

# ASP "CITTA' DI BOLOGNA"

## CODICE DI COMPORTAMENTO

(art. 1, comma 2, D.P.R. n. 62 del 16/04/2013)

-----

### Indice

#### Premessa

##### **A) I Valori**

##### **B) Norme generali di condotta**

1. Principi generali
2. Rapporti del presente codice col D.P.R. n. 62 del 2013
3. Principi generali di buona amministrazione
4. Orientamenti per una buona condotta amministrativa
5. Applicazione del codice nei confronti dei terzi
6. Impegni dell'Azienda
7. Doveri specifici dei responsabili di funzione aziendale
8. Altri doveri dei dipendenti
9. Comportamento sul lavoro

##### **C) Criteri di condotta con gli stakeholder**

10. Rapporti con i colleghi
11. Rapporti con gli utenti
12. Rapporti con i committenti
13. Rapporti con i fornitori

##### **D) Attuazione, controllo interno e violazioni del Codice**

14. Informazione, diffusione e comprensione del codice
15. Vigilanza, monitoraggio e sanzioni

Allegato: D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 "codice di comportamento dei dipendenti pubblici"

-----

# CODICE DI COMPORTAMENTO

## PREMESSA

L'ASP "Città di Bologna", costituitasi il 1° gennaio 2014 dall'unificazione delle ASP bolognesi "Poveri Vergognosi" e "Giovanni XXIII", in virtù della deliberazione della Giunta della Regione Emilia Romagna n. 2078 del 23 dicembre 2013, ha adottato il presente Codice di comportamento, ai sensi del D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62, che rappresenta lo sviluppo dei principi informatori della missione aziendale, definita con il nuovo Statuto e già indicati nella Carta dei Valori approvata dall'ASP Giovanni XXIII il 19 settembre 2007.

Detto Codice, oltre a dare attuazione al menzionato D.P.R. n. 62/2013, è volto e rendere ancora più trasparente l'attività aziendale e ad indirizzarne lo svolgimento, anche al di là di quanto stabilito dalle norme vigenti e dal contratto di lavoro. Quanti operano in Azienda e per conto dell'Azienda sono tenuti ad attuare il Codice di comportamento per quanto di competenza, come di seguito specificato.

Il Codice di Comportamento è strumento di definizione e sviluppo di comportamenti positivi, basati sulla consapevolezza individuale.

### **Dalla Carta dei Valori al Codice di comportamento**

La definizione di un Codice di comportamento si pone in continuità con la definizione dei valori che esplicitano i principi di riferimento dell'Azienda.

Come sopra accennato, ASP Giovanni XXIII ha intrapreso, già da alcuni anni, prima della costituzione della nuova ASP Bologna, e nell'ambito di un articolato progetto di sviluppo della responsabilità sociale all'interno dell'Azienda, un percorso di graduale adeguamento della propria organizzazione a un sistema strutturato e organico, capace di coniugare in maniera equilibrata ed efficace le diverse istanze dei suoi stakeholder.

Tale percorso prevede, necessariamente, lo sviluppo applicativo dei contenuti della Carta dei valori, attraverso uno strumento che, recependo i principi espressi dalla Carta, disciplini in concreto le condotte rilevanti di coloro che operano a servizio della nuova ASP Città di Bologna.

Questo strumento è rappresentato dal Codice di comportamento.

Perseguendo gli obiettivi di responsabilità sociale che l'Azienda già da tempo si è data, la definizione del Codice è avvenuta con un percorso partecipato che ha visto il coinvolgimento attivo del personale, dei familiari degli utenti e dei loro rappresentanti. In particolare il coinvolgimento del personale ha consentito di definire criteri di condotta il più possibile condivisi all'interno dell'Azienda.

### **Riferimento ad altri Codici**

Nella definizione del Codice si sono presi a riferimento i Codici esistenti per i professionisti che operano in Azienda ed ai quali si rimanda per tutto quanto non espressamente indicato nel presente Codice. A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Codice di deontologia medica - Ordine dei medici, chirurghi e odontoiatri - Delibera n. 45 del 13/2/2007
- Codice deontologico - Terapisti della riabilitazione - Ottobre 1998
- Codice deontologico - Collegio infermieri professionali (IPASVI) - Febbraio 1999
- Codice deontologico dell'Assistente sociale – Consiglio nazionale Ordine assistenti sociali – 6 Aprile 2002
- Codice deontologico forense – Consiglio Nazionale Forense 12 giugno 2008.

# CODICE DI COMPORTAMENTO

---

## A) I VALORI

### **Responsabilità,**

intesa come relazione fra impegni assunti e risultati conseguiti:

- nei confronti degli utenti e, più in generale, di tutti i soggetti che intrattengono rapporti di varia natura con l'Azienda (cosiddetti *Stakeholder*), in particolare degli assistiti, in quanto soggetti deboli;
- nei confronti del contesto sociale;

il tutto attraverso:

- **scelte sostenibili** sul piano economico, sociale e ambientale per garantire la continuità;
- **l'innovazione** e la **flessibilità**, per essere attori del cambiamento.

### **Condivisione,**

come elemento di facilitazione per realizzare:

- l'integrazione fra professionisti,
- la collaborazione con gli ospiti e i loro familiari,
- la valorizzazione degli ospiti e dei familiari, intesi come risorsa,
- il governo dei processi di cambiamento.

### **Capacità professionale,**

è il valore che consente di:

- essere in grado di scegliere, sulla base delle risorse disponibili, gli strumenti utili a raggiungere i migliori risultati possibili;
- esprimere i più alti standard di condotta leale e corretta;
- sviluppare le competenze attraverso la formazione, la condivisione e la flessibilità;
- interagire in modo empatico con gli assistiti e con i colleghi.

### **Rispetto:**

al centro dell'agire aziendale ci sono le persone considerate nella loro dignità e umanità:

- ponendo l'attenzione sui professionisti e valorizzando le loro potenzialità;
- rispettando i diritti ed ascoltando i bisogni degli assistiti e dei loro familiari;
- aprendo alle differenze per garantire la personalizzazione e l'equità;
- ricercando un rapporto di fiducia fra gli operatori e fra questi e gli assistiti.

### **Trasparenza:**

apertura e disponibilità alla verifica della coerenza tra l'agire quotidiano e i principi enunciati mediante:

- la diffusione dell'informazione,
- la leggibilità dei risultati e dei criteri di valutazione utilizzati.

### **Benessere:**

è il fine a cui tendere inteso come:

- prodotto dell'azione dell'Azienda e dei suoi professionisti nei confronti degli assistiti,
  - misura dello stato di salute dell'organizzazione, inteso come benessere percepito dal personale dell'Azienda.
-

# CODICE DI COMPORTAMENTO

## B) NORME GENERALI DI CONDOTTA

### 1. PRINCIPI GENERALI

1.1 Le norme del presente Codice si applicano a coloro che operano, ad ogni livello e con qualsiasi rapporto, per l'ASP Città di Bologna, salvo quanto espressamente disposto nei singoli articoli, ossia:

- a tutti i dipendenti dell'Azienda, a prescindere dal ruolo e dalla funzione esercitata;
- a tutti i collaboratori esterni e coloro che, a diverso titolo, operano all'interno e si relazionano con l'Azienda, per quanto compatibili, ai sensi dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. n. 62 del 2013.

1.2 Il management dell'Azienda è tenuto a osservare i contenuti del Codice nella conduzione dell'Azienda, attuando tutte le azioni utili a perseguire il benessere dei propri dipendenti, utenti, fornitori e della comunità.

1.3. Compete in primo luogo ai dirigenti e ai responsabili promuovere i valori e i principi contenuti nel Codice, facendosi carico delle responsabilità verso l'interno e verso l'esterno e rafforzando la fiducia, la coesione e lo spirito di gruppo. Per promuovere la conoscenza e la comprensione del Codice da parte degli stakeholder, l'Azienda può realizzare specifiche attività di comunicazione e di formazione.

1.4 I dipendenti e i collaboratori devono essere a conoscenza delle leggi e dei comportamenti conseguenti. Ogni dipendente o collaboratore dell'Azienda deve impegnarsi al rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti. Qualora esistessero dubbi su come procedere, il dipendente o il collaboratore dovrà segnalare la questione all'Azienda la quale dovrà informare adeguatamente i propri dipendenti e collaboratori.

1.5. Ciascun dipendente o collaboratore è tenuto a conoscere il Codice e a contribuire attivamente alla sua attuazione. Può segnalarne (per iscritto o via e-mail) eventuali carenze e violazioni al *Responsabile della Prevenzione della Corruzione*, direttamente ovvero tramite il proprio Dirigente o Responsabile di Struttura. L'Azienda si impegna a facilitare e promuovere la conoscenza del Codice da parte dei collaboratori.

1.6. L'Azienda, mediante gli organi di cui al successivo art. 15, vigilerà sull'osservanza del Codice garantendo trasparenza e informazione circa il proprio operato e adottando gli interventi necessari per adeguare i comportamenti alle disposizioni del presente Codice, avvalendosi, se del caso, degli strumenti disciplinari previsti dal Contratto collettivo nazionale di lavoro degli Enti locali.

## 2. Rapporti del presente codice col D.P.R. n. 62 del 2013.

2.1. Il presente Codice di Comportamento, di seguito denominato "Codice", definisce, ai fini dell'art. 54 del d.lgs. n.165/2001, sulla base del DPR n.62/2013 e delle "Linee Guida" emanate dalla CIVIT-ANAC, i doveri di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta che i dipendenti di ASP Città di Bologna sono tenuti ad osservare. Esso pertanto integra le disposizioni del D.P.R. n. 62 del 2013 "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici" e non introduce deroghe rispetto ad esso.

2.2. Per quanto non espressamente disciplinato in questa sede, si rinvia alle disposizioni previste dal DPR n.62/2013 (Codice di Comportamento dei Pubblici Dipendenti), che qui

## CODICE DI COMPORTAMENTO

deve intendersi espressamente e integralmente richiamato e che viene allegato quale parte integrante al presente regolamento.

2.3 Il presente "Codice" costituisce altresì elemento essenziale del *Piano per la Prevenzione della Corruzione* di questa Azienda.

### 3. PRINCIPI GENERALI DI BUONA AMMINISTRAZIONE

I dipendenti dell' ASP Città di Bologna (di seguito, per brevità, ASP) devono conformare la propria condotta ai principi di comportamento illustrati di seguito, da intendersi quale ulteriore ed aggiuntiva specificazione dei principi generali contenuti nel Codice di Comportamento dei Pubblici Dipendenti:

#### LEGITTIMITÀ

Il dipendente agisce in conformità al diritto e applica le norme e le procedure stabilite dalla vigente legislazione e dai regolamenti dell'Azienda.

#### PARITÀ DI TRATTAMENTO E NON DISCRIMINAZIONE

Il dipendente rispetta il principio di non discriminazione e garantisce in particolare la parità di trattamento nei confronti dei cittadini/utenti, senza tener conto della nazionalità, del sesso, dell'origine razziale o etnica, della religione o delle convinzioni personali, degli handicap, dell'età o delle inclinazioni sessuali delle singole persone.

#### PROPORZIONALITÀ

Il dipendente cura che i provvedimenti presi siano proporzionati rispetto all'obiettivo perseguito. In particolare, pone attenzione a che l'azione dell'Azienda non comporti mai oneri amministrativi o di bilancio sproporzionati rispetto al beneficio atteso.

#### COERENZA

Il dipendente si adopera per essere coerente nella sua condotta amministrativa e si conforma alle pratiche di efficienza, efficacia, raggiungimento degli obiettivi di performance individuale ed organizzativa.

#### TRASPARENZA - TRACCIABILITÀ

Il dipendente assicura l'adempimento degli obblighi di trasparenza secondo le disposizioni normative vigenti, prestando la massima collaborazione nell'elaborazione, reperimento e trasmissione dei dati sottoposti all'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale. A tal fine adempie con scrupolo e diligenza e nel rispetto dei termini fissati, alle richieste ed indicazioni del *Responsabile della Trasparenza e della prevenzione della corruzione*, al fine di tenere costantemente aggiornato il sito istituzionale ed adempiere nei tempi dovuti alle comunicazioni agli organismi di controllo.

La tracciabilità dei processi decisionali adottati dai dipendenti deve essere, in tutti i casi, garantita attraverso un adeguato supporto documentale ad essa afferente, che consenta in ogni momento la ricostruzione del processo decisionale.

Fermo restando l'obbligo di astensione nei casi previsti dalla legge e nei casi in cui sussista un interesse diretto e personale in merito all'oggetto della decisione, il dipendente si impegna:

- a) ad utilizzare il diritto di accesso agli atti e alle informazioni conosciute per ragioni d'ufficio con le cautele necessarie ad evitare che sia arrecato indebitamente un vantaggio personale o prodotto un danno a terzi;

## CODICE DI COMPORTAMENTO

- b) a garantire una piena trasparenza patrimoniale fornendo, ove richiesto, i dati relativi alle attività svolte, ai redditi, agli incarichi ricevuti, nonché ai potenziali conflitti di interesse.

### 4. ORIENTAMENTI PER UNA BUONA CONDOTTA AMMINISTRATIVA

#### OBBIETTIVITÀ ED IMPARZIALITÀ

Ogni dipendente è tenuto ad agire sempre con obiettività ed imparzialità nell'interesse pubblico oltre che dell'Azienda. Deve agire in piena indipendenza nel quadro delle politiche decise dall'Azienda e la sua condotta non deve mai essere influenzata da interessi personali.

#### INFORMAZIONI SULLE PROCEDURE AMMINISTRATIVE

Qualora un cittadino/utente chieda informazioni in merito alle procedure amministrative, il dipendente si adopera per fornire l'informazione tempestivamente e comunque entro il termine fissato dalla procedura.

#### CONFLITTO DI INTERESSI

- ✓ Il dipendente, all'atto dell'assunzione o dell'inserimento in una nuova unità organizzativa, informa il Responsabile della struttura in merito:
  - a) alla propria appartenenza ad organizzazioni od associazioni che siano portatrici di interessi di natura economica rientranti nella sfera di competenza dell'unità organizzativa di appartenenza, ad esempio perché possibili destinatari di contributi o perché interessati ad attivare rapporti convenzionali con l'Azienda. Tale dichiarazione, che non deve essere resa per l'adesione a partiti politici o sindacati, viene aggiornata periodicamente entro il 31 gennaio di ciascun anno. In caso di accertata incompatibilità tra l'appartenenza all'associazione o gruppo di interesse e l'attività svolta, il dipendente dovrà astenersi da qualsiasi istruttoria o adozione di qualsiasi provvedimento che interessi tale associazione o gruppo.
  - b) alle collaborazioni, in prima persona o di parenti, affini entro il secondo grado, il coniuge o il convivente, con soggetti privati che abbiano interessi in attività o decisioni inerenti il servizio di assegnazione.
- ✓ Il dipendente deve altresì comunicare al Responsabile della struttura in cui opera, nonché al Responsabile delle Risorse Umane, entro cinque giorni lavorativi, la propria nuova adesione o appartenenza ad associazioni od organizzazioni che svolgono attività riconducibili agli ambiti di competenza della struttura/servizio di competenza.
- ✓ Il Responsabile della struttura trasmette senza indugio le comunicazioni in questione all'Ufficio Risorse Umane per le azioni di sua competenza. Il Responsabile dell'Ufficio Risorse Umane informa a sua volta tempestivamente il *Responsabile della Prevenzione della Corruzione* per quanto di sua competenza.

#### OBBLIGO DI ASTENSIONE

Quando ricorra il dovere di astensione di cui all'art. 7 del D.P.R. 62/2013 cit., il dipendente lo comunica, anche via e-mail, immediatamente alla presa in carico dell'affare/procedimento e per iscritto, al Responsabile della struttura di appartenenza, dettagliando le ragioni dell'astensione medesima.

Il Responsabile, esaminata la comunicazione, decide nel merito entro sette giorni lavorativi e, ove confermato il dovere di astensione, dispone l'eventuale affidamento delle necessarie attività ad altro dipendente, o ne avoca a sé la trattazione e conclusione.

Ogni Responsabile di struttura cura l'archiviazione cartacea ed informatica delle predette comunicazioni di astensione, creando un'apposita banca dati da mantenere

## CODICE DI COMPORTAMENTO

costantemente aggiornata e da consultare ai fini di una corretta distribuzione del lavoro. Le comunicazioni raccolte nell'archivio sono trasmesse semestralmente all'Ufficio Risorse Umane.

La procedura di cui sopra, quando riferita al dovere di astensione di un Responsabile di struttura, si attua con le stesse modalità, diretta e curata dal *Responsabile della Prevenzione della Corruzione*.

### REGALI, COMPENSI ED ALTRE UTILITÀ

Il dipendente non chiede, né sollecita, per sé o per altri, regali od altre utilità.

E' possibile accettare regali di modico valore in occasione di festività e nell'ambito delle normali relazioni di cortesia. Per la quantificazione del modico valore si fa riferimento a quanto previsto dal Codice di Comportamento dei pubblici dipendenti.

Qualora i regali o altra utilità provengano da diversi centri di interesse, il loro valore economico complessivo non può superare quello di 150,00 euro nell'anno solare.

Il valore economico di regali od altra utilità, destinati in forma collettiva ad uffici o servizi dell'Azienda, è quantificato suddividendolo pro-quota per il numero degli appartenenti all'ufficio che ne beneficiano.

Il dipendente deve comunicare tempestivamente al *Responsabile della Prevenzione della Corruzione*, direttamente ovvero tramite il proprio Dirigente o Responsabile di Struttura, il ricevimento di regali e/o altre utilità pervenuti al di fuori dei casi consentiti.

Il *Responsabile della Prevenzione della Corruzione* dispone la restituzione dei regali eccedenti i limiti consentiti ogni volta che ciò sia possibile; nel caso in cui la restituzione non fosse possibile, i beni dovranno essere consegnati all'Ufficio Appalti Servizi e Forniture, il quale ne rilascia ricevuta, e il *Responsabile della Prevenzione della Corruzione* decide le concrete modalità di devoluzione o utilizzo per i fini istituzionali dell'Azienda e, se del caso, incarica un Responsabile di Servizio e/o Struttura affinché provveda in merito.

### COMPORTAMENTO IN SERVIZIO

I dipendenti a tutela del patrimonio pubblico utilizzano i materiali, le attrezzature, i servizi, le strumentazioni telefoniche e telematiche, ed in generale ogni altra risorsa di proprietà dell'Azienda o dalla stessa messa a disposizione, unicamente ed esclusivamente per le finalità di servizio; è vietato qualsiasi uso a fini personali o privati.

Il dipendente impiega massima diligenza, si attiene scrupolosamente alle disposizioni all'uopo impartite dall'Azienda (con circolari o altre modalità informative), e conforma il proprio comportamento ad ogni azione o misura che sia idonea a garantire la massima efficienza ed economicità d'uso, con particolare riguardo al rispetto degli obblighi ed accorgimenti che assicurino la cura e la manutenzione dei beni, nonché il risparmio energetico.

## 5. APPLICAZIONE DEL CODICE NEI CONFRONTI DI TERZI

5.1. Nei confronti di terzi, tutti i dipendenti dell'Azienda, in ragione delle loro competenze, dovranno avere cura di:

- informare adeguatamente circa gli impegni ed obblighi imposti dal Codice e richiedere un impegno formale ad assumere i contenuti del Codice come vincolanti;
- esigere il rispetto degli obblighi che riguardano direttamente la loro attività;
- adottare le opportune iniziative interne e, se di propria competenza, esterne, in caso di mancato adempimento da parte di terzi dell'obbligo di conformarsi alle norme del Codice.

## **CODICE DI COMPORTAMENTO**

5.2. In particolare, per le Associazioni di volontariato e per i volontari singoli presenti in Azienda, il personale aziendale che ne sovrintende l'operato deve curare l'informazione e la comprensione dei contenuti del Codice, in modo da garantire univocità di comportamento nei confronti degli utenti.

### **6. IMPEGNI DELL'AZIENDA**

6.1. L'Azienda, mediante gli organi di cui al successivo art. 15, vigila sull'applicazione del presente Codice.

6.2. L'Azienda vigilerà sistematicamente sull'osservanza del Codice, predisponendo adeguati strumenti di informazione e controllo per assicurare la trasparenza delle attività e dei comportamenti posti in essere, intervenendo, se del caso, con azioni correttive o, nei casi più rilevanti, con l'attuazione di misure sanzionatorie anche mediante l'attivazione degli strumenti previsti dal CCNL.

### **7. DOVERI SPECIFICI DEI DIRIGENTI E DEI RESPONSABILI DI FUNZIONE AZIENDALE**

I Dirigenti ed i Responsabili di Unità o Funzione aziendale, hanno l'obbligo di:

- rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i dipendenti della propria unità o funzione aziendale;
- indirizzare i propri collaboratori all'osservanza del Codice;
- operare affinché i propri collaboratori comprendano che il rispetto delle norme del Codice costituisce parte essenziale della qualità della prestazione di lavoro;
- riferire direttamente agli organi di cui al successivo art. 15, le notizie fornite dai collaboratori o proprie rilevazioni circa i possibili casi, anche i dubbi, di violazione del Codice.

### **8. ALTRI DOVERI DEI DIPENDENTI**

I dipendenti dell'Azienda dovranno:

- adottare comportamenti conformi alle norme dettate dal Codice di comportamento;
- farsi promotori in prima persona del rispetto del Codice nei confronti dei colleghi;
- riferire tempestivamente agli organi di cui al successivo art. 15, situazioni di evidente mancata attuazione del Codice.

### **9. COMPORTAMENTO SUL LAVORO**

#### **9.1. Responsabilità sociale**

9.1.1. I destinatari del Codice sono tenuti a:

- a) costruire un rapporto di fiducia con gli utenti e più in generale con i cittadini, singoli e associati, contribuendo alla buona reputazione dell'Azienda;
- b) tenere comportamenti coerenti con la propria funzione sociale, con la tutela dell'ambiente, con le responsabilità verso la comunità locale;
- c) garantire comportamenti rispettosi e una particolare attenzione e sensibilità nei confronti delle persone più vulnerabili;



## **CODICE DI COMPORTAMENTO**

- d) garantire pari opportunità tra i generi, attivandosi per rimuovere ogni forma di emarginazione professionale e sociale.

### **9.2. Autonomia e responsabilità**

9.2.1. I destinatari del Codice si impegnano a conformare il proprio operato agli indirizzi e agli obiettivi dell'Azienda, regolando il proprio comportamento in ragione della discrezionalità, autonomia e responsabilità di cui dispongono.

9.2.2. Quanti sono chiamati a funzioni direttive esercitano l'autorità verso dipendenti, cittadini ed altri interlocutori ispirandosi ai principi di questo Codice.

9.2.3. I dipendenti e i collaboratori dell'Azienda attuano le decisioni e gli indirizzi stabiliti da chi ha responsabilità direttiva.

9.2.4. I collaboratori dell'Azienda si rendono disponibili ad incrementare, valorizzare ed aggiornare le proprie competenze professionali partecipando alle iniziative formative attuate dall'Azienda e proponendo ai propri Dirigenti o Responsabili percorsi individuali di aggiornamento. Ciò con l'obiettivo di fornire un apporto professionale qualificato con il proprio lavoro.

### **9.3. Spirito di servizio**

9.3.1. I destinatari del Codice si impegnano a svolgere le loro funzioni con diligenza e lealtà all'Azienda e ai principi di questo Codice anche nelle circostanze in cui non vi sia possibilità di controllo sulla loro condotta.

9.3.2. Tutti coloro che operano in Azienda sono promotori in prima persona dell'immagine aziendale nei confronti dei soggetti con cui si rapportano nello svolgimento del proprio lavoro (utenti, familiari, colleghi, fornitori, Istituzioni committenti).

### **9.4 Benessere organizzativo**

9.4.1. Tutti hanno diritto ad essere trattati con dignità e ad essere tutelati nella propria libertà personale, siano essi i destinatari del Codice o i soggetti terzi con cui questi si relazionano.

9.4.2. Tutti si impegnano – secondo il proprio ruolo e grado di responsabilità - a favorire un ambiente di lavoro sicuro, sereno e confortevole, ed in particolare a:

- a) contribuire a migliorare la qualità della vita dei lavoratori;
- b) favorire relazioni interpersonali ispirate a correttezza e rispetto reciproci;
- c) cercare l'integrazione con gli altri, scambiando le informazioni utili all'attività lavorativa con rapporti leali e collaborativi;
- d) astenersi da condotte moleste, anche di tipo sessuale, discriminatorie o offensive dell'altrui dignità e onore.

### **9.5. Uso delle risorse aziendali**

9.5.1. I destinatari del Codice utilizzano le risorse e i beni strumentali che l'Azienda mette a disposizione per lo svolgimento dell'attività lavorativa:

- a) in modo strettamente pertinente alla propria attività e impegnandosi ad un utilizzo appropriato, efficiente, corretto e razionale;
- b) tenendo sempre presente l'interesse collettivo al risparmio delle risorse pubbliche, delle fonti di energia e delle risorse naturali, anche in un'ottica di tutela delle generazioni future.

9.5.2. Con specifico riferimento alle linee telefoniche, alla posta elettronica, a Internet e agli altri beni telematici, si impegnano inoltre a:

## CODICE DI COMPORTAMENTO

- a) utilizzare la posta elettronica e Internet nel rispetto del principio di riservatezza, per le specifiche finalità della propria attività e rispettando le esigenze di funzionalità della rete e quelle di semplificazione dei processi lavorativi;
- b) non appesantire il traffico della rete con operazioni particolarmente lunghe e complesse quando ciò non sia necessario;
- c) evitare telefonate a soggetti e per scopi non attinenti l'attività lavorativa e a limitare la durata delle telefonate al tempo strettamente necessario all'obiettivo della stessa;
- d) evitare di inviare messaggi con contenuto censurabile, o che possano compromettere l'immagine dell'Azienda;
- e) evitare di collegarsi a siti censurabili e per scopi non attinenti lo svolgimento dell'attività lavorativa.

9.5.3. L'Azienda si impegna a effettuare i controlli sull'utilizzo dei beni adottando criteri preventivamente comunicati, senza esercitare un controllo diretto o indiretto sull'attività lavorativa, nel rispetto dell'art. 4 l. n. 300 del 1970 e s.m.i. e della normativa in materia.

### 9.6 Monitoraggio e verifica

9.6.1 L'Azienda adotta una politica volta a diffondere a tutti i livelli non solo una cultura caratterizzata dall'esistenza e dall'importanza del monitoraggio e della verifica, ma anche a trasmettere una mentalità orientata all'esercizio dei medesimi.

9.6.2. Con il sistema di monitoraggio e verifica interni l'Azienda intende perseguire gli obiettivi generali di efficacia ed efficienza delle proprie attività, di salvaguardia dei beni e delle risorse aziendali, di osservanza delle leggi, dei regolamenti applicabili e delle procedure interne.

9.6.3. Ogni livello dell'organizzazione e ogni funzione aziendale ha, quindi, la precisa responsabilità di realizzare, mantenere e monitorare il corretto funzionamento e l'efficacia del sistema di monitoraggio e verifica interno.

-----

## C) CRITERI DI CONDOTTA CON GLI STAKEHOLDER

### 10. RAPPORTI CON I COLLEGHI

10.1. I dipendenti e i collaboratori operano per:

- essere disponibili al confronto con i colleghi;
- promuovere il lavoro di gruppo come elemento caratterizzante l'organizzazione aziendale;
- concorrere, per quanto di propria competenza, al perseguimento degli obiettivi.

10.2. Ogni dipendente o collaboratore dell'Azienda dà il proprio contributo per:

- favorire l'inserimento del personale nel proprio ruolo, a tutti i livelli, utilizzando gli strumenti a disposizione;
- promuovere il dialogo e la condivisione tra colleghi e con gli interlocutori con cui si rapporta, come strumento per rendere maggiormente efficace l'operato dell'Azienda.

## CODICE DI COMPORTAMENTO

10.3. Nello svolgimento della propria attività, i collaboratori attuano un approccio propositivo (proattivo), evidenziando le situazioni problematiche e gli errori; affrontando in modo propositivo e costruttivo la gestione delle criticità; ricercando soluzioni idonee. Con riferimento all'intervento sull'utente, ciascun collaboratore dà una corretta lettura di quanto osserva per riconoscere gli eventi sintomatici di criticità, segnalarli alle figure professionali competenti, consentire tempestività e adeguatezza di intervento.

10.4. Dipendenti e collaboratori sono disponibili alla verifica del proprio lavoro e dei risultati raggiunti mediante l'utilizzo degli strumenti presenti e alla condivisione dei risultati.

10.5. I destinatari del Codice svolgono il proprio lavoro:

- nel rispetto delle procedure e norme interne;
- utilizzando gli strumenti di lavoro definiti in Azienda;
- dando attuazione alle indicazioni ricevute;
- con flessibilità, nel rispetto dei vincoli presenti e in un'ottica di raggiungimento dei risultati attesi/stabiliti.

10.6. Ogni dipendente e/o collaboratore utilizza modalità di comunicazione adeguate ai contenuti e all'interlocutore attraverso l'uso di termini semplici, chiari e di immediata comprensione.

In particolare, tutti i collaboratori:

- a) curano l'informazione al collega per consentirgli una adeguata comprensione del contesto di lavoro e degli obiettivi da raggiungere e per agevolargli lo svolgimento del lavoro e garantire continuità nel perseguimento degli obiettivi definiti;
- b) garantiscono la comunicazione all'interno dell'equipe assistenziale:
  - mediante il passaggio di informazioni tra le diverse figure professionali, con la consapevolezza che questo è un elemento rilevante per conseguire efficacia nell'intervento sull'utente e per essere in condizione di fornire informazioni coerenti e uniformi agli utenti e ai loro familiari;
  - con riferimento a tutte le figure professionali che intervengono nel Piano assistenziale dell'ospite (o di altri assistiti), anche se non presenti con continuità in reparto;
  - interagendo con le altre figure professionali per svolgere in modo adeguato la propria attività, non solo usufruendo delle informazioni ricevute, ma ricercandole presso i colleghi;
  - mediante un uso sistematico e congruo del passaggio di consegne nel rispetto delle procedure e prassi in uso in Azienda.

### 11. RAPPORTI CON GLI UTENTI

11.1. Gli utenti dell'Azienda sono tutti i soggetti che fruiscono dei servizi da questa erogati; questi comprendono gli anziani ospitati nei Centri servizi o che, in generale, usufruiscono dei servizi dell'Azienda; i loro familiari, intesi sia come controparte contrattuale sia come soggetti coinvolti nel progetto assistenziale dell'anziano. In assenza o in aggiunta ai familiari, possono essere presenti altre figure di riferimento, anche con funzioni giuridiche (es. tutore, amministratore di sostegno).

Sono inoltre utenti tutti gli altri destinatari dei servizi erogati dall'Azienda, quali, a titolo non esaustivo, gli adulti in situazioni di disagio socio-economico, i minori in situazioni di difficoltà, i disabili e i rispettivi familiari.

I collaboratori dell'Azienda improntano la relazione con gli utenti alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia e alla partecipazione.

11.2. Nell'erogazione dei propri servizi l'Azienda garantisce parità di trattamento tra gli utenti. I destinatari del presente Codice, per quanto di propria competenza e per quanto

## CODICE DI COMPORTAMENTO

possibile, si adoperano per raggiungere medesimi livelli di servizio nell'ambito di servizi con le stesse caratteristiche, indipendentemente dai luoghi in cui vengono erogati.

11.3. I dipendenti e i collaboratori adottano un approccio al lavoro improntato alla flessibilità, ma nel rispetto dei vincoli di tempo, in modo da garantire da un lato la personalizzazione del servizio e il rispetto dei tempi dell'assistito, ma anche l'equità nei confronti degli utenti.

11.4. I collaboratori svolgono le proprie attività con attenzione all'umanizzazione del servizio personalizzandole in funzione della persona a cui sono rivolte e instaurando una relazione con l'assistito. Viene curata l'acquisizione di competenze e abilità per relazionarsi adeguatamente all'anziano e alle altre categorie di assistiti.

11.5. Nel rapporto con gli utenti vengono utilizzate modalità di comunicazione adeguate ai contenuti e all'interlocutore attraverso l'uso di termini semplici, chiari e di immediata comprensione.

In particolare:

- le informazioni agli utenti devono essere continue e tempestive al fine di evitare fraintendimenti;
- ciascuna figura professionale si impegna a dare le informazioni di propria competenza o ad indirizzare l'utente al professionista competente.

11.6. I destinatari del Codice tutelano la riservatezza di tutti i soggetti con cui l'Azienda interloquisce; viene garantita la riservatezza e la salvaguardia della dignità dell'assistito in ogni situazione.

## 12. RAPPORTI CON I COMMITTENTI

12.1. In generale i rapporti tra Azienda e i Committenti dei servizi che questa eroga sono regolati da convenzioni e dal contratto di servizio.

12.2. L'azienda collabora con i Committenti per la progettazione di dettaglio dei servizi commissionati e per lo sviluppo di modalità organizzative adeguate per l'attuazione dei contratti.

12.3. Nell'ambito dello sviluppo di quanto citato al precedente comma, vengono definiti i referenti organizzativi e di comunicazione tra Azienda e ciascuno dei Committenti.

I rapporti con i Committenti sono riservati esclusivamente alle funzioni e alle responsabilità a ciò delegate.

L'Azienda cura la divulgazione all'interno della propria struttura dell'organizzazione e dei canali di comunicazione definiti.

Tutti i dipendenti e collaboratori dell'Azienda si impegnano a rispettare tale canali comunicativi e a non contattare i Committenti, senza averne titolo.

12.4. Dipendenti e collaboratori dell'Azienda si impegnano ad attuare in modo efficace i flussi informativi interni che consentono all'Azienda di garantire il flusso informativo verso i Committenti. Il personale incaricato garantisce il passaggio di informazioni tra Azienda e Committente in modo tempestivo ed in collegamento con la struttura organizzativa aziendale.

12.5. L'Azione dell'Azienda è improntata alla trasparenza e, in particolare, nei confronti dei Committenti, ciò è garantito dal rispetto di quanto concordato con il Committente stesso nell'ambito delle Convenzioni e del Contratto di servizio, oppure nella successiva progettazione di dettaglio dei servizi commissionati.

## **CODICE DI COMPORTAMENTO**

12.6. Nel corso delle verifiche effettuate da parte di Committenti e previste contrattualmente, dipendenti o collaboratori dell'Azienda collaborano con i rappresentanti dei Committenti per un agevolarne l'operato. In particolare forniscono le informazioni di propria competenza o indirizzano il Committente verso l'unità funzionale competente.

### **13. RAPPORTI CON I FORNITORI**

13.1. Sono fornitori tutti coloro che, a vario titolo, forniscono beni, servizi, prestazioni e risorse necessari alla realizzazione delle attività e all'erogazione dei servizi, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi dell'Azienda.

13.2. La condotta dell'Azienda nelle fasi di approvvigionamento di beni, servizi e opere è improntata alla ricerca della qualità ed economicità e al riconoscimento di pari opportunità per ogni fornitore.

L'Azienda si impegna a sviluppare con i fornitori rapporti di cooperazione fondati su una comunicazione rivolta a consentire lo scambio reciproco di competenze e informazioni che favorisca la creazione di valore comune.

Debbono evitarsi situazioni di dipendenza, sia a carico dell'Azienda che del fornitore.

13.3. L'Azienda si impegna a preservare la salute e la sicurezza dei fornitori con adeguate azioni preventive di natura organizzativa e tecnica.

L'Azienda accerta che i requisiti dei propri appaltatori e subappaltatori corrispondano nel tempo a quelli richiesti dalle procedure e dai sistemi di qualificazione aziendali.

13.4. I criteri di selezione dei fornitori sono improntati a correttezza e imparzialità di giudizio.

L'Azienda dà facoltà a chiunque sia in possesso dei requisiti previsti di partecipare alle gare di appalto, creando adeguate condizioni di concorrenza.

-----

## **D) ATTUAZIONE, CONTROLLO INTERNO E VIOLAZIONI DEL CODICE**

### **14. INFORMAZIONE, DIFFUSIONE E COMPrensIONE DEL CODICE**

14.1 Il Codice di Comportamento è consegnato a tutti coloro che, a vario titolo, prestano servizio in Azienda. I suoi contenuti sono resi noti, con modalità adatte, a tutti coloro cui lo stesso Codice fa riferimento, al fine di informarli circa i loro diritti e interessi.

14.2. Il Codice è affisso alle bacheche delle sedi aziendali ed è pubblicato sia nella intranet aziendale sia nel sito internet istituzionale.

14.3 I Responsabili di Unità o Funzione operano affinché i dipendenti e i collaboratori dell'Azienda comprendano appieno i contenuti del Codice e che il loro rispetto costituisce parte essenziale della qualità delle prestazioni di lavoro. Con tale intento gli stessi si rendono disponibili a fornire ogni possibile chiarimento circa l'interpretazione e l'attuazione del Codice.

### 15. VIGILANZA, MONITORAGGIO E SANZIONI

Il *Responsabile della Prevenzione della Corruzione* si avvale dell'Ufficio Procedimenti Disciplinari per l'attività di vigilanza e monitoraggio prevista dall'art.15 del DPR n. 62 del 2013 - Codice di Comportamento Generale dei dipendenti pubblici.

L'Ufficio Procedimenti Disciplinari, sulla base delle segnalazioni ricevute e delle condotte illecite accertate, propone le modifiche e gli aggiornamenti del "Codice".

Nel caso di violazioni del Codice di Comportamento Generale o del presente "Codice", il Responsabile della struttura dalla quale dipende il lavoratore, competente per l'avvio del procedimento disciplinare e il *Responsabile della Prevenzione della Corruzione* hanno l'obbligo di informare tempestivamente l'Ufficio per i Procedimenti Disciplinari per gli adempimenti di competenza.

Il tipo di sanzione disciplinare concretamente applicabile, inclusa quella espulsiva, va rinvenuto nei contratti collettivi e nella normativa vigente, tenendo conto, anche ai fini della determinazione dell'entità, della gravità del comportamento e dell'ammontare del pregiudizio, anche morale, arrecato al decoro o al prestigio dell'Azienda.

Le violazioni del "Codice" accertate e sanzionate, al pari di altri illeciti disciplinari, sono considerate anche ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale, sia dei dipendenti che dei dirigenti, con le relative conseguenze sul piano dell'attribuzione delle premialità.

Per quanto riguarda le violazioni a carico di soggetti con i quali non è costituito un rapporto di lavoro subordinato, si applicano, in relazione alla gravità dei fatti contestati, le sanzioni previste dalle disposizioni legali e contrattuali che regolano il rapporto, ivi compresa la risoluzione del contratto.