Allegato alla deliberazione del 10/03/2026

CODICE ETICO DELLA FONDAZIONECASA SERENA ETS

Sommario

PREMESSA **5**
VISIONE E MISSIONE **6**
PARTE I **7**
1. PRINCIPI ETICI GENERALI 7
1.1. Ambito d'applicazione 7
1.2. Rispetto delle leggi 7
1.3. Divieto di comportamenti discriminatori 7
1.4. Centralità della persona 7
1.5. Conflitti d'interesse 8
1.6. Riservatezza e tutela della privacy 8
1.7. Risorse Umane 9
1.8. Qualità dei servizi 9
1.9. Ambiente 9
1.10. Correttezza nella gestione delle risorse finanziarie 9
PARTE II **10**
2. CRITERI DI CONDOTTA 10
2.1. Regole Generali 10
2.2. Doveri degli Amministratori e dei Responsabili 10
2.2.1. Doveri esterni 10
2.2.2. Doveri interni 11
2.3. Rapporti esterni 11
2.3.1. Rapporti con i pazienti 12
2.3.2. Rapporti con la Pubblica Amministrazione (P.A.) 13
2.3.3. Rapporti con organizzazioni politiche, sindacali e altre associazioni 13
2.3.4. Rapporti con i fornitori 13
2.3.5. Rapporti con i mass-media 14
2.3.6. Regali e doni 14
2.4. Registrazioni contabili e maneggio di denaro 14
2.4.1. Trasparenza contabile 15
2.4.2. Incassi e pagamenti 15
2.5. Risorse Umane 15
2.5.1. Principi generali 15
2.5.2. Processo di selezione 16
2.5.3. Formazione 16
2.5.4. Molestie sul luogo di lavoro 17
2.5.5. Salute e sicurezza 17
2.5.6. Sostanze alcooliche, psicotrope, stupefacenti o fumo 17
PARTE III **18**
3. ATTUAZIONE E CONTROLLO 18
3.1. L'Organismo di Vigilanza (OdV) 18
3.2. Composizione 18
3.3. Dovere di segnalazione delle violazioni del Codice 18
3.4. Sanzioni 19

DEFINIZIONI

Codice: il presente Codice Etico, ed eventuali allegati, adottato dalla Fondazione.

Modello: il modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dalla Fondazione ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

Decreto (anche D. Lgs. 231/2001): il Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, recante la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300" e successive integrazioni.

Organo Amministrativo o C.d.A.: il Consiglio di Amministrazione della Fondazione.

Organismo di Vigilanza o O.d.V.: Organismo dell'Ente dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, con il compito di vigilare sull'adeguatezza, sul funzionamento e sull'osservanza del Modello e del Codice. L'O.d.V. ha altresì il compito di "curare l'aggiornamento" del Modello e del Codice attraverso la presentazione al Consiglio di Amministrazione delle proposte di modifica che si rendono necessarie a seguito di variazioni normative, mutamenti dell'assetto organizzativo o delle attività prestate dalla Fondazione.

Destinatari: sono i soggetti cui si applicano le disposizioni del Codice, ed in particolare: Soci/Partecipanti, Fondatori; Amministratori; Responsabili; Dipendenti; Collaboratori; Consulenti e più in generale *stakeholders.*

Amministratori: sono i soggetti cui viene conferito il potere di rappresentanza nell'interesse della Fondazione, componenti del C.d.A.

Responsabili: soggetti responsabili del lavoro altrui, nominati dall'Ente.

Dipendenti: sono i soggetti che hanno con l'Ente un rapporto di lavoro subordinato.

Collaboratore: lavoratori con contratto di lavoro parasubordinato, stagisti, borsisti e soggetti assimilabili.

Consulenti: soggetti che intrattengono con la Fondazione rapporti di collaborazione senza vincolo di subordinazione e/o di rappresentanza commerciale, e altri rapporti che si concretizzano in una prestazione professionale non a carattere subordinato, sia continuativa sia occasionale, nonché quanti, in forza di specifici mandati e procure, rappresentano la Fondazione verso terzi.

Soggetti terzi: sono tutti coloro i quali (ad eccezione dei soggetti già indicati in precedenza), per motivazioni economiche o meno, sono portatori d'interesse nei confronti della Fondazione.

Pubblica Amministrazione o PA: s'intende qualsiasi Ente pubblico, agenzia amministrativa indipendente, persona, fisica o giuridica, che agisce in qualità di pubblico

ufficiale o incaricato di pubblico servizio, ovvero in qualità di membro di organo delle Comunità europee, di funzionario delle Comunità europee o di funzionario di Stato estero.

C.C.N.L.: . UNEBA e ENTI LOCALI

PREMESSA

La Fondazione Casa Serena ETS (di seguito anche "Fondazione" o "Ente") si attiene, nell'espletamento delle proprie attività, ad inderogabili principi etici, nella convinzione che condotte caratterizzate dalla stretta osservanza di detti principi costituiscano un irrinunciabile presidio per lo sviluppo futuro, il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione dell'Ente e la crescita economica e sociale del territorio in cui opera.
Il presente Codice detta i principi etici generali cui la Fondazione ispira la sua attività ed i criteri di condotta a cui i Destinatari devono inderogabilmente attenersi nell'espletamento degli incarichi loro affidati.
I Destinatari sono tenuti a rispettare ed a far rispettare le leggi e le normative applicabili e devono orientare le proprie azioni ed i propri comportamenti ai principi, agli obiettivi ed agli impegni richiamati nel Codice.
I Destinatari sono tenuti a conoscere, rispettare ed attuare le prescrizioni del presente Codice segnalando, ove necessario, carenze ed inosservanze.
Ogni Destinatario, nell'ambito delle responsabilità e dei compiti connessi al ruolo ricoperto, deve garantire il massimo livello di professionalità di cui dispone nello svolgimento delle mansioni assegnate, con ciò contribuendo al raggiungimento degli obiettivi. In nessun caso, tuttavia, il perseguimento degli interessi dell'Ente potrà giustificare un comportamento non coerente con le previsioni del presente documento e, pertanto, i Destinatari non sono autorizzati ad agire per ottenere un vantaggio ovvero un interesse a favore della Fondazione, in violazione delle prescrizioni del presente Codice.
Il Codice è parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo istituito ai sensi e per gli effetti del Decreto Legislativo 231 dell'8 giugno 2001 e, per tale motivo, assume ulteriore significato e valenza in quanto rileva anche sotto il profilo della responsabilità amministrativa della Fondazione.
L'osservanza delle prescrizioni del Codice costituisce parte integrante delle obbligazioni contrattuali dei Dipendenti, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2104 c.c.[1] e, pertanto, eventuali violazioni daranno luogo all'applicazione delle conseguenti sanzioni.
La violazione delle prescrizioni del presente Codice da parte degli altri Destinatari costituisce, a seconda dei casi, un illecito disciplinare, sanzionabile nel rispetto della normativa applicabile nonché di quanto previsto dal Modello, adottato ai sensi del Decreto, e/o un inadempimento contrattuale e può comportare la risoluzione immediata ed unilaterale del rapporto giuridico ed il risarcimento dei danni eventualmente derivanti da tale violazione nei confronti della Fondazione.
Il presente documento viene redatto ed approvato per ottemperare alle disposizioni contenute nell'allegato 1 alla Deliberazione della Giunta Regionale della Lombardia n. X/2569 del 31/10/2014.

[1] Art. 2104 c.c. Diligenza del prestatore di lavoro. 1. Il prestatore di lavoro deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta, dall'interesse dell'impresa e da quello superiore della produzione nazionale. 2. Deve inoltre osservare le disposizioni per l'esecuzione e per la disciplina del lavoro impartite dall'imprenditore e dai collaboratori di questo dai quali gerarchicamente dipende.

VISIONE E MISSIONE

La Fondazione si propone di curare la salute e provvedere all'assistenza materiale e psicologica degli anziani e, più in generale, delle persone in situazioni di svantaggio e fragilità, a causa delle proprie condizioni di malattia, disabilità, solitudine, abbandono o disagio economico, senza operare distinzioni di origine etnica, cultura, religione, sesso, condizione economica e sociale.
Promuove il rispetto della persona nella sua globalità, della libertà individuale e dell'autonomia degli ospiti, favorendo le relazioni interpersonali, quelle con la famiglia e con la comunità locale.
Al fine di raggiungere la propria "visione" pone in essere una serie di attività:

- persegue l'eccellenza nell'erogazione dei propri servizi, nelle capacità professionali e nell'impegno dei propri Dipendenti e Collaboratori;
- sviluppa un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi, mirata all'integrità fisica ed al rispetto del paziente/ospite, alla soddisfazione sua e dei suoi familiari, alla tutela dei lavoratori, alla competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;
- assicura le migliori prestazioni di cura, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità richieste dallo stato della persona, alla quale garantisce la più esaustiva informazione;
- garantisce al proprio personale ambienti di lavoro di qualità, sicuri e salubri;
- riconosce nelle risorse umane il patrimonio fondamentale ed insostituibile per il proprio successo, ispirandosi, nella gestione dei rapporti di lavoro e collaborazione, al pieno rispetto dei diritti dei lavoratori, promuovendone la piena valorizzazione e lo sviluppo professionale ed astenendosi da qualsiasi comportamento discriminatorio;
- garantisce la riservatezza delle informazioni in suo possesso e si astiene dal ricercare e trattare dati riservati, ad esclusione del caso di esplicita e consapevole autorizzazione e/o conformità alle norme giuridiche in vigore;
- riconosce l'importanza del rispetto dell'ambiente e richiede la valutazione, da parte dei Destinatari, dell'impatto ambientale delle proprie decisioni, al fine di minimizzarne gli eventuali effetti negativi.

PARTE I

1. PRINCIPI ETICI GENERALI

1.1. Ambito d'applicazione

Il Codice Etico è l'insieme dei principi, dei valori, delle linee direttrici di comportamento cui devono ispirarsi Amministratori, Responsabili, Dipendenti, Collaboratori e Consulenti nell'ambito delle proprie funzioni o della propria attività lavorativa, nonché tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, operano a qualsiasi titolo nell'interesse della Fondazione.
Per il suo carattere, esso si riferisce a tutti coloro che operano nella Fondazione in forza di rapporti di lavoro o comunque di collaborazione/consulenza, ma anche a coloro che con la stessa intrattengono rapporti commerciali, medico-professionali o di altro tipo.
Il Codice Etico mira, in particolare, a:

- favorire comportamenti riconosciuti come corretti e, pertanto, assunti a modello;
- impedire ed ostacolare condotte contrarie alle prescrizioni di legge e tendenti a favorire l'interesse o ad avvantaggiare la Fondazione;
- incentivare la migliore qualità delle attività svolte dalla Fondazione;
- promuovere la credibilità e l'immagine positiva della Fondazione.

Il Codice Etico si pone come obiettivi la correttezza, l'efficienza e la trasparenza nei rapporti interni ed esterni, al fine di favorire indirizzi univoci di comportamento tali da garantire benefici etici ed economici indotti dal positivo apprezzamento goduto dalla Fondazione.
Il Codice Etico costituisce lo strumento fondamentale di regolamentazione e monitoraggio dei rapporti relazionali e interpersonali, con particolare attenzione alle tematiche del conflitto d'interesse e della correttezza procedimentale nel rapporto con gli operatori, con i destinatari del servizio, con la concorrenza, con i fornitori e con la Pubblica Amministrazione.

1.2. Rispetto delle leggi

La Fondazione, nello svolgimento delle proprie attività ed in tutti i luoghi in cui opera, agisce nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti, dei Codici Deontologici e delle disposizioni del presente Codice, del Modello e delle procedure interne. L'Ente esige che tale condotta venga seguita anche dai soggetti che, a qualsiasi titolo, intrattengano rapporti con la Fondazione e si propone di non avviare o proseguire alcun rapporto di collaborazione con quanti non abbiano assunto il medesimo impegno.

1.3. Divieto di comportamenti discriminatori

È vietato a chiunque all'interno della struttura compiere, illegittimamente, atti diretti a limitare, negare od offendere i diritti di libertà di altra persona in ragione di differenze di razza, colore, sesso, lingua, religione o culto, appartenenza politica, etnica o culturale, anche se i fatti non siano per legge previsti come illecito amministrativo o come reato.

1.4. Centralità della persona

La Fondazione promuove il rispetto dell'integrità fisica e culturale della persona. I Destinatari devono perseguire la massima soddisfazione degli utenti, nel rispetto delle procedure interne, assicurando il costante supporto di un'informazione veritiera ed esauriente sui protocolli clinici di cura adottati e sui servizi forniti, consentendo agli stessi l'assunzione di decisioni consapevoli (cd. "consenso informato alle cure").
L'Ente garantisce, inoltre, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri. Non tollera richieste o minacce volte ad indurre le persone ad agire contro la legge ed il Codice Etico, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno.

1.5. Conflitti d'interesse

I Destinatari, nello svolgimento di qualunque attività, devono evitare ogni situazione, anche potenziale, di conflitto d'interesse, che si realizza qualora gli stessi perseguano finalità diverse da quelle della Fondazione e/o si avvantaggino personalmente di opportunità facenti capo alla stessa.
Sono da considerarsi in conflitto le seguenti situazioni:

- la strumentalizzazione della propria posizione per la realizzazione di interessi propri o di terzi contrastanti con quelli dell'Ente;
- l'utilizzazione di informazioni acquisite nello svolgimento di attività lavorative a vantaggio proprio o di terzi;
- il possesso di partecipazioni finanziarie, di cointeressenze o di interessi con fornitori, clienti o concorrenti;
- l'assunzione di cariche o incarichi di qualunque genere presso fornitori, clienti e concorrenti se non formalmente approvati dalla Fondazione.

È fatto obbligo a ciascun Amministratore, Responsabile, Dipendente, Collaboratore e Consulente di segnalare immediatamente eventuali situazioni di conflitto d'interesse, anche potenziale, all'Organismo di Vigilanza e di rispettare le procedure interne definite dalla Fondazione per regolare tali contingenze.

1.6. Riservatezza e tutela della privacy

La Fondazione assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e l'osservanza della normativa in materia di dati personali.
Tutte le informazioni a disposizione della Fondazione vengono trattate nel rispetto della riservatezza e della privacy dei soggetti interessati. A tal riguardo ogni Dipendente ed ogni Collaboratore dovranno:

- determinare la natura confidenziale e riservata delle informazioni ai sensi di quanto prescritto dalla vigente normativa e dalle relative procedure aziendali;
- acquisire e trattare solamente i dati necessari e direttamente connessi alle loro funzioni;
- conservare tali dati in modo da impedire a terzi estranei di prenderne conoscenza;
- comunicare e divulgare i dati nell'ambito delle procedure stabilite ovvero previa autorizzazione della persona a ciò delegata.

1.7. Risorse Umane
Il personale è un fattore indispensabile per il perseguimento degli obiettivi della Fondazione che, pertanto, lo tutela e lo promuove allo scopo di migliorarne ed accrescerne il patrimonio di competenze professionali.

1.8. Qualità dei servizi
La Fondazione assicura elevati standard qualitativi nell'espletamento delle proprie attività attraverso un costante processo di miglioramento delle competenze del proprio personale, di cui favorisce la crescita.

1.9. Ambiente
La Fondazione contribuisce in maniera costruttiva alla sostenibilità ecologica in tutte le proprie attività, in considerazione dei diritti delle generazioni future. Le strategie e la gestione operativa sono improntate ai principi dello sviluppo sostenibile, con una continua attenzione affinché lo svolgimento delle attività venga effettuato nel rispetto dell'ambiente e della salute pubblica, in conformità alle direttive nazionali ed internazionali in materia.

1.10. Correttezza nella gestione delle risorse finanziarie
I Destinatari sono tenuti a rispettare tutte le norme e le disposizioni, sia nazionali che internazionali, nonché le procedure interne in tema di gestione delle risorse finanziarie nonché di antiriciclaggio e di contrasto al terrorismo.

PARTE II

2. CRITERI DI CONDOTTA

2.1. Regole Generali

Tutte le azioni e in generale tutti i comportamenti di Amministratori, Responsabili, Dipendenti e Collaboratori in merito alle attività svolte nell'esercizio delle funzioni di propria competenza e responsabilità, devono essere improntati alla massima legittimità, correttezza, trasparenza e veridicità.
Tutte le attività devono essere svolte con la massima diligenza, onestà, lealtà e rigore professionale, nell'osservanza delle leggi e dei regolamenti, con particolare riferimento ai regolamenti e alle procedure proprie della Fondazione.
I Dipendenti, oltre che adempiere i doveri generali di correttezza e di rispetto della normativa contrattuale di lavoro secondo buona fede, devono astenersi dallo svolgere attività in concorrenza con quelle della Fondazione, devono rispettare le regole interne e attenersi al Codice Etico.
I dipendenti di imprese e società terze che svolgono il loro lavoro o servizio nell'interesse e a favore della Fondazione, sono vincolati al rispetto del presente Codice Etico nei limiti di tempo e di oggetto del loro lavoro o servizio, e a tal fine gli stessi dichiarano di aver preso conoscenza del Codice, mentre le imprese o società da cui dipendono assumono tale dichiarazione nei contratti che stipulano con la Fondazione.

2.2. Doveri degli Amministratori e dei Responsabili

Il governo della Fondazione adotta modalità di indirizzo, gestione e controllo coerenti con i piani sanitari nazionali e regionali e con la miglior prassi amministrativa.
La Fondazione ha come suoi obiettivi di buon governo:

- la parità economica di bilancio;
- il controllo dei rischi;
- la trasparenza;
- il contemperamento degli interessi delle diverse figure impegnate, a vario titolo, nella struttura.

Pertanto, tutti coloro che sono interessati nell'esercizio delle funzioni di indirizzo, gestione e controllo della Fondazione si impegnano a garantire continuità e responsabilità nell'esercizio del proprio mandato.
Gli Amministratori ed i Responsabili della Fondazione che rivestono funzioni di rappresentanza o direzione, nonché le persone che esercitano, anche di fatto, la gestione od il controllo della stessa o l'organo che comunque esercita il controllo interno hanno il dovere di uniformare il loro comportamento, nell'esercizio delle loro funzioni, ai seguenti principi direttivi.

2.2.1. Doveri esterni

I soggetti precedentemente indicati sono tenuti nei confronti di tutti i terzi a tenere un comportamento improntato alla legalità, correttezza e trasparenza, evitando in ogni caso tutte le situazioni e tutte le attività in cui si possa manifestare un conflitto con gli interessi dell'Ente, ovvero la partecipazione ad

attività economiche direttamente concorrenti con l'oggetto sociale dello stesso.
Gli stessi soggetti devono astenersi da qualsiasi comportamento collusivo, corruttivo, nonché da qualsiasi forma di favoritismo diretto, o mediato da terzi, avente origine dall'intento di trarre vantaggio economico o patrimoniale per la Fondazione e/o a favore di se stessi o di ogni altro terzo.
Secondo quanto stabilito dal Codice Civile tutti i soggetti sopra indicati hanno l'obbligo di mantenere la segretezza e la riservatezza su tutto ciò che concerne l'attività connessa all'esercizio delle loro funzioni, salvo i casi espressamente previsti dalla normativa in vigore. In ogni caso i predetti soggetti non possono far uso indebito delle notizie e delle informazioni ricevute, al fine di trarne profitto proprio o altrui.
Sempre i predetti soggetti devono attenersi nei rapporti con le Autorità di controllo, pubbliche o private, al dovere di rispettare la natura veritiera, completa e trasparente di tutte le comunicazioni aventi per oggetto la vita dell'Ente sottoposto a controllo.

2.2.2. Doveri interni

Sempre sui soggetti prima indicati incombe l'obbligo della veridicità, trasparenza e completezza di tutte le comunicazioni e dichiarazioni, con particolare riferimento alla redazione di tutti i documenti di bilancio, nonché ad ogni forma di relazione o comunicazione comunque prevista per legge, Statuto o per regolamento interno.
Incombe ai soggetti predetti, nell'ambito dei poteri ad essi affidati, l'esercizio del controllo su tutte le scritture contabili che vengono sottoposte per legge al loro esame.
Questi soggetti, nei limiti delle loro funzioni e nel concreto esercizio delle stesse, devono astenersi da ogni molestia sul luogo di lavoro, ed in ogni caso, devono operare per prevenire ogni forma di molestia all'interno della Fondazione.

2.3. Rapporti esterni

Gli Amministratori, i Responsabili, i membri dell'OdV, i Dipendenti, i Collaboratori, i Consulenti ed i terzi che operano in nome e per conto della Fondazione devono sempre tenere un comportamento improntato alla massima correttezza, integrità e trasparenza in tutti i rapporti con persone ed enti esterni alla Fondazione.
Competenza, professionalità, correttezza e cortesia costituiscono i principi guida che i Destinatari devono osservare nei loro rapporti con i terzi.
Per tutelare la reputazione e l'immagine della Fondazione è fondamentale che i rapporti con i soggetti esterni siano improntati a:

- completa trasparenza e correttezza;
- rispetto della legge, delle normative applicabili e dei Codici Deontologici, specie con riferimento alle disposizioni in tema di rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- indipendenza nei confronti di ogni condizionamento interno ed esterno.

Nei rapporti con terzi, siano essi di natura commerciale, medico-professionale o di altro tipo, sono proibite pratiche e comportamenti illegali e collusivi, pagamenti

illeciti, tentativi di corruzione, favoritismi, sollecitazioni dirette o indirette di vantaggi personali e professionali nonché situazioni di conflitto di interesse, anche potenziale.
I Destinatari non possono, direttamente o indirettamente, offrire o ricevere doni ed omaggi, anche in denaro, né procacciare affari e/o impieghi a/da pubblici ufficiali, clienti, fornitori e terzi.
È vietato ai Destinatari sollecitare l'offerta o la concessione, ovvero l'accettazione o la ricezione di donativi di qualsiasi genere, anche se di modico valore. Qualsiasi Destinatario che, nell'ambito delle proprie funzioni, stipuli contratti con terzi deve vigilare affinché tali contratti non prevedano o implichino donativi in violazione del presente Codice.

2.3.1. Rapporti con i pazienti

La Fondazione pone il paziente al centro delle proprie attività, prefiggendosi l'obiettivo primario di rispettarne le volontà, le esigenze e le lecite attese.
L'attività della Fondazione è indirizzata al soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti e ad un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle cure prestate, con lo scopo di garantire il benessere dell'utente. In tal senso, la Fondazione si impegna a garantire che:

- tutti i pazienti siano assistiti e curati con premura ed attenzione rispettandone dignità e convinzioni filosofiche, politiche e religiose;
- non vengano posti in essere, da parte di Dipendenti, Collaboratori e Consulenti, comportamenti discriminatori che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi (ad esempio mediante la non corretta gestione delle prenotazioni, delle agende di ricovero, delle liste di attesa, ecc.);
- le informazioni di carattere personale dei pazienti, incluse quelle che riguardano il loro stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, siano trattate nel rispetto del diritto alla riservatezza;
- sia estesa, quanto più possibile, la diffusione del presente Codice, in modo da favorirne la conoscenza da parte dei pazienti ed agevolare la comunicazione e il confronto sui temi in esso contenuti.

Tutti i Dipendenti, Collaboratori e Consulenti dell'Ente sono tenuti a fornire ai pazienti informazioni chiare, semplici ed esaustive. Il personale della Fondazione è tenuto, nei rapporti con l'utenza, ad un comportamento professionale e rispettoso delle leggi, improntato alla massima trasparenza, correttezza, efficienza, così come definito dai principi del Codice Etico.
Nei rapporti con gli utenti deve essere adottata la massima disponibilità, rispetto, cortesia e altrettanto va richiesto agli stessi nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.
La Fondazione s'impegna a dare sempre riscontro ai reclami presentati dagli utenti il più tempestivamente possibile, compatibilmente con i tempi tecnici necessari.
Al fine, inoltre, di valutare il grado di soddisfazione dei propri ospiti, con l'obiettivo ultimo di, ove necessario, apportare continui miglioramenti, annualmente i Responsabili dei vari settori hanno il compito di predisporre dei questionari di valutazione e di elaborarne i risultati, analizzandoli e trasmettendoli, poi, ai diversi Responsabili per area.

2.3.2. Rapporti con la Pubblica Amministrazione (P.A.)

I rapporti con la Pubblica Amministrazione devono sempre essere improntati alla massima correttezza, trasparenza, tracciabilità ed efficienza e nel pieno rispetto delle leggi e delle prescrizioni del presente Codice.
L'assunzione d'impegni verso la Pubblica Amministrazione e le Istituzioni Pubbliche non può in alcun modo compromettere l'integrità e la reputazione della Fondazione ed è riservata esclusivamente alle funzioni interne preposte ed autorizzate. Per questo motivo le operazioni con la P.A. sono assoggettate ad un'apposita e puntuale procedura e la documentazione relativa ai contatti stipulati con tale soggetto viene ordinatamente raccolta e conservata.

2.3.3. Rapporti con organizzazioni politiche, sindacali e altre associazioni

I rapporti con le organizzazioni politiche, sindacali e le associazioni sono tenuti dal CdA o dalle funzioni a ciò delegate nel rispetto delle norme del presente Codice, avendo particolare riguardo ai principi d'imparzialità ed indipendenza. La Fondazione non finanzia organizzazioni politiche e sindacali, loro rappresentanti e candidati e si astiene da qualsiasi pressione impropria, diretta o indiretta, nei confronti di esponenti politici e sindacali.
L'Ente può erogare contributi o sponsorizzare enti no profit con regolari statuti ed atti costitutivi che siano di elevato valore culturale o benefico, che coinvolgano un notevole numero di cittadini e che abbiano i medesimi fini istituzionali della Fondazione stessa.
Sono, altresì, ammessi contributi e sponsorizzazioni ad associazioni e fondazioni, senza fini di lucro, che promuovono progetti sociali, ma soltanto nel caso in cui siano comprovate l'elevatissima qualità e la reputazione delle stesse organizzazioni.

2.3.4. Rapporti con i fornitori

La selezione dei fornitori è dettata da valori e parametri di concorrenza, obiettività, imparzialità, equità, giusto rapporto fra prezzo e qualità del bene o servizio, nonché congrue garanzie di puntuale adempimento e di assistenza. I processi di acquisto si svolgono nel rispetto di un canone di trasparenza e mirano all'ottenimento del massimo vantaggio competitivo.
La Fondazione non intrattiene rapporti commerciali con soggetti che svolgano la loro attività in dispregio dei principi etici da essa riconosciuti. Nelle selezioni di fornitori, infatti, verrà posta particolare cura oltre che nella verifica dei requisiti tecnici e professionali degli stessi anche alla richiesta del rispetto dei principi e delle regole di comportamento statuiti nel presente Codice.
La selezione dei fornitori avviene nel rispetto dei principi di lealtà ed imparzialità, in coerenza con le leggi vigenti.
Le condizioni di acquisto saranno valutate secondo i criteri della qualità dei beni/servizi proposti, del loro prezzo e della capacità del fornitore di garantire un servizio continuo, tempestivo e di livello adeguato.
Nella gestione dei rapporti con i propri fornitori l'Ente è tenuto a:

- garantire che non sussistano conflitti di interessi con i fornitori e laddove possano presentarsi questi vengano immediatamente segnalati all'OdV e trattati come previsto dalle procedure interne;
- garantire che sia immediatamente segnalato al diretto superiore gerarchico e all'OdV qualsiasi tentativo o caso di immotivata alterazione dei normali rapporti commerciali (ad esempio offerte di denaro o altra utilità da parte di un fornitore a fronte dell'ottenimento di notizie riservate o dell'avvio di azioni o comportamenti che possano favorire detto fornitore nel processo di acquisto);
- acquisire tutte le informazioni relative al fornitore con mezzi leciti e trattare tali dati nel rispetto delle leggi vigenti;
- garantire la tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi della vigente normativa.

Secondo quanto stabilito dal paragrafo 1.1 del Codice, tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, operano a titolo contrattuale o professionale nell'interesse della Fondazione sono tenuti al rispetto dei principi contenuti nel Codice.
A tale scopo la Fondazione porta a conoscenza degli interessati il proprio Codice Etico e ne illustra i contenuti già nella fase precontrattuale, mentre ne fa rilevare l'accettazione da parte del contraente nella stipula del contratto preliminare, ove sia stipulato, e sempre nella stipula del contratto definitivo.
La violazione delle norme del presente Codice da parte dei fornitori costituisce grave inadempimento contrattuale da parte degli stessi e può determinare la risoluzione unilaterale ed immediata del contratto ed il risarcimento dei danni eventualmente derivanti da tale violazione nei confronti della Fondazione.

2.3.5. Rapporti con i mass-media

Le comunicazioni della Fondazione verso l'ambiente esterno devono essere veritiere, chiare, trasparenti, non ambigue o strumentali; esse devono, infatti, essere coerenti, omogenee, accurate e conformi alle politiche ed ai programmi della Fondazione.
Il personale deve astenersi dal rilasciare a qualsiasi titolo comunicazioni, formali o informali, verso l'esterno rispetto a fatti che riguardano la Fondazione.
I rapporti con i mass-media sono riservati esclusivamente al CdA, ai Responsabili ed ai Funzionari della Fondazione forniti dei poteri di rappresentanza o a ciò delegati.
Dipendenti, Collaboratori e Consulenti non delegati o espressamente non autorizzati devono astenersi dal rilasciare, a qualsiasi titolo, comunicazioni formali o informali verso l'esterno secondo quanto previsto dalle procedure in essere. Le informazioni verso l'esterno devono essere, in ogni caso, tempestive e coordinate.

2.3.6. Regali e doni

Gli Amministratori, i Responsabili, i Dipendenti ed i Collaboratori della Fondazione non possono, direttamente od indirettamente offrire o ricevere regali, doni, denaro, pagamenti, omaggi a vario titolo, procacciare affari e/o impieghi da clienti, fornitori e terzi.

2.4. Registrazioni contabili e maneggio di denaro

2.4.1. Trasparenza contabile

La trasparenza contabile si fonda sulla verità, accuratezza e completezza dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili ed incombe sugli uffici di responsabilità della Fondazione.

Ciascun dipendente è tenuto a collaborare, nei limiti della propria competenza, affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità della Fondazione.

Gli Amministratori, i Responsabili ed i Dipendenti e/o Collaboratori, nonché tutti coloro che intrattengono rapporti con la Fondazione sono tenuti alla rigorosa osservanza delle procedure che regolamentano lo svolgimento di ogni operazione/transazione, anche sotto il profilo dell'utilizzo delle risorse finanziarie.

Ogni operazione deve essere supportata da adeguata, chiara e completa documentazione da conservare agli atti, in modo da consentire, in ogni momento, il controllo sulle motivazioni, le caratteristiche dell'operazione ed i soggetti coinvolti.

La documentazione dei fatti elementari, da riportare in contabilità, a supporto della registrazione, deve essere completa, chiara, veritiera ed accurata e deve essere tenuta agli atti per ogni opportuna verifica, sia da parte del Responsabile della struttura che del Revisore che dalle Autorità di controllo esterne.

La connessa registrazione contabile deve riflettere, in maniera completa, chiara, veritiera, accurata ciò che è descritto nella documentazione di supporto.

Ciascuna registrazione deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto.

E' compito di ogni Dipendente far sì che la documentazione sia facilmente rintracciabile ed ordinata secondo criteri logici.

Coloro che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni, incompletezze della contabilità o della documentazione su cui le registrazioni contabili si fondano, sono tenuti a riferire i fatti al proprio responsabile e all'OdV in forma scritta.

2.4.2. Incassi e pagamenti

Gli incassi ed i pagamenti sono di regola eseguiti attraverso operazioni demandate agli Istituti bancari opportunamente indicati.

Nell'ambito dell'Ente i pagamenti e gli incassi direttamente effettuati per ragioni di economicità e di funzionalità, possono essere effettuati solo da soggetti ai quali, secondo l'ordinamento dell'Ente o le sue disposizioni di servizio, sono attribuite le funzioni contabili od economali.

I soggetti che procedono a pagamenti ed incassi, con particolare riguardo alle operazioni di incasso per contanti, sono tenuti a verificare la regolarità della moneta e dei titoli e, in ogni caso di possibile dubbio, ad avvalersi degli strumenti per congrue verifiche.

2.5. Risorse Umane

2.5.1. Principi generali

Le risorse umane sono un elemento indispensabile per l'esistenza, il progresso e lo sviluppo della Fondazione.
La dedizione e la professionalità dei Dipendenti sono valori e condizioni fondamentali per perseguire le proprie finalità.
La Fondazione s'impegna a valorizzare i propri Dipendenti in servizio presso la Fondazione, senza pregiudizio o favoritismi, sviluppandone le capacità e le competenze ed impegnandosi nella formazione dello stesso.
La Fondazione s'impegna anche a favorire momenti di collegamento tra i propri Dipendenti ed i Dipendenti di ditte/cooperative titolari di appalti di servizi presso la Fondazione, nonché con Collaboratori e Consulenti, senza creare interferenze e nel rispetto dei reciproci modelli organizzativi e della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.
La Fondazione chiede che Responsabili, Dipendenti, Collaboratori, Consulenti e soggetti terzi concorrano a mantenere nella struttura un clima di reciproco rispetto dell'onore, della dignità, della professionalità e della reputazione di ciascuno.

2.5.2. Processo di selezione

La Fondazione seleziona Dipendenti e Collaboratori sulla base delle sole capacità lavorative e delle attitudini a ricoprire le posizioni aperte, evitando favoritismi e agevolazioni di ogni sorta.
Tutto il personale Dipendente che lavora per la Fondazione è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale.

Le informazioni richieste, in fase di selezione del personale, sono esclusivamente finalizzate alla verifica dei requisiti professionali e psico-attitudinali del candidato e sono trattate nel rispetto delle disposizioni a tutela della riservatezza dei dati personali.
Tutto il personale è assunto dall'Ente con regolare contratto di lavoro o di collaborazione.
Nell'ambito dello sviluppo delle risorse umane, la Fondazione s'impegna a creare e mantenere le condizioni necessarie affinché le capacità, le competenze, le conoscenze di ciascun Dipendente e Collaboratore possano ulteriormente ampliarsi, al fine di assicurare l'efficace raggiungimento degli obiettivi determinati. Per tale ragione, l'Ente persegue una politica volta al riconoscimento dei meriti, nel rispetto delle pari opportunità.

2.5.3. Formazione

La Fondazione s'impegna a porre in essere continui programmi di formazione dei propri Dipendenti.
Il personale viene addestrato sia teoricamente, mediante corsi, incontri e documentazione, sia praticamente, mediante l'affiancamento sul lavoro da parte di una persona esperta e per esperienza diretta del compito cui è destinato.
Quando un nuovo incarico è affidato ad un Dipendente, la funzione interessata valuta se il suo grado di addestramento, le precedenti capacità e

le esperienze acquisite sono sufficienti per il nuovo compito, integrando, eventualmente, la sua preparazione con uno specifico addestramento.

2.5.4. Molestie sul luogo di lavoro

L'Ente esige che nelle relazioni di lavoro interne ed esterne non venga dato luogo a molestie intendendo come tali:

- la creazione di un ambiente di lavoro intimidatorio, ostile o di isolamento nei confronti dei singoli o di gruppi di lavoratori;
- l'ostacolo a prospettive di lavoro individuali o di gruppo, per meri motivi di competitività personale;
- l'ingiustificata interferenza nell'esecuzione di prestazioni lavorative altrui;
- la minaccia indebita di sanzioni ingiuste o sproporzionate.

La Fondazione si propone di prevenire, per quanto possibile, e, comunque, di perseguire il mobbing e le molestie personali di ogni tipo e, quindi, anche le molestie sessuali.

2.5.5. Salute e sicurezza

La Fondazione s'impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro, particolarmente secondo quanto prescritto dal D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 come modificato dal D. Lgs. 3 agosto 2009, n. 106.

A tal fine, la Fondazione ha adottato e mantiene un sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro conforme alla norma **UNI EN ISO 45001**, nonché un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma **UNI EN ISO 9001**, a conferma del proprio impegno nel perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni, dei processi organizzativi e dei servizi erogati.

Attraverso tali sistemi di gestione, la Fondazione si impegna a prevenire gli infortuni e le malattie professionali, a ridurre i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, a garantire il rispetto dei requisiti applicabili e a promuovere un'organizzazione orientata alla qualità, alla soddisfazione delle esigenze delle parti interessate e al miglioramento continuo delle proprie attività.

2.5.6. Sostanze alcooliche, psicotrope, stupefacenti o fumo

È vietato l'uso di sostanze alcoliche, psicotrope e stupefacenti sui luoghi di lavoro ed è vietato fumare all'interno dei locali della Fondazione.
Ciascun Dipendente e Collaboratore è tenuto ad informare il proprio superiore gerarchico, il preposto alla vigilanza e l'OdV nell'ipotesi in cui venga a conoscenza dell'uso di tali sostanze da parte di altro Dipendente/Collaboratore dell'Ente e/o sia costretto a subire fumo passivo nei luoghi di lavoro.

PARTE III

3. ATTUAZIONE E CONTROLLO

3.1. L'Organismo di Vigilanza (OdV)

L'Organismo di Vigilanza ha il compito di vigilare sull'osservanza del Modello e del Codice Etico, nonché di curarne l'aggiornamento.
In particolare l'OdV:

- svolge le attività di controllo ritenute necessarie ed opportune per accertare l'osservanza del Modello, anche attraverso l'adozione di opportune istruzioni;
- svolge periodiche ispezioni mirate su attività, prassi od operazioni esposte a rischio, garantendo la stesura e la comunicazione dei relativi verbali;
- raccoglie e comunica le informazioni e segnalazioni ricevute;
- attua forme di raccordo con le altre funzioni interne, al fine di migliorare il monitoraggio sulle operazioni sensibili;
- individua programmi e modalità informative e formative sul Modello e sul Codice Etico stabilendo raccordi con le altre funzioni aziendali per la loro attuazione;
- verifica la persistente idoneità del Modello e svolge attività funzionali di proposta per il costante adeguamento ed aggiornamento;
- verifica la coerenza tra i comportamenti e la capacità dell'organizzazione di prevenire comportamenti non desiderati.

3.2. Composizione

L'Organismo di Vigilanza è composto da n° 3 (tre) componenti effettivi, che non abbiano relazione di dipendenza o professionale con l'Ente, né rivestono funzioni apicali nell'Ente medesimo.

I membri dell'OdV devono possedere capacità specifiche in tema di attività di vigilanza, controllo, ispettiva e consulenziale, oltre che idonei requisiti di onorabilità e non devono trovarsi in situazioni d'incompatibilità o di conflitto di interesse (es. rapporti di coniugio, parentela e affinità, con i vertici aziendali).
L'Organismo di Vigilanza è nominato con delibera del CdA ed il suo funzionamento è regolato da apposito regolamento che definisce in particolare:

- modalità di nomina, composizione, durata;
- funzioni generali;
- modalità di convocazione e deliberazione;
- regole di funzionamento.

3.3. Dovere di segnalazione delle violazioni del Codice

I Destinatari sono tenuti a segnalare all'Organismo di Vigilanza qualsiasi notizia relativa a possibili violazioni delle disposizioni, dei principi e dei criteri di condotta previsti dal presente Codice.
Tutte le comunicazioni relative a presunte violazioni del Codice devono essere inoltrate all'Organismo di Vigilanza al seguente indirizzo di posta fisica:

Organismo di Vigilanza
c/o Fondazione Casa Serena ETS
Via Giovanni XXIII n. 4 – 24030 Brembate di Sopra (BG)

A seguito delle segnalazioni, l'Organismo di Vigilanza è tenuto ad effettuare specifiche attività di verifica garantendo, in ogni fase, la riservatezza e l'anonimato dei soggetti coinvolti. In tale attività di verifica, l'Organismo potrà essere coadiuvato dalla Direzione e/o da altri soggetti, anche esterni alla Fondazione.
I Destinatari sono tenuti a cooperare senza riserve nelle fasi istruttorie ed a fornire tutte le informazioni in loro possesso riguardanti le presunte violazioni. La mancata o parziale collaborazione con le attività istruttorie può dare seguito a provvedimenti disciplinari.
Concluse le attività di verifica, l'Organismo di Vigilanza riepiloga le risultanze delle attività svolte e segnala al Consiglio di Amministrazione e al titolare del potere sanzionatorio le eventuali violazioni, anche tentate, del Codice o la rilevanza delle stesse ai fini della responsabilità amministrativa dell'Ente, ai sensi del Decreto, affinché vengano prese le necessarie determinazioni. L'OdV può, altresì, proporre al Consiglio di Amministrazione ed al titolare del potere sanzionatorio l'adozione di provvedimenti disciplinari a carico dei soggetti che si siano resi responsabili delle violazioni di cui sopra. Il titolare del potere disciplinare dovrà comunicare all'Organismo di Vigilanza ogni sanzione irrogata e conseguente alla violazione, anche tentata, del Codice Etico così come dovrà informare l'OdV di ogni archiviazione dei procedimenti disciplinari.

3.4. Sanzioni

La trasgressione alle disposizioni contenute nel Modello e nel presente Codice Etico costituisce, per il personale Dipendente, violazione del dovere di rispettare l'impostazione e la fisionomia propria della struttura e dell'obbligo di attenersi alle disposizioni impartite dall'Ente secondo la struttura organizzativa interna e di osservare in modo corretto i propri doveri, così come è stabilito dai C.C.N.L. per il personale dipendente.
Le trasgressioni del Modello sono accertate e sanzionate, rispettivamente, ai sensi dei predetti C.C.N.L..
La violazione del Modello che abbia determinato l'iscrizione del Dipendente nei registri degli indagati della competente Procura della Repubblica costituisce sempre infrazione con carattere di particolare gravità.