



Casa di Riposo di Robecco d'Oglio ETS



CODICE ETICO

Approvato dal Consiglio di Amministrazione del 9 settembre 2026



Casa di Riposo di Robecco d'Oglio ETS

Indice

Codice del Terzo Settore.....	3
La Responsabilità Sociale.....	3
Premessa.....	3
Introduzione.....	4
Definizioni	4
Ambito di applicazione	5
Principi normativi	5
Principi etici generali	6
Amministrazione aziendale.....	6
Trasparenza amministrativa	7
Rapporti con gli Ospiti, gli Utenti ed i Familiari.....	7
Dignità e rispetto dell'ospite.....	8
Rapporti con le Risorse Umane.....	9
Doveri dei Destinatari.....	10
Tutela della protezione dei dati personali.....	11
Etica della cyber sicurezza.....	11
gestione delle segnalazioni whistleblowing.....	11
Rapporti con i Terzi	12
Modalità di attuazione e Controllo del Codice etico.....	12
Disposizioni finali.....	12



Casa di Riposo di Robecco d'Oglio ETS

Codice del terzo settore

L'ETS Fondazione "Casa di Riposo di Robecco d'Oglio", di seguito l'Ente o la Fondazione, persegue la massima trasparenza nei confronti dei soci, dei lavoratori, dei collaboratori, dei fornitori, dei terzi e dei beneficiari delle proprie attività, conformandosi integralmente alle disposizioni del D.Lgs. 117/2017 (Codice del Terzo Settore).

L'Ente si è iscritto al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) e mantiene costantemente aggiornati i propri dati, le informazioni e i documenti all'interno del RUNTS.

Costituisce obbligo etico primario per tutti gli organi sociali, i dipendenti e i collaboratori assicurare il tempestivo adempimento degli obblighi di deposito e pubblicazione di bilanci, verbali e atti richiesti dalla normativa vigente presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

È fatto obbligo di utilizzare la denominazione e l'acronimo "ETS" (Ente del Terzo Settore) in atti, comunicazioni o corrispondenza prima dell'avvenuta iscrizione nel RUNTS.

L'Ente, secondo quanto previsto dall'art. 30 del D.Lgs. 117/2017, ha nominato un Organo di Controllo (OdC) al fine di garantire l'efficacia, la legalità e la correttezza della gestione, che coincide con il Revisore Legale dei Conti.

I destinatari del presente Codice Etico sono tenuti a collaborare pienamente con l'OdC, fornendo tempestivamente ogni informazione, dato o documento richiesto per lo svolgimento delle funzioni di vigilanza.

La Responsabilità Sociale

La Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI) o Corporate Social Responsibility è definita nel Libro Verde della Commissione Europea ⁽¹⁾ come "l'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate.

Essere socialmente responsabili significa non solo soddisfare pienamente gli obblighi giuridici, ma anche andare al di là, investendo "di più" nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate".

Si intende quindi, con il concetto di Responsabilità Sociale, la tensione dell'Organizzazione a soddisfare in misura sempre crescente, oltre gli obblighi di legge, i legittimi bisogni ed attese sociali ed ambientali dei vari portatori di interesse ("stakeholder") interni ed esterni, mediante lo svolgimento delle proprie attività. I portatori di interesse sono a loro volta definiti nel citato Libro verde come "un individuo, una comunità o un'organizzazione che influisce sulle operazioni di un'impresa o ne subisce le ripercussioni. I soggetti interessati possono essere interni o esterni" e possono in linea generale comprendere gli Amministratori, i Clienti, i Dipendenti e gli altri collaboratori, la Comunità Finanziaria, i Fornitori, la Pubblica Amministrazione, l'Ente Regolatore, la Comunità, l'Ambiente.

Premessa

La Fondazione Casa di Riposo di Robecco d'Oglio Onlus ("Casa di Riposo") ha come finalità l'assistenza ai cittadini bisognosi e come obiettivo offrire servizi socio-sanitari e assistenziali all'interno della struttura (RSA e CDI) e sul territorio di riferimento (ADI e SAD).

La Casa di Riposo si identifica, in base alla normativa, come Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) che costituisce una soluzione di cura e assistenza dell'anziano non autosufficiente, quando le condizioni di salute o la rete dei servizi presenti sul territorio non permettono la sua permanenza presso l'abitazione di residenza.

La rilevanza sociale delle attività svolte, unitamente all'obiettivo di soddisfare i legittimi bisogni ed attese degli Ospiti, degli Utenti, delle persone che lavorano nella Casa di Riposo o che vi collaborano, nonché degli altri portatori di interesse sopra citati in termini generali, determinano l'esigenza di definire ed esplicitare con chiarezza i propri diritti e doveri.

Oltre a quanto sopra, anche l'evoluzione del quadro normativo generale ha rafforzato questa esigenza. Infatti:

- in primo luogo il D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, recante "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della L. 29 settembre 2000, n. 300" ha introdotto per la prima volta nel nostro ordinamento la

¹ Commissione Delle Comunità Europee: Libro Verde - Promuovere un quadro europeo per la responsabilità sociale delle imprese, Bruxelles, 18.7.2001

responsabilità in sede penale degli enti, che si aggiunge a quella della persona fisica che ha realizzato materialmente il fatto illecito, per i reati commessi nell'interesse o a vantaggio dell'ente stesso, da persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione, da persone che ne esercitano di fatto la gestione e il controllo e, in ultimo, da persone sottoposte alla direzione di tutti quanti i soggetti sopra citati. Gli artt. 6, 7 del Decreto prevedono per l'Ente una forma specifica di esonero dalla responsabilità disciplinata dall'art. 5 qualora lo stesso dimostri di aver adottato ed efficacemente attuato un Codice Etico e dei Modelli di organizzazione e gestione idonei a prevenire i reati contemplati dallo stesso decreto;

- in secondo luogo, la DGR Regione Lombardia 8496 del 26 novembre 2008, recante "Disposizioni in materia di esercizio, accreditamento, contratto, e linee di indirizzo per la vigilanza ed il controllo delle unità di offerta sociosanitarie", richiede espressamente (Appendice D: "schema tipo di contratto per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra l'azienda sanitaria locale (ASL) e le unità d'offerta sociosanitarie accreditate") che "l'ente gestore si impegna a ... dotarsi di un codice etico, dandone atto nella carta dei servizi, la cui violazione contestata per iscritto ed in assenza di giustificazioni ritenute valide, ad insindacabile e motivato giudizio dell'ASL, costituirà causa di risoluzione di diritto del ... contratto".
- Infine, per assicurare la migliore adeguatezza del Codice etico rispetto al D.Lgs. 231/01, la Casa di Riposo ha utilizzato come riferimento sia le relative Linee Guida di Confindustria ⁽²⁾ sia quelle di Assobiomedica ⁽³⁾, pur adattandole alla specificità delle proprie finalità istituzionali.

Introduzione

Il Codice Etico rappresenta la Carta Costituzionale della Casa di Riposo, che sancisce, attraverso i diritti ed i doveri morali, le responsabilità etico-sociali ed i comportamenti che ogni partecipante all'organizzazione dell'Ente deve rispettare. L'insieme di "Codice Etico" (finalizzato, come detto, a governare la sfera dei comportamenti individuali) e di "Bilancio sociale" (finalizzato invece a monitorare le politiche della Fondazione), costituisce la strumentazione di base per una corretta gestione della Responsabilità Sociale. Il Codice Etico rappresenta inoltre un completamento della Carta dei Servizi, l'atto che descrive la missione, i servizi offerti e le modalità di erogazione delle prestazioni con la finalità di conoscenza e di promozione per la comunità di riferimento. Questo Codice Etico, in particolare, affronta sia gli aspetti normativi (il cosiddetto "below the line") connessi al rispetto di leggi e regolamenti, tra cui in primo luogo il citato D.Lgs. 231/01 e successive modifiche e integrazioni, sia gli aspetti non obbligatori (il cosiddetto "above the line"), con il duplice obiettivo di garantire una maggior tutela dalla commissione di reati e di marcare un percorso di responsabilità e consapevolezza diffusa che dovrà essere seguito da tutti i collaboratori della Casa di Riposo.

Nel redigere questo Codice, la Casa di Riposo intende quindi principalmente profilare i propri comportamenti nell'ambito dei principi della Responsabilità Sociale ("Corporate Social Responsibility") al fine di interagire nel modo più idoneo con il territorio e la comunità di riferimento, soprattutto in considerazione della propria missione sociale.

Definizioni

- **Carta dei servizi:** documento finalizzato alla comunicazione e promozione verso gli Ospiti e Utenti, in cui sono descritti i servizi offerti dalla Casa di Riposo e le modalità organizzative di erogazione delle prestazioni;
- **Codice Etico:** sistema di autodisciplina dell'Ente;
- **Attività:** insieme dei servizi resi agli Ospiti e agli Utenti;
- **Destinatari:** tutti i dipendenti della Casa di Riposo con qualsivoglia qualifica e funzione, nonché gli altri collaboratori che, in forma individuale o quali componenti di un'Associazione professionale, erogano prestazioni in forma coordinata e continuativa nell'interesse della Casa di Riposo;
- **Terzi:** ogni persona, fisica o giuridica, tenuta ad una o più prestazioni in favore della Casa di Riposo o che

² Confindustria: Area Strategica Fiscalità, Finanza e Diritto d'Impresa - Nucleo Affari Legali, Finanza e Diritto d'Impresa - Gruppo di lavoro sulla Responsabilità Amministrativa delle Persone Giuridiche: Linee Guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. 231/2001, 31 marzo 2008

³ Assobiomedica: Linee Guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. n. 231/2001.



Casa di Riposo di Robecco d'Oglio ETS

comunque intrattiene rapporti con essa senza essere qualificabile come Destinatario;

- **Ospiti:** qualsiasi persona fisica che usufruisce del servizio residenziale e semi-residenziale e dei relativi prestazioni e trattamenti sanitari;
- **Utenti:** qualsiasi persona fisica diversa dagli Ospiti che, rapportandosi con la Casa di Riposo, usufruisce delle prestazioni e dei trattamenti sanitari da essa erogati, ad esclusione dei servizi residenziali (che quindi usufruisce, principalmente ma non esaustivamente, dei servizi semi-residenziali, dall'assistenza domiciliare integrata, del servizio di assistenza domiciliare).

Ambito di applicazione

Gli amministratori, i dipendenti, i collaboratori non subordinati e tutti coloro che intrattengono rapporti contrattuali anche temporanei con la Casa di Riposo sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni del presente Codice etico.

Principi normativi

La Casa di Riposo considera il rispetto della legalità e la condivisione dei valori costitutivi dell'ordinamento democratico un imprescindibile dovere etico, vincolante per ogni cittadino. I Destinatari ed i Terzi sono pertanto tenuti ad agire nel pieno rispetto delle leggi vigenti ed in coerenza con i principi espressi nel presente Codice etico, in tutti gli ambiti in cui la Casa di Riposo opera. In nessun caso il perseguimento dell'interesse aziendale può giustificare una condotta non conforme a tali principi. È preciso impegno della Casa di Riposo non iniziare o non proseguire alcun rapporto con gruppi, associazioni o singoli che perseguano finalità illecite o la cui condotta contrasti con i principi contenuti nel presente Codice. Pertanto, la Casa di Riposo e tutti i suoi collaboratori devono agire nel rispetto della normativa vigente ed in particolare con riguardo a:

- **Prevenire la commissione di reati** in generale, ed in particolare di quelli connessi alla "Responsabilità amministrativa d'impresa" (D.Lgs. 231/2001)
- **Diffondere e consolidare la cultura della salute e della sicurezza** sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori (D.Lgs. n. 81/2008, c.d. Testo Unico sulla Sicurezza)
- **Tutelare la privacy** di Collaboratori, Ospiti ed Utenti, adottando standard che specificano le informazioni che la Casa di Riposo richiede e le relative modalità di trattamento e di conservazione (D.Lgs. n. 196/2003, c.d. Testo Unico sulla Privacy)
- **Assicurare il rispetto della normativa giuslavoristica** nei Processi di reclutamento e di impiego del personale nonché nella gestione dei contratti collettivi ed individuali di lavoro (D.Lgs. 276/2003, D.Lgs. 251/2004, normativa previdenziale L. 243/2004 e CCNL del comparto "Regioni ed Autonomie locali")
- **Assicurare il rispetto delle pari opportunità** (anche ai sensi del D.Lgs. 198/2006: "Codice delle pari opportunità") nei processi organizzativi di assunzione, formazione, valutazione, retribuzione, attribuzione di responsabilità e sviluppo professionale, in coerenza con il livello di adeguatezza delle competenze possedute, in particolare garantendo che i dipendenti siano trattati in modo conforme alle loro capacità di soddisfare i requisiti della mansione, evitando ogni forma di discriminazione e, in particolare, discriminazione per genere, orientamento sessuale, etnia, religione, nazionalità, appartenenza politica, età e disabilità
- **Garantire tutti i diritti connessi alla maternità e alla paternità**, con particolare riferimento anche ai congedi parentali o per malattia del figlio (D.Lgs. 151/01, Testo Unico "in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità")
- **Assicurare il rispetto della normativa regionale** in materia di autorizzazione al funzionamento ed accreditamento delle prestazioni socio-sanitarie (in particolare con riferimento alla DGR 7435/2001 "Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento ed accreditamento delle RSA", DGR 12618/2003 sugli standard gestionali delle RSA, la L.R. 3/2008 di governo della rete dei servizi alla persona in ambito socio-sanitario, la DGR 8496/2008 in materia di esercizio, accreditamento e vigilanza nelle unità d'offerta socio- sanitarie).



Casa di Riposo di Robecco d'Oglio ETS

Principi etici generali

I valori a cui si ispira la Casa di Riposo nel perseguire le proprie finalità si possono rispecchiare negli impegni che la stessa assume rispetto ai seguenti principi etici generali:

1. **Centralità della persona:** si impegna, in coerenza con la propria visione etica, a promuovere il valore della persona attraverso il rispetto dell'integrità fisica, culturale e morale e il rispetto della dimensione relazionale con gli altri, mediante condizioni di lavoro e di ospitalità rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro e di permanenza sicuri e salubri;
2. **Uguaglianza:** si impegna ad erogare i servizi secondo regole uguali per tutti, a prescindere da età, sesso, razza, sessualità, salute, nazionalità, lingua, credo religioso, opinioni politiche;
3. **Imparzialità:** si impegna ad erogare i servizi tenendo un comportamento equo, obiettivo, imparziale;
4. **Continuità:** si impegna a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti. Si impegna inoltre a ridurre al minimo i disagi verso Ospiti ed Utenti nel caso di disservizi dovuti a cause di forza maggiore;
5. **Partecipazione:** si impegna a garantire la partecipazione dell'Ospite e dell'Utente alle prestazioni che gli sono erogate. Si impegna inoltre a garantire agli stessi il diritto ad ottenere le informazioni che li riguardano e alla presentazione di osservazioni e di suggerimenti per il miglioramento del servizio;
6. **Responsabilità:** si impegna ad assumere consapevolmente decisioni ed azioni atte a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dagli Ospiti e dagli Utenti. Ogni operatore, pertanto, assume come diritto-dovere la necessità di ampliamento delle proprie conoscenze allo scopo di porle al servizio dei bisogni degli Ospiti e degli Utenti;
7. **Trasparenza e completezza dell'informazione:** si impegna a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate: in particolare, nella predisposizione dei contratti, si impegna a specificare tutte le clausole in modo chiaro e comprensibile;
8. **Efficienza ed efficacia:** si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse;
9. **Diligenza professionale:** si impegna ad erogare i propri servizi secondo criteri di competenza, precisione, puntualità, cautela;
10. **Dialogo e collaborazione:** si impegna a promuovere il dialogo e la collaborazione con i cittadini e con le loro organizzazioni di volontariato sociale.
11. **Non discriminazione:** si impegna ad evitare qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori, rifiutando qualunque forma di discriminazione basata sul genere, sull'orientamento sessuale, sull'etnia, sulla religione, sulla nazionalità, sull'appartenenza politica, sull'età e sulla disabilità. Sono inoltre vietati tutti i comportamenti che costituiscono violenza fisica o morale.

Amministrazione aziendale

La Casa di Riposo adotta modalità di indirizzo, gestione e controllo coerenti con la miglior prassi amministrativa, al fine di garantire l'utilizzo appropriato delle risorse economiche, l'equilibrio economico-finanziario, il governo del rischio e la tutela degli interessi di tutti gli stakeholder. Pertanto, la Casa di Riposo si impegna a rispettare, lungo

tutti i processi organizzativi di "Amministrazione", oltre alle normative vigenti ed ai principi etici generali enunciati in precedenza, le regole seguenti:

- Trasparenza: si impegna a fornire, a chiunque ne abbia un effettivo e legittimo interesse, informazioni sulle procedure aziendali;
- Rintracciabilità del percorso degli atti aziendali: si impegna ad effettuare le rilevazioni contabili su informazioni precise, esaurienti e verificabili, e ad assicurare che i relativi documenti si basino e riflettano la natura dell'operazione cui fanno riferimento, nel rispetto di vincoli esterni (norme di legge, principi contabili), nonché delle politiche, dei piani, dei regolamenti e delle procedure interne.
- Imparzialità nelle procedure di scelta dei contraenti/fornitori: si impegna ad utilizzare meccanismi di scelta

dei contraenti e dei fornitori conformi con quanto previsto dalla normativa e dalle disposizioni interne in materia. In particolare, si impegna a garantire pari opportunità ad ogni fornitore di beni e di servizi o ad ogni impresa di realizzazione di lavori, attraverso l'impiego di criteri di valutazione oggettivi e trasparenti e di procedure di scelta documentabili. Si impegna inoltre a redigere i contratti in modo comprensibile, sia per quanto riguarda gli aspetti della fornitura, sia per le modalità ed i termini di pagamento.

- **Controllo interno:** si impegna ad adottare un sistema di controllo interno volto ad accertare l'adeguatezza dei diversi processi aziendali in termini di efficacia, efficienza ed economicità, a garantire l'affidabilità e la correttezza delle scritture contabili e la salvaguardia del patrimonio aziendale, nonché ad assicurare la conformità degli adempimenti operativi alle normative interne, esterne, alle direttive ed indirizzi dell'Ente finalizzati a garantire una sana ed efficiente gestione.
- **Rapporto con Enti, Authorities pubbliche ed Autorità giudiziaria:** si impegna ad individuare formalmente i Destinatari autorizzati a rapportarsi con gli enti rappresentativi degli interessi generali, a gestire i rapporti con gli interlocutori istituzionali con modalità chiare ed esplicite. I Destinatari, in occasione di verifiche ed ispezioni da parte delle Autorità pubbliche competenti, devono mantenere un atteggiamento di massima disponibilità e collaborazione nei confronti degli organismi ispettivi e di controllo. È inoltre fatto divieto alle persone autorizzate dall'Ente a rapportarsi con i suddetti organismi, di adottare comportamenti volti ad influenzare impropriamente le decisioni dei Pubblici Ufficiali o incaricati di Pubblico servizio che impegnano verso l'esterno gli organismi medesimi.
- **Regali, omaggi e benefici:** si impegna ad astenersi dall'offrire regali, pagamenti, benefici materiali od altre utilità di qualsiasi entità a interlocutori esterni allo scopo di ottenere dei vantaggi.

Trasparenza amministrativa

L'Ente promuove i valori di trasparenza e integrità, in quanto l'accessibilità totale alle informazioni sull'organizzazione e sull'attività amministrativa costituisce un fondamentale presidio di legalità e di prevenzione della corruzione.

La diffusione dei dati è intesa quale strumento volto a garantire il controllo diffuso sull'operato dell'ente.

L'Ente si impegna ad assolvere integralmente agli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, in particolare dal D.lgs. n. 33/2018 e dalla determinazione ANAC n. 1134/2017, assicurando la completezza, l'aggiornamento, la tempestività e la riutilizzabilità dei dati pubblicati.

Tutti i responsabili di funzione sono tenuti ad alimentare tempestivamente l'apposita sezione del sito istituzionale denominata "Amministrazione Trasparente".

L'Ente, altresì, ha nominato un Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) che svolge una costante attività di vigilanza sull'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e sull'assolvimento degli obblighi di trasparenza; l'OIV è incaricato, inoltre, di procedere annualmente all'attestazione della regolarità delle pubblicazioni, verificando la conformità dei dati diffusi rispetto alle griglie di rilevazione stabilite dall'Autorità Nazionale Anticorruzione. Il mancato rispetto degli obblighi di pubblicazione, la diffusione di dati non veritieri o incompleti, nonché l'ostacolo all'attività di controllo da parte dell'OIV, costituiscono violazione delle disposizioni del presente Codice Etico; tale condotta comporterà l'avvio di procedimenti disciplinari e l'irrogazione di sanzioni proporzionate alla gravità della violazione.

Rapporti con gli Ospiti, gli Utenti ed i Familiari

Nel rispetto della Carta dei Diritti della Persona Anziana (allegata alla DGR 7435/2001), la Casa di Riposo promuove il riconoscimento ed il rispetto dei diritti della Persona Anziana, così come affermati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), sia secondo la dichiarazione di Alma Ata (1978), che pertiene all'equilibrio fisico, psichico e sociale, sia secondo la dichiarazione di Ottawa (1986), che si riferisce invece alla promozione della salute.

Nel rispetto delle normative vigenti e dei principi etici generali enunciati in precedenza, la Casa di Riposo persegue l'attenzione ai bisogni degli Ospiti e degli Utenti; persegue e mantiene, tramite la certificazione dei propri servizi, adeguati standard di qualità delle attività e delle prestazioni offerte.

Pertanto si impegna a rispettare, lungo tutti i processi organizzativi di "Servizio alla persona", le regole seguenti:



Casa di Riposo di Robecco d'Oglio ETS

- Centralità della relazione e dell'ascolto: si impegna a promuovere un rapporto con gli Ospiti, gli Utenti ed i loro Familiari fondato sulla relazione diretta e sull'ascolto del bisogno, assicurandosi che effettuino le proprie scelte in maniera consapevole.
- Rispetto dei valori individuali: si impegna a rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
- Equità delle prestazioni e delle condizioni: si impegna a:
 - assicurare il diritto a ricevere prestazioni appropriate ed un comportamento rispettoso, cortese e professionale nel rispetto della dignità umana, dei valori culturali e delle convinzioni etiche e religiose, del genere, degli orientamenti sessuali, dell'etnia, della nazionalità, dell'appartenenza politica, dell'età e delle condizioni di salute, escludendo ingiustificate disparità di trattamento;
 - garantire l'uniformità delle condizioni economiche applicate a tutti gli Ospiti e gli Utenti, escludendo l'applicazione di un migliore trattamento per ragioni legate a personalismi e clientelismi.
 - Informazione: si impegna a garantire agli aventi diritto un'informazione completa, veritiera e chiara sia sulle modalità di accesso al servizio sia sullo stato psico-fisico degli Ospiti e degli Utenti, ed a fornire queste informazioni con un linguaggio comprensibile e adeguato alle conoscenze degli interlocutori.
 - Qualità del servizio: al fine di sviluppare un rapporto basato sulla centralità della relazione e sull'ascolto dei bisogni, si impegna ad analizzare periodicamente la soddisfazione degli Ospiti e degli Utenti, a monitorare la qualità del servizio ed a gestire i reclami in modo oggettivo e trasparente. Inoltre, attraverso la Carta dei Servizi, la Casa di Riposo rende noti gli standard di qualità che si impegna a rispettare per ciascuna prestazione erogata.
 - Diritto di inoltrare reclami: si impegna a garantire la possibilità di presentare osservazioni e reclami da parte degli Ospiti, degli Utenti, dei Familiari e degli altri "portatori di interesse", garantendo tempi e modalità di risposta adeguati, che saranno enunciati nella Carta dei Servizi.

Dignità e rispetto dell'ospite

L'Ente pone la persona anziana, fragile o malata al centro di ogni sua attività; l'assistenza, infatti, è concepita non solo come risposta ai bisogni clinici ma, anche, come cura globale dell'individuo.

Ogni ospite ha il diritto inalienabile di essere trattato con rispetto, umanità e cortesia, salvaguardando sempre la propria dignità e riservatezza, senza alcuna discriminazione legata a condizioni fisiche, psichiche, religiose o culturali.

Gli operatori si impegnano a:

- mantenere il massimo riserbo sullo stato di salute e sulle vicende personali di ogni ospite, tutelandone la privacy
- comunicare con gli ospiti, e in generale con tutti gli utenti dell'Ente, con modi garbati (preferibilmente utilizzando il "Lei"), chiamandoli sempre per nome e cognome, evitando ogni forma di paternalismo o infantilizzazione;
- garantire il rispetto del pudore e dell'intimità durante l'igiene personale, le visite mediche e la vestizione.

L'Ente, nel rispetto dell'autonomia decisionale, garantisce che l'assistito (e, ove necessario, i suoi familiari o tutori) riceva informazioni chiare, complete e comprensibili sulle proprie condizioni di salute, sulle terapie e sul piano assistenziale personalizzato (PAI), condizione essenziale per un consenso pienamente consapevole.

Nel rispetto della dignità dell'ospite, particolare attenzione è dedicata alla gestione del dolore e al supporto emotivo.

Gli operatori si impegnano a prevenire la sofferenza inutile e ad assicurare trattamenti palliativi adeguati.

Nelle fasi terminali della vita, è garantita la massima vicinanza umana, il conforto spirituale (nel rispetto delle convinzioni dell'ospite) e il supporto ai familiari, per accompagnare il paziente con il massimo decoro.

L'Ente tutela e favorisce, altresì, il diritto dell'ospite di mantenere le proprie convinzioni etiche, filosofiche e religiose. Sono, inoltre, incoraggiati il contatto con il mondo esterno, le relazioni con i familiari, gli amici e le



Casa di Riposo di Robecco d'Oglio ETS

associazioni di volontariato, elementi fondamentali per il benessere psico-fisico e la dignità della persona.

Rapporti con le Risorse Umane

La Casa di Riposo considera i suoi collaboratori come il fulcro della propria continuità e del proprio valore nel lungo periodo, e intende pertanto sviluppare le proprie relazioni con i prestatori di lavoro in un contesto di valori fondamentali quali la fiducia, l'integrità, la correttezza, il rispetto reciproco e la buona fede.

Lungo tutto il processo organizzativo di "Gestione e sviluppo delle risorse umane" (dalla selezione dei candidati fino alla avvenuta cessazione del rapporto), e relativamente sia ai dipendenti sia ai collaboratori, la Casa di Riposo si impegna a rispettare, oltre alle normative vigenti ed ai principi etici generali enunciati in precedenza, le seguenti regole:

- **Salute e sicurezza:** si impegna a tutelare la salute e la sicurezza dei collaboratori, garantendo sia condizioni lavorative rispettose della dignità individuale, sia ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro e protezione dei lavoratori. Inoltre si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i propri collaboratori una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori.
- **Tutela della persona:** si impegna, e richiede la collaborazione di tutti, per mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno, che costituiscono condizioni necessarie per un ambiente di lavoro collaborativo e per prevenire comportamenti discriminatori di qualsiasi tipo.
- **Assunzioni e Cessazioni:** si impegna ad effettuare la valutazione dei candidati in selezione in base alla corrispondenza tra i loro profili professionali e le esigenze dell'organizzazione, evitando – mediante l'adozione di opportuni controlli – ogni forma di favoritismo, nepotismo, clientelismo. Allo stesso modo, si impegna a fondare anche le cessazioni dei rapporti di lavoro esclusivamente su criteri oggettivi.
- **Amministrazione del rapporto di lavoro:** si impegna ad assumere tutto il personale con regolare contratto di lavoro e a non tollerare alcuna forma di lavoro irregolare. Il rapporto di lavoro si svolge nel rispetto della normativa contrattuale collettiva del settore e della normativa previdenziale, fiscale ed assicurativa. Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni collaboratore riceve informazioni chiare e complete relative alle caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere, agli elementi normativi e retributivi, così come regolati dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, alle norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute connessi all'attività lavorativa.
- **Trattamento economico:** si impegna a definire il riconoscimento economico in base alla contrattazione collettiva e all'apporto professionale dei collaboratori, secondo valutazioni di equità che tengano conto di ruolo, competenze, merito, responsabilità e orario contrattualmente concordato. Eventuali differenze remunerative, a parità di ruolo, devono essere giustificate da una proporzionale differenza di responsabilità, impegno e contributo.
- **Gestione e sviluppo delle competenze:** si impegna a orientare la gestione dei collaboratori in modo da favorire il migliore utilizzo e sviluppo delle loro professionalità rispetto agli obiettivi ed ai bisogni dell'organizzazione, nel rispetto di criteri meritocratici e della Contrattazione Collettiva, e ad utilizzare sistemi di valutazione sistematici ed oggettivi.
- **Formazione:** si impegna a realizzare iniziative formative, volte a favorire l'arricchimento continuo sia delle competenze sia della conoscenza delle regole e del funzionamento dei rilevanti strumenti gestionali ed operativi.
- **Gestione operativa:** si impegna ad assegnare i turni di lavoro, le ferie ed i permessi nel rispetto del principio di imparzialità, bilanciando al meglio le esigenze dei collaboratori con quelle dell'organizzazione.
- **Comunicazione e dialogo:** si impegna ad assicurare la qualità del funzionamento operativo della struttura anche mediante modalità e strumenti di comunicazione che favoriscono la conoscenza, l'ascolto ed il confronto. In

coerenza con questa enunciazione, la Casa di Riposo si impegna a fornire ad ogni collaboratore un'informazione



Casa di Riposo di Robecco d'Oglio ETS

trasparente, comprensibile e appropriata al proprio ruolo relativamente ai processi organizzativi che lo interessano, ai principali cambiamenti operativi ed all'andamento gestionale.

Doveri dei Destinatari

Tutti i collaboratori della Casa di Riposo, siano essi dipendenti oppure collaboratori con altre formule contrattuali, sono tenuti a onorare i seguenti doveri:

1. **Conoscenza e applicazione del Codice Etico:** sono impegnati a conoscere il presente Codice Etico e ad attuare correttamente quanto ivi disposto, ad informare i terzi in merito al contenuto del Codice Etico e dell'obbligo, da parte dei terzi, di adeguare la propria condotta a quanto previsto nel Codice, ad evidenziare alla Direzione eventuali situazioni critiche o momenti di difficoltà nel dare attuazione a quanto previsto nel Codice Etico, ad informare la Direzione di dimostrabili e documentate violazioni del Codice Etico da parte di altri destinatari e/o di terzi di cui essi siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle proprie mansioni.
2. **Comportamenti:** sono impegnati a non adottare comportamenti tali da pregiudicare l'affidabilità morale e professionale. In particolare è vietato detenere, consumare, offrire o cedere a qualsiasi titolo sostanze stupefacenti o di analogo effetto, nel corso della prestazione lavorativa e nei luoghi di lavoro. È altresì vietato fumare ed assumere bevande alcoliche nei luoghi di lavoro.
3. **Diligenza e buona fede:** sono impegnati ad agire lealmente e secondo buona fede rispettando gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro ed assicurando le prestazioni richieste. Sono impegnati, altresì, a conoscere e ad osservare le norme deontologiche contenute nel presente Codice, improntando la propria condotta al rispetto reciproco ed alla cooperazione e reciproca collaborazione.
4. **Conflitto di interessi:** sono impegnati ad evitare situazioni in cui possano manifestarsi conflitti di interessi e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di cui sono venuti a conoscenza nello svolgimento delle proprie funzioni. Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere preventivamente comunicata diretto superiore o ad altra funzione aziendale affinché compiano le opportune valutazioni. A titolo esemplificativo costituiscono fattispecie di conflitto di interessi:
 - la cointeressenza – palese od occulta – del dipendente o dei suoi familiari in attività di fornitori;
 - la strumentalizzazione della propria posizione funzionale per la realizzazione di interessi contrastanti con quelli della Casa di Riposo;
 - l'utilizzo di informazioni acquisite nello svolgimento di attività lavorative a vantaggio proprio o di terzi in contrasto con gli interessi della Casa di Riposo;
 - lo svolgimento di attività lavorative di qualunque genere (prestazioni d'opera e prestazioni intellettuali) presso fornitori e presso terzi in contrasto con gli interessi della Casa di Riposo;
 - la conclusione, il perfezionamento o l'avvio di trattative e/o contratti - in nome e per conto della Casa di Riposo - che abbiano come controparte familiari o soci del dipendente, ovvero persone giuridiche di cui egli sia titolare o a cui egli sia comunque interessato.
5. **Tutela del patrimonio dell'Ente:** sono impegnati, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, ad operare con diligenza per salvaguardare il patrimonio dell'Ente: beni mobili ed immobili, risorse tecnologiche e supporti informatici, attrezzature, farmaci, informazioni e competenze. In particolare, ogni dipendente deve:
 - usare i mezzi della Fondazione osservando tutti i programmi di sicurezza per prevenirne l'uso non autorizzato od il furto;
 - evitare utilizzi impropri dei beni della Casa di Riposo che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse della stessa;
 - non divulgare le informazioni riservate riguardanti la Casa di Riposo;
6. **Regali, omaggi e benefici:** sono impegnati a non ricevere né offrire a terzi (pubblici ufficiali o privati), direttamente o indirettamente, regali, pagamenti, benefici materiali od altre utilità di qualsiasi entità a terzi. Sono consentiti omaggi non eccedenti le comuni pratiche di cortesia e tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere interpretati come finalizzati ad acquisire trattamenti di favore



Casa di Riposo di Robecco d'Oglio ETS

nella conduzione di qualsiasi attività della Casa di Riposo.

7. **Esercizio dell'autorità:** i collaboratori con funzioni di responsabilità sono impegnati a fondare l'esercizio legittimo della propria autorità sulla responsabilità, sulla fiducia, sul rispetto e sulla cooperazione.
8. **Utilizzo dei sistemi informatici:** tutti i collaboratori sono responsabili della sicurezza dei sistemi utilizzati e sono impegnati a non farne uso improprio: rientra in questa casistica l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro o per inviare messaggi offensivi, minatori o che possano arrecare danno all'immagine dell'Ente.

Tutela della protezione dei dati personali

L'Ente promuove un ambiente di lavoro che assicuri condizioni rispettose della dignità personale a tutti coloro i quali vengono in contatto con esso, e che vengano rispettate le condizioni necessarie per l'esistenza di un ambiente di lavoro collaborativo e non ostile che sia in grado di prevenire comportamenti discriminatori di qualsiasi tipo.

L'Ente si impegna ad assicurare la tutela della privacy in merito alle informazioni attinenti la sfera privata e le opinioni di quanti interagiscono con esso. Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto delle leggi vigenti e, in particolare, del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del Codice della Privacy (D.lgs. n. 1896/2003 e successive modifiche).

L'Ente ha adottato le misure tecniche e organizzative adeguate al rischio tenendo conto del contesto in cui opera e dei dati personali trattati. A tal proposito, l'Ente, ai sensi dell'art. 37 del GDPR, ha nominato un Responsabile per la Protezione dei Dati Personali (RPD), o Data Protection Officer (DPO), una figura indipendente che vigila sul rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

I recapiti del DPO sono pubblicati sul sito istituzionale nella sezione Informativa Privacy.

Etica della cyber sicurezza

L'Ente riconosce la sicurezza delle reti e dei sistemi informativi come un valore fondamentale al fine di garantire la continuità dei servizi essenziali, la tutela del patrimonio informativo e la fiducia di tutti gli stakeholder.

In conformità con quanto previsto dalla normativa vigente, in particolare dal D.Lgs. 138/2024, (attuativo della direttiva europea NIS 2) e dalle determinazioni assunte dall'Autorità nazionale per la cybersicurezza (ACN), l'Ente si impegna ad adottare misure tecniche, operative e organizzative adeguate per prevenire, gestire e mitigare i rischi e gli incidenti di sicurezza informatica.

Le disposizioni in materia di cybersecurity si applicano a tutti i dipendenti, amministratori, collaboratori, nonché ai fornitori terzi di servizi critici.

Il rispetto delle policy di sicurezza adottate dall'Ente e della direttiva NIS 2 costituisce parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei lavoratori dipendenti e dei collaboratori.

Eventuali violazioni saranno sanzionate secondo il sistema disciplinare aziendale, fermo restando l'eventuale avvio di azioni legali per il risarcimento dei danni subiti dall'Ente.

Gestione delle segnalazioni whistleblowing

L'Ente promuove una cultura della trasparenza, della legalità e dell'integrità, promuovendo la tempestiva segnalazione, da parte di tutti i soggetti che operano per l'organizzazione, delle violazioni di cui siano venuti a conoscenza nel rispetto della normativa vigente, in particolare del D.lgs. 24/2023.

Per le segnalazioni è adottata una apposita procedura, allegata al Modello di Organizzazione Gestione e controllo ex D.lgs. 231/2001 (MOG) e pubblicata sul sito istituzionale, denominata "whistleblowing", che tutti i soggetti che operano per l'organizzazione sono tenuti a conoscere ed applicare ove opportuno.

Le segnalazioni possono riguardare:

- violazioni del Codice Etico e del MOG ex D.Lgs. 231/2001;
- illeciti amministrativi, contabili, civili o penali;



Casa di Riposo di Robecco d'Oglio ETS

-condotte illecite rilevanti ai sensi del D.Lgs. 24/2023, che recepisce la direttiva dell'Unione europea sul whistleblowing;

-violazioni della normativa europea e nazionale che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'Ente.

Il D. Lgs. 24/2023 (Decreto whistleblowing) stabilisce che le segnalazioni possano essere effettuate mediante l'utilizzo di tre strumenti:

1. canali di segnalazione interni all'ente;

2. canale esterno gestito dall'ANAC;

3. divulgazione pubblica tramite la stampa o mezzi elettronici o mezzi di diffusione in grado di raggiungere un numero elevato di persone.

L'Ente mette a disposizione canali di segnalazione interni sicuri e dedicati che garantiscono la massima riservatezza dell'identità del segnalante, delle persone coinvolte e del contenuto della segnalazione stessa.

Le istruzioni dettagliate per l'accesso ai canali di segnalazione sono disponibili nella Procedura Whistleblowing adottata dall'Ente.

12

Rapporti con i Terzi

È dovere di tutti i Terzi impegnarsi ad osservare i contenuti di questo Codice Etico ed a darne attuazione nei rapporti con la Casa di Riposo. Al momento dell'approvazione del Codice etico, la Casa di Riposo si impegna a darne comunicazione ai Terzi.

Modalità di attuazione e Controllo del Codice etico

È dovere dei dipendenti della Casa di Riposo l'osservanza delle norme del presente Codice, che deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali degli stessi ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 del Codice Civile ⁽⁴⁾.

I principi e i contenuti del presente Codice etico costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà, imparzialità che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa ed i comportamenti in genere che i dipendenti ed i collaboratori devono rispettare nei confronti della Casa di Riposo.

La violazione delle Norme potrà costituire inadempimento alle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro o illecito disciplinare, con ogni conseguenza prevista dalla legge e dal Contratto Collettivo, anche in ordine alla conservazione del rapporto di lavoro e potrà comportare, altresì, l'obbligo di risarcire i danni dalla stessa derivanti.

Al fine di favorire la piena applicazione del Codice, è operativo l'Organismo di Vigilanza che, nell'ambito delle responsabilità previste dalle disposizioni legislative, provvede anche a:

- monitorare costantemente l'applicazione del Codice Etico da parte dei soggetti interessati,
- anche attraverso l'accoglimento delle eventuali segnalazioni;
- segnalare eventuali violazioni del Codice;
- esprimere pareri vincolanti in merito all'eventuale revisione delle più rilevanti politiche e procedure aziendali, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice Etico;
- provvedere, ove necessario, alla revisione periodica del Codice;
- proporre o applicare idonee misure sanzionatorie in caso di violazione.

Tutti i destinatari possono segnalare, per iscritto e in forma non anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico all'Organismo di Vigilanza che assumerà i provvedimenti del caso garantendo la necessaria riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

Disposizioni finali

Il presente Codice Etico è approvato dal Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo. Ogni variazione e/o integrazione dello stesso dovrà essere approvata dallo stesso Consiglio e diffusa tempestivamente ai destinatari.

L'Ente si impegna a dare massima diffusione al Codice Etico all'utenza, agevolandone la conoscenza da parte degli Ospiti, degli Utenti, dei Familiari e degli altri portatori di interesse: si impegna inoltre al confronto sui temi che ne sono oggetto. Tutti i portatori di interesse potranno comunicare con l'Ente in riferimento al Codice Etico, anche al fine di



Casa di Riposo di Robecco d'Oglio ETS

segnalarne eventuali violazioni, indirizzando le proprie osservazioni all'Organismo di Vigilanza.

⁴ Art. 2104 c.c. Diligenza del prestatore di lavoro: "Il prestatore di lavoro deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta, dall'interesse dell'Azienda e da quello superiore della produzione nazionale. 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".