

# Codice Etico Comportamentale

*AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.R.L.*

L'identità della nostra Azienda si fonda su un insieme di valori che sono stati alla base dell'attività fin dalla sua costituzione. L'Azienda è dotata di autonomia organizzativa, amministrativa, patrimoniale, contabile e tecnico gestionale.

L'Azienda ha adottato e implementato modelli di organizzazione, gestione e controllo idonei a prevenire l'insorgenza di illeciti come previsto dal D.lgs 231/2001.

Alla luce di tale disciplina, l'Azienda ha definito nel presente Codice Etico Comportamentale *i principi di condotta* nel rispetto di chiari e formalizzati impegni etico - comportamentali.

Questi stessi valori, peraltro, sono ripresi nella Mission aziendale e ispirano le regole di comportamento.

Le componenti di un modello organizzativo efficiente, quale sistema di controllo preventivo a livello aziendale, si identificano nella definizione e nel rispetto del proprio Codice Etico Comportamentale, in sinergia all'attività di coordinamento di sistemi di comunicazione e formazione.

**AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.R.L.** ha come propri valori di riferimento:

- il "cliente", come bene fondamentale per garantire la continuità dell'azienda;
- il personale, come risorsa per garantire ciò che il "cliente" richiede;
- l'innovazione a tutti i livelli, necessaria per sostenere i continui cambiamenti propri del settore;
- la qualità dei propri processi organizzativi;
- l'appropriatezza dei corsi proposti.

L'organizzazione e le attività aziendali sono improntate a criteri di efficacia, efficienza ed economicità della gestione.

Per il raggiungimento della propria "Mission", l'Azienda intende focalizzare con sempre maggiore incisività l'attenzione sui seguenti aspetti che vengono considerati di rilevanza strategica:

- il raggiungimento degli obiettivi;
- l'innovazione organizzativa a tutti i livelli;
- una maggiore attenzione ai costi.
- i ridotti tempi di risposta agli utenti.
- il servizio complessivo orientato a soddisfare le esigenze del cliente.
- la formazione e la valorizzazione del personale.

- l’appropriatezza delle iniziative intraprese.

Questi rappresentano obiettivi di carattere generale e sono enunciati nel Piano di Organizzazione e Funzionamento aziendale e sono alla base della politica per il miglioramento e quindi principi ispiratori del presente documento. Tali indirizzi sono tradotti nello sviluppo delle attività svolte da Unità Operative/Servizi/Uffici aziendali descritti nella Carta dei Servizi quali strumenti di riferimento sia per l’utente/ cittadino che per il paziente soggetto della prestazione sia essa in regime domiciliare o di ricovero.

In questo contesto ferma la finalità economica propria di ogni impresa, l’Azienda orienta la propria azione:

- all’efficacia, attraverso l’impiego dei migliori professionisti all’interno di un contesto tecnologico e strumentale adeguato;
- all’efficienza, mediante la creazione di un contesto organizzativo di “qualità totale” con attenzione continua al rapporto costi/benefici e alla riduzione degli sprechi.

Il presente Codice Etico Comportamentale, parte integrante del modello di prevenzione dei reati ai sensi del d.lgs. 231/01, è un documento ufficiale dell’Azienda, approvato dalla Direzione, definisce e proclama la politica aziendale e riunisce i principi valoriali e le regole comportamentali in cui l’intera Organizzazione si rispecchia, definendo la disciplina generale cui sono soggetti tutti coloro i quali operano direttamente e/o indirettamente nel contesto aziendale.

Il Codice Etico Comportamentale:

- rappresenta una sorta di “contratto sociale” tra l’Azienda e i suoi stakeholders e ha la funzione di legittimare l’autonomia dell’Organizzazione ai diversi stakeholders, annunciando pubblicamente che essa è consapevole dei suoi obblighi di cittadinanza, che ha sviluppato politiche e pratiche aziendali coerenti con questi obblighi e che è in grado di attuarle attraverso appropriate strutture organizzative e garantiste.
- è strumento d’indirizzo nel modello organizzativo aziendale finalizzato ad attuare e garantire un’azione di prevenzione e contrasto della commistione, anche indiretta, di illeciti, compiuti o tentati nell’interesse e/o a vantaggio dell’Azienda, da parte dei soggetti operanti in posizione “apicale” o “sottoposta” o “sinergica” nell’ambito dello sviluppo delle singole attività. L’intento è quello di chiarire e definire l’insieme dei principi a cui sono chiamati ad uniformarsi i destinatari nei loro rapporti reciproci nonché nel relazionarsi con portatori di interessi specifici nei confronti dell’Azienda.

I Destinatari sono pertanto chiamati al rispetto dei valori e principi delineati nel presente atto e sono tenuti a tutelare, attraverso i propri comportamenti, la rispettabilità e l’immagine dell’Azienda, preservare l’integrità del patrimonio economico ed umano della stessa nell’attenzione verso i bisogni e

le aspettative legittime dei portatori di interessi.

Il Codice Etico Comportamentale riconosce rilevanza giuridica ed efficacia obbligatoria ai principi etici ed agli standard comportamentali descritti.

La conoscenza e l'adeguamento alle prescrizioni del presente documento rappresentano un requisito indispensabile all'instaurazione ed al mantenimento di rapporti collaborativi con l'Azienda e con i terzi in un contesto di assoluta trasparenza.

Il riscontro di eventuali anomalie e di comportamenti ripetutamente incongrui o errati consente poi la proposizione di un'azione correttiva anche mirata che, se condivisa dalla Direzione, viene ufficializzata attraverso la revisione delle linee guida interne.

Il presente Codice di condotta deve ritenersi valido nei confronti di tutti gli organi sociali: la Direzione, il personale socio sanitario, il personale amministrativo, i dipendenti, i collaboratori interni e esterni ivi compresi consulenti e fornitori.

L'osservazione del Codice Etico Comportamentale riassume in se una serie di benefici diretti e indiretti dettati da una politica di tutela e cautela.

L'introduzione del D.Lgs n. 231/2001 pone a carico di tutte le persone giuridiche una responsabilità diretta in dipendenza di determinati reati commessi da propri amministratori, dirigenti, dipendenti o terzi.

La norma ha, peraltro, previsto espressamente che l'Azienda possa vedere attenuata la propria responsabilità qualora si sia dotata ed abbia efficacemente applicato un modello di organizzazione e di gestione interno idoneo a prevenire i reati previsti nel decreto legislativo. Si richiama l'attenzione di tutti sull'importanza del presente documento all'interno della vita aziendale e sulle responsabilità individuali e collettive connesse alla sua corretta applicazione poiché il criterio di ascrivibilità all'Azienda della responsabilità non è individuabile in una "condotta di azione, dettagliatamente descritta come nei reati, ma in una "condotta di organizzazione.

Il modello di organizzazione della Nostra Azienda permette di poter sempre risalire in maniera celere e sicura al responsabile di una determinata azione e questo rappresenta un primo passo verso la continuità della responsabilità.

Il presente documento rappresenta il punto di riferimento etico- comportamentale quale strumento di prevenzione e di condotta e la sua stesura è solo il primo passo. Il vero impegno dell'intera Organizzazione è nell'implementazione del Codice e nella vigilanza sulla corretta interpretazione, condivisione ed applicazione. Sarà conseguente lo sviluppo, progettazione ed attuazione di attività specifiche per la Prevenzione dei Reati quale efficace applicazione del sistema di gestione e condotta cautelativa.

Inoltre vengono esplicitate le regole morali che, rappresentando l'insieme dei valori aziendali, sono da intendersi come principi di condotta all'azione per tutti gli operatori e per tutti coloro che a qualsiasi

titolo si relazionano all'Azienda.

Il Codice Etico Comportamentale è il principale strumento d'implementazione dell'etica all'interno dell'azienda ed è un mezzo che garantisce la gestione equa ed efficace delle transazioni e delle relazioni umane, che sostiene la reputazione dell'impresa, in modo da creare fiducia verso l'esterno. Le strategie della Direzione sono conseguentemente sviluppo dei principi di responsabilità aziendale, nelle sue tre distinte declinazioni: economica, ambientale e sociale.

In particolare è cura ed intenzione dell'azienda improntare la propria attività ai principi di legalità, correttezza e lealtà, questo per alimentare il ciclo di "fidelizzazione" e consolidare i rapporti fiduciari. Nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti, i dipendenti devono perseguire sempre ed esclusivamente gli interessi dell'azienda nei rapporti con i consulenti, fornitori, clienti, etc. Tutte le azioni e le operazioni dell'Azienda devono avere una registrazione adeguata e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e svolgimento.

Per ogni operazione vi deve essere un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione.

La gestione dei rapporti di lavoro è orientata a garantire le pari opportunità, a promuovere la crescita professionale di ciascuno in un quadro di lealtà e fiducia, e ad attuare processi di delega e responsabilizzazione. La condivisione da parte di tutto il personale degli obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità e la tendenza verso il loro perseguimento nello svolgimento dei propri compiti è condizione essenziale per la realizzazione della mission aziendale verso i soggetti senza discriminazioni di alcun genere.

L'Azienda si impegna a mantenere un comportamento di promozione dell'integrazione culturale tra le diverse espressioni sociali e culturali presenti utenti e operatori.

Il personale dell'Azienda è chiamato ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività, imparzialità, cortesia ed attenzione verso il cliente.

Promuovere l'informazione e la trasparenza, sono per l'Azienda sinonimo di miglioramento del processo organizzativo che porta alla realizzazione di miglioramento prestazionale tangibile, informazione/soddisfazione degli utenti fornendo strumenti per valorizzare la persona in modo "attivo" nel contesto "passivo" della malattia o della disabilità nell'ambito dell'assistenza.

Si evidenzia, come anche attraverso uno strumento come la Carta dei Servizi, diventi una risorsa ed una strategia, un efficace elemento di reale conoscenza del servizio e momento essenziale per il cambiamento dei servizi offerti. Qualora i destinatari del presente codice vengano a conoscenza di omissioni, falsificazioni o inesattezze nelle registrazioni, sono tenuti ad informare la Direzione.

Si considera parte integrante del processo di miglioramento della qualità assistenziale la raccolta e valutazione delle segnalazioni e suggerimenti effettuati dagli utenti dei servizi e/o famigliari.

Ciascuna risorsa umana è chiamata a collaborare per la realizzazione di un ambiente di lavoro che risponda pienamente a requisiti di qualità e performance. Ciascuno è invitato nei rapporti con i colleghi ad assumere comportamenti improntati ai principi di civile convivenza e di piena collaborazione e cooperazione; devono altresì essere evitate situazioni che possano ingenerare l'insorgere di conflitto di interessi reali od apparenti con l'Azienda. Per condotta non conforme si intende quella azione e/o situazione in cui un soggetto (destinatario dell'applicazione del presente codice) persegue, per scopi personali e/o di altri, obiettivi diversi in riferimento a quelli definiti dall'Azienda. Ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interessi deve essere tempestivamente comunicata alla Direzione.

La Direzione presta particolare attenzione a di tutte le problematiche connesse alla privacy, affinché quest'ultima non rimanga un mero adempimento di disposizioni legislative e obblighi formali, ma contribuisca al rispetto della dignità del singolo. Fermo restando il rispetto della normativa specifica in materia di tutela e trattamento dei dati personali, tutti sono tenuti ad effettuare il trattamento più adeguato a tutelare le legittime aspettative degli interessati riguardo alla loro riservatezza, dignità ed immagine.

Lo svolgimento delle attività socio sanitarie dell'Azienda comporta l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la circolazione all'interno e all'esterno di documenti, dati ed informazioni scritte, telematiche e/o verbali. Queste informazioni, acquisite o elaborate dai diversi soggetti nell'esercizio delle proprie incombenze o mansioni, appartengono all'Azienda e possono essere utilizzate, comunicate o divulgate unicamente nel pieno rispetto, per quanto concerne i dipendenti, degli obblighi di diligenza e fedeltà che derivano dalle norme e dai contratti di lavoro, nonché in conformità alle procedure applicabili, con riferimento particolare alle Regole di comportamento dei dipendenti che operano in settori di particolare delicatezza. L'Azienda garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici e dati sensibili ai soli fini previsti e consentiti dalla legge, esistono precise procedure informatizzate per la gestione della documentazione. Tutti gli operatori sono tenuti all'osservanza delle procedure per impedire l'accesso non consentito, la manomissione o la perdita dei dati personali.

La Direzione ha approvato un documento programmatico sulla sicurezza, con l'indicazione delle misure minime di sicurezza adottate per la conservazione dei dati sensibili, in particolare delle schede degli utenti. Sono importanti gli accorgimenti da adottarsi dal personale sanitario durante l'igiene personale dei pazienti, più in generale la salvaguardia del diritto alla riservatezza nello svolgimento delle prestazioni di tipo socio-sanitario e la comunicazione con l'utente.

Le sopradescritte azioni sono accompagnate da una attività di formazione degli operatori.

Obiettivo primario di **AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.R.L.** è curare la persona dando attenzione

anche alla famiglia dell'utente, instaurare così un rapporto di fiducia e di comunicazione con l'utente e il proprio ambiente familiare. Cosciente della delicatezza propria del settore in cui opera, l'Azienda è sensibile a tutte le esigenze degli utenti, ivi comprese quelle di ordine etico, morale e religioso. Le scelte di **AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.R.L.** sono volte al rispetto dell'ambiente ed alla gestione responsabile delle risorse.

**AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.R.L. si è dotata della seguente certificazione:**

 <p>SISTEMA QUALITÀ AZIENDALE CERTIFICATO SECONDO NORMA UNI EN ISO 9001:2015 CERTIFICATO N. 1896.2019 REGISTRATION NUMBER IT - 126327</p>	<p>ISO 9001:2015</p>	<p><u>SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ</u> Campi di applicazione: <b>Assistenza domiciliare integrata – servizi di telemedicina – telemonitoraggio e trasporto disabili.</b></p>
	<p>ISO 14001:2015</p>	<p><u>SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE</u> Campo di applicazione: <b>Progettazione ed erogazione servizi di assistenza socio-sanitaria e telemedicina.</b></p>
	<p>OHSAS 18001:2007</p>	<p><u>SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO</u> Campo di applicazione: <b>Progettazione ed erogazione servizi di assistenza socio-sanitaria e telemedicina.</b></p>
	<p>SA 8000:2014</p>	<p><u>SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE.</u> Campo di applicazione: <b>Progettazione ed erogazione servizi di assistenza socio-sanitaria e telemedicina.</b></p>
	<p>ISO 27001:2013</p>	<p><u>SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI</u> Campo di applicazione: <b>Progettazione ed erogazione servizi di assistenza socio-sanitaria e telemedicina.</b></p>

ROMA, 23/02/2024

