus attribuisce la massima importanza alla formazione permanente di quanti prestano la propria attività lavorativa e contribuiscono direttamente allo sviluppo e al miglioramento dei servizi effettuati.

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus ha l'obiettivo di approvvigionarsi di prodotti, materiali, opere e servizi alle condizioni più vantaggiose in termini di rapporto qualità/prezzo. Tale obiettivo deve tuttavia coniugarsi con la necessità di porre in essere relazioni con fornitori che assicurino modalità operative compatibili con il rispetto sia dei diritti dell'uomo e dei lavoratori sia dell'ambiente.

ARTICOLO 5 - Residenti/Utenti

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus persegue l'obiettivo di soddisfare i propri residenti/utenti fornendo loro servizi di qualità nel pieno rispetto della carta dei

servizi approvata dal Consiglio di Amministrazione e delle norme e dei regolamenti applicabili in materia di servizi socio sanitari nella Regione Veneto.

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus si impegna a garantire cortesia, attenzione, correttezza e chiarezza in ogni forma di comunicazione con l'utenza.

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus si impegna inoltre a dare riscontro ai suggerimenti ed ai reclami da parte dell'utenza e/o del Comitato dei Familiari avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi.

La qualità delle prestazioni viene monitorata con:

- la rilevazione dell'indice di soddisfazione dell'utenza relativamente a regolarità, puntualità, affidabilità, sicurezza, diffusione delle informazioni e cortesia del personale;
- la rilevazione costante delle aspettative dell'utenza;
- gli investimenti nella qualità del servizio;
- la cura dell'immagine della Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus.

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus si impegna a gestire i dati personali e sensibili di ciascun residente/utente nel rispetto di quanto sancito dal D. Lgs. 196/2003 e dal Regolamento UE 679/2016 e a richiedere il consenso all'utilizzo dell'immagine e del nome al cliente/utente e/o al sottoscrittore del contratto di assistenza e/o al tutore e/o all'amministratore di sostegno.

ARTICOLO 6 - Risorse Umane

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus nella gestione delle risorse umane rispetta i principi stabiliti dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo nonché dell'I.L.O. (International Labour Organization) ed altresì aderisce a quanto previsto dalla normativa vigente ed applicabile in materia di Diritto del Lavoro. E' inoltre interesse inderogabile della Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus favorire lo sviluppo e la crescita professionale del potenziale di ciascuna persona attraverso:

- ▶ il rispetto della dignità e della personalità, evitando ogni condizione di disagio;
- ▶ la prevenzione di abusi e discriminazioni quali solo a titolo meramente esemplificativo, ma non esaustivo, in base alla razza, all'orientamento sessuale, al credo religioso, lingua, appartenenza politica o sindacale e handicap;
- ▶ la formazione e l'aggiornamento permanenti di tutto il personale;
- ▶ la definizione dei ruoli, responsabilità, deleghe e disponibilità di informazioni in modo da permettere a ciascuno di poter adeguatamente adottare le decisioni di sua competenza nell'interesse della fondazione;
- ▶ l'esercizio prudente, obiettivo ed equilibrato da parte dei responsabili di ciascuna attività specifica o unità organizzativa anche in relazione ai poteri connessi alla delega ricevuta;
- ▶ la valorizzazione della partecipazione innovativa di ciascuna risorsa, nel rispetto dei limiti delle responsabilità;
- ▶ la chiarezza, la precisione e la veridicità della comunicazione interna sulle politiche e le strategie aziendali;
- ▶ l'uso corretto e riservato dei dati personali e sensibili nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento UE 679/2016;
- ▶ la predisposizione di luoghi di lavoro adeguati alle esigenze di sicurezza e della tutela della salute di chiunque li utilizzi.

Ciascuno è chiamato a collaborare per la realizzazione di un ambiente di lavoro che risponda pienamente a tali requisiti. Ciascuno è invitato nei rapporti con i colleghi ad assumere comportamenti improntati ai principi di civile convivenza e di piena collaborazione e cooperazione; devono altresì essere evitate situazioni che possano ingenerare l'insorgere di conflitto di interessi reali o apparenti con la Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus. Ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interessi deve essere tempestivamente comunicata al superiore gerarchico.

ARTICOLO 7 – Lotta contro forme ed espressioni di istigazione al razzismo e alla xenofobia.

Ciascuno deve adoperarsi nell'accoglienza e nel rispetto reciproci di modo che siano contrastati tutti i comportamenti che possono configurarsi come pratiche di istigazione al razzismo e alla xenofobia.

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli ONLUS ritiene imprescindibile il rispetto della normativa sulla lotta contro tutte le forme di istigazione al razzismo e alla xenofobia. Essa pertanto respinge qualunque attività che possa comportare la propaganda di idee fondate sulla superiorità o sull'odio razziale o etnico, l'istigazione a commettere o la commissione di violenza o atti di provocazione alla violenza per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi, anche quando tali comportamenti si manifestino con la negazione, la minimizzazione in modo grave o l'apologia della Shoah o dei crimini di genocidio, dei crimini contro l'umanità e dei crimini di guerra.

Ogni dipendente che, nello svolgimento della propria attività lavorativa, venga a conoscenza della commissione di atti o comportamento di razzismo e xenofobia, così come sopra individuati, deve, salvi gli obblighi di legge, darne immediata notizia. I destinatari del presente codice sono tenuti a segnalare al proprio responsabile e/o alla Direzione, in modo circostanziato, le citate condotte illecite di cui venissero a conoscenza, utilizzando il Mod. 232 "segnalazione non conformità SA8000". La Fondazione garantisce al segnalante la massima riservatezza – (Istituto del "whistleblowing" si rimanda al MOG 231/2001).

ARTICOLO 8 - Fornitori

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus, pur propendendo per la creazione di rapporti stabili e di *partnership*, sottopone periodicamente a revisione il proprio albo fornitori allo scopo di razionalizzarlo e aumentarne l'economicità e l'efficienza. Non è quindi preclusa ad alcun potenziale fornitore, in possesso dei necessari requisiti, la possibilità di competere per offrire i propri prodotti/servizi.

Per tutte le forniture, anche per i contratti d'opera e di consulenza, devono essere ragionevolmente ed adeguatamente formalizzate (istruttorie) e documentate le motivazioni della scelta e le considerazioni sul prezzo applicato, secondo quanto stabilito dal regolamento per le forniture approvato dal Consiglio di Amministrazione. Gli incaricati degli acquisti non devono accettare alcun regalo o altra utilità che possa creare imbarazzo, condizionare le loro scelte o far sorgere il dubbio che la loro condotta non sia trasparente o imparziale; sono ammesse liberalità di modico valore nell'ambito degli usi e nel rispetto delle disposizioni della Fondazione.

Per la Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus sono requisiti di riferimento:

- ✦ La disponibilità di mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, *know-how*.
- ✦ L'esistenza e l'effettiva attuazione, nei casi in cui le specifiche richieste della Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus lo prevedano, di sistemi di qualità aziendali adeguati.
- ✦ Il rispetto della normativa nazionale ed europea in materia di sicurezza sul lavoro; responsabilità sociale dell'impresa; sicurezza nel trattamento dei dati – privacy.

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus regola ed impronta le relazioni con i fornitori ai propri principi fondativi, sui quali fonda anche il costante monitoraggio delle forniture. Tali relazioni comprendono anche i contratti finanziari e di consulenza. Le violazioni dei principi generali del Codice Etico, da parte dei fornitori

comportano l'applicazione di meccanismi sanzionatori previsti dal contratto di fornitura, fino al recesso dal contratto stesso.

ARTICOLO 9 - Pubblica Amministrazione

Nel pieno rispetto dei ruoli e delle rispettive funzioni, la Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus intrattiene relazioni e rapporti con amministrazioni dello Stato, autorità garanti e di vigilanza, enti pubblici, enti ed amministrazioni locali, organizzazioni di diritto pubblico, concessionari di lavori pubblici e/o soggetti privati ai quali si applica la disciplina pubblicistica. In modo particolare, i rapporti con le autorità garanti e di vigilanza, data la specifica rilevanza delle stesse per l'attività della Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus e per l'attività gestita e per il mercato in cui opera, devono essere improntati a chiarezza, trasparenza e professionalità, al riconoscimento dei rispettivi ruoli e strutture organizzative, anche ai fini di un positivo confronto volto al rispetto sostanziale della regolamentazione applicabile.

A tal proposito la Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus pone in essere le opportune cautele e le misure idonee a prevenire comportamenti da parte di chi agisce in nome e/o per conto della Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus che possano configurarsi come corruzione di pubblico ufficiale o di incaricato di pubblico servizio. Non sono, inoltre, consentiti omaggi o atti di cortesia e di ospitalità verso rappresentanti del Governo, pubblici ufficiali e pubblici dipendenti, a meno che non siano di modico o scarsissimo valore e comunque tali da non comprometterne l'integrità e la reputazione di una delle parti né da potere essere interpretati come atti ad acquisire vantaggi illeciti o indebiti e/o in modo improprio.

ARTICOLO 10 - Sistema informativo

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus mette a disposizione di tutti gli interessati informazioni adeguate, attraverso una pluralità di canali: mediante un flusso di comunicazioni tempestive nel Bilancio Sociale annuale, attraverso il proprio sito internet nonché, laddove necessario, attraverso comunicati stampa, conferenze ed incontri con consulenti ed esperti.

Tutti gli *stakeholders* possono segnalare, per iscritto ed in forma anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico alla direzione generale e/o al Direttore Sistema qualità integrato che provvede ad un'analisi della segnalazione.

ARTICOLO 11 - Sistema di controllo interno

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus è dotata di un apparato di controllo interno (dall'organizzazione al sistema di deleghe e poteri, dalla pianificazione al controllo del budget) integrato nel Sistema di gestione della Qualità, adeguato ai vari settori in cui opera, premessa indispensabile per orientare la sua attività al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Ciascun Destinatario è responsabile, per la parte che gli compete, del sistema di controllo interno e della conformità della propria attività ai principi del Codice Etico e ad ogni norma o procedura di Sistema.

ARTICOLO 12 – Comitato Etico

E' istituito il Comitato Etico quale organismo interno di consulenza del Consiglio di Amministrazione della Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus.

ARTICOLO 13 – Comitato bioetico per le buone pratiche sanitarie

La Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus aderisce al Comitato bioetico per le buone pratiche sanitarie esistente presso l'Ospedale di Negrar.

ARTICOLO 14 - Compiti per il controllo del Codice Etico

Il controllo del rispetto del Codice Etico spetta al Consiglio di Amministrazione e al Controllo Interno del Sistema integrato di gestione della Qualità, della Sicurezza, della responsabilità di impresa e della privacy (per brevità in seguito “Sistema Qualità Integrato”).

In materia di attuazione delle disposizioni del Codice Etico competono al Direttore del Sistema Qualità Integrato i seguenti compiti:

- ✦ esprimere pareri in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure, al fine di garantire la coerenza con il Codice Etico;
- ✦ provvedere alla redazione delle proposte di revisione periodica del codice Etico che saranno approvate dal Consiglio di Amministrazione;
- ✦ valutare i piani di comunicazione e formazione etica a tutti i destinatari.
- ✦ esaminare, su segnalazione della direzione generale, le violazioni del Codice Etico;
- ✦ verificare l'applicazione e il rispetto del Codice Etico attraverso l'attività di *ethical auditing* che consiste nell'accentuare e promuovere il miglioramento continuo dell'etica nell'ambito dell'attività della Fondazione attraverso una analisi e valutazione dei processi di controllo dei rischi etici.

ARTICOLO 15 - Trattamento dei dati e delle informazioni

Fermo restando il rispetto della normativa specifica in materia di tutela e trattamento dei dati personali e sensibili (D. Lgs. 196/2003 e Regolamento UE 679/2016), i Destinatari sono tenuti a riservare ai dati personali e sensibili, dei quali vengano a conoscenza, il trattamento più adeguato riguardo alla loro riservatezza per tutelare le legittime aspettative, la dignità e l'immagine degli interessati.

Lo svolgimento delle attività della Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus comporta l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la circolazione all'interno e all'esterno di documenti, studi, dati ed informazioni scritte, telematiche e/o verbali riguardanti il know-how e l'operatività della Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus.

Queste informazioni, acquisite o elaborate dal personale e/o dai collaboratori nell'esercizio delle proprie attribuzioni o mansioni, appartengono alla Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus e possono essere utilizzate, comunicate o divulgate unicamente nel pieno rispetto degli obblighi di diligenza e fedeltà che derivano dalle norme e dai contratti collettivi di lavoro, dal Codice Disciplinare vigente, nonché in conformità alle procedure applicabili.

La gestione dei dati personali e sensibili, delle informazioni gestite dalla Fondazione Pia Opera Ciccarelli Onlus è effettuata secondo le procedure individuate nel Sistema Qualità Integrato, con il supporto di specifici strumenti adottati in ottemperanza al D. Lgs. 196/2003 e al Regolamento UE 679/2016.

ARTICOLO 16 - Sanzioni

L'inosservanza delle norme del Codice Etico da parte dei Destinatari comporta sanzioni diverse a seconda del ruolo del Destinatario interessato, oltre al risarcimento dei danni eventualmente derivanti da tale inosservanza.

L'osservanza del Codice Etico da parte dei dipendenti e il loro impegno a rispettare i doveri generali di lealtà, di correttezza e di esecuzione del contratto di lavoro secondo buona fede sono individuati nell'art. 2104 del Codice Civile, nel CCNL UNEBA e nel Codice Disciplinare vigente.

Per le violazioni del Codice Etico, da parte del personale, vengono adottati i provvedimenti sanzionatori previsti nel contratto collettivo applicabile, commisurati alla gravità della violazione e alle relative circostanze oggettive e soggettive.

Le violazioni delle norme del Codice Etico da parte di componenti degli organi del Consiglio di Amministrazione possono comportare l'adozione delle misure previste dalla legge.

Le violazioni commesse da consulenti e fornitori, infine, saranno sanzionabili in conformità a quanto previsto nei relativi incarichi e contratti.

ALLEGATO (1)

CODICE DEONTOLOGICO DELL'OPERATORE SANITARIO, ASSISTENZIALE E TECNICO

1. L'assistenza è servizio alla persona e alla collettività che si realizza attraverso interventi specifici, autonomi e complementari, di natura tecnica, relazionale ed educativa.
2. La responsabilità dell'operatore consiste nel curare e prendersi cura della persona, nel rispetto della vita, della salute, della libertà e della dignità dell'individuo.
3. Il codice etico guida l'operatore nello sviluppo della identità professionale e nell'assunzione di un comportamento eticamente responsabile. E' uno strumento che informa il cittadino sui comportamenti che può attendersi dall'operatore.
4. L'operatore riconosce la salute come bene fondamentale dell'individuo e interesse della collettività e si impegna a tutelarla con attività di prevenzione, cura e riabilitazione.
5. L'operatore riconosce che tutte le persone hanno diritto ad uguale considerazione e le assiste indipendentemente dalle cause di malattia, dall'età e dalla condizione sociale ed economica.
6. L'operatore agisce tenendo conto dei valori religiosi, ideologici ed etici, nonché della cultura, etnia e sesso della persona di cui si prende cura.
7. Nell'agire professionalmente, l'operatore si impegna a non nuocere, orienta la sua azione all'autonomia e al bene dell'assistito, di cui attiva le risorse anche quando questi si trova in condizione di disabilità o svantaggio.
8. L'operatore assume responsabilità in base al livello di competenza raggiunto e ricorre, se necessario, all'intervento e alla consulenza di esperti. Riconosce che l'integrazione è la migliore possibilità per far fronte ai problemi dell'assistito; riconosce altresì l'importanza di prestare consulenza, ponendo le proprie conoscenze ed abilità a disposizione della comunità.
9. L'operatore riconosce i limiti delle proprie conoscenze e competenze e declina la responsabilità quando ritenga di non poter agire con sicurezza. Ha il diritto e il dovere di richiedere supervisione per pratiche nuove o sulle quali non ha esperienza. Si astiene dal ricorrere a sperimentazioni prive di guida che possono costituire rischio per la persona.
10. L'operatore che rilevi maltrattamenti o privazioni a carico della persona, deve mettere in opera tutti i mezzi per proteggerla.
11. L'operatore collabora con i colleghi, di cui riconosce e rispetta lo specifico apporto all'interno dell'equipe. Nell'ambito delle proprie conoscenze, esperienze e ruolo professionale contribuisce allo sviluppo delle competenze professionali.
12. L'operatore tutela la dignità propria e dei colleghi, attraverso comportamenti ispirati al rispetto e alla solidarietà. Si adopera affinché la diversità di opinioni non ostacoli il progetto di cura.
13. L'operatore ha il dovere di auto valutarsi e di sottoporre il proprio operato a verifica, anche ai fini dello sviluppo professionale.

(Approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 32 del 14/06/2018)