

# **ISTITUTO SORELLE DELLA MISERICORDIA**

## **MODELLO ORGANIZZATIVO E DI GESTIONE**

### **Codice Etico**

**Redatto secondo  
il D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231**

**Articolo 1: oggetto e principi del Codice Etico**

1.1 Il presente Codice Etico costituisce l'insieme dei principi la cui osservanza è reputata di fondamentale importanza per il regolare funzionamento, l'affidabilità della gestione e l'immagine dell'Istituto Sorelle della Misericordia (di seguito Istituto).

1.2 Alle disposizioni del presente Codice, rispetto alle quali l'Istituto assicura la completa e costante formazione di tutti i livelli del personale, devono uniformarsi tutti i rapporti e tutte le attività compiute nel suo nome o nel suo interesse o, comunque, ad esso in ogni modo riferibili, posti in essere sia al suo interno che verso l'esterno.

1.3 Le disposizioni del presente Codice costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi generali di diligenza e fedeltà il cui adempimento è richiesto dalla legge ai prestatori di lavoro (artt. 2104 e 2105 cod. civ.) e a quelli di correttezza e buona fede richiesti ai collaboratori a qualsiasi titolo (artt. 1175 e 1375 cod. civ.).

1.4 Le disposizioni del presente Codice sono altresì vincolanti per tutte le religiose che operano nell'ambito delle attività gestite in Italia dall'Istituto, in quanto compatibili con il loro stato e con le Regole e Costituzioni che reggono l'ente e ne costituiscono il diritto proprio.

1.5 Il presente Codice sarà reso di pubblico dominio mediante pubblicazione su Internet, oltre che consegnato individualmente a ciascun addetto dell'Istituto.

1.6 La Carta dei Servizi ed il Manuale della Qualità, per le opere che ne sono dotate, costituiscono elemento integrante del presente Codice Etico e la loro violazione da parte del personale è sanzionata ai sensi del presente Codice Etico.

1.7 Il Codice Etico dell'Istituto si fonda sui seguenti principi, ai quali le successive disposizioni intendono dare concretezza ed effettiva attuazione nella vita dell'Istituto:

- I. rispetto delle norme
- II. onestà
- III. correttezza
- IV. trasparenza
- V. centralità della persona
- VI. imparzialità
- VII. riservatezza

- VIII. rispetto della persona
- IX. rispetto dell'ambiente
- X. coinvolgimento
- XI. lavoro di squadra
- XII. efficienza

1.8 Il Codice Etico è strumento diretto a rendere efficace e costante l'attuazione del Carisma dell'Istituto Sorelle della Misericordia, da parte sia delle religiose che dei laici impegnati nelle attività dell'ente, sia come dipendenti sia come collaboratori.

1.9 I principi posti a fondamento del codice etico sono più nel dettaglio delineati nella documentazione specifica di ciascuna opera (Carta dei Servizi, POF, Regolamenti...) e costituiscono un criterio d'azione a cui si devono ispirare tutte le attività lavorative svolte in nome dell'Istituto.

## **Articolo 2: vigilanza sul rispetto del Codice Etico**

2.1 L'Istituto provvede, attraverso il percorso informativo e formativo gestito dall'Organismo di Vigilanza (OdV), alla diffusione del Codice Etico presso i soggetti sopra individuati, nonché:

- a) all'interpretazione e al chiarimento delle sue disposizioni, anche su segnalazione dell'OdV circa l'opportunità di siffatti interventi;
- b) alla verifica della sua effettiva osservanza;
- c) all'adozione dei provvedimenti connessi alla rimozione delle infrazioni delle sue norme, le quali costituiscono infrazioni disciplinari.

2.2 È compito delle funzioni apicali locali, come individuate dall'organigramma di ciascuna opera, vigilare sul rispetto del Codice Etico e di tutte le norme di grado inferiore poste alla base del sistema di prevenzione penale adottato dall'Istituto (protocolli operativi, regolamenti, Carta dei Servizi) e riferire al Consiglio Generale, alla Legale Rappresentante e all'OdV i risultati della vigilanza.

2.3 Tutte le violazioni saranno immediatamente segnalate all'OdV, che potrà richiedere alle funzioni competenti, secondo il diritto interno e canonico, l'adozione dei conseguenti provvedimenti disciplinari.

### **Articolo 3: principio di legalità**

3.1 Il perseguimento dell'interesse dell'Istituto non può mai giustificare una condotta contraria al diritto canonico, al diritto proprio, alle norme di legge dello Stato italiano, alla normativa nazionale e regionale applicabile alle opere dell'Istituto, alle disposizioni del presente Codice, alla clausole della contrattazione collettiva di lavoro e dei contratti stipulati dall'Istituto con collaboratori e fornitori.

3.2 L'OdV provvede a verificare che, presso la varie opere dell'Istituto, sia conosciuta e regolarmente applicata la legislazione che detta i requisiti necessari per garantire la legalità dell'agire dell'Istituto, a tutti i livelli, con particolare riferimento alla formazione giuridica in materia civile e penale del personale scolastico e socio-sanitario.

3.3 L'OdV promuove percorsi formativi, secondo un piano annuale approvato dal Consiglio Generale, tali da garantire la formazione legale del personale apicale e dei sottoposti.

3.4 Nel percorso formativo in questione, il cui oggetto terrà conto delle esigenze di ciascuna opera, si dovrà garantire che il personale apicale sia costantemente formato sui seguenti argomenti: principi di diritto civile, penale e amministrativo, criteri sulla corretta vigilanza verso il personale, normativa in materia di accreditamento, privacy, sicurezza sul lavoro ed appalti di servizi, normativa legale e contrattuale sul rapporto di lavoro, contenuto del decreto 231, argomenti specifici connessi al settore di appartenenza dell'opera.

3.5 Ogni azione formativa diretta ad attuare il principio di conoscenza della legge dev'essere sottoposta a verifiche di efficacia, preferibilmente documentate, il cui esito sarà tenuto sotto controllo dall'OdV.

### **Articolo 4: principio di trasparenza**

4.1 È vietato a chiunque utilizzare le informazioni acquisite in occasione dell'esercizio delle proprie funzioni per scopi non connessi all'esercizio medesimo.

4.2 Le informazioni che vengono legittimamente diffuse devono essere complete, trasparenti, comprensibili ed accurate.

4.3 Nello svolgimento di ogni attività l'Istituto opera per evitare di incorrere in situazioni di conflitto di interesse, reale o anche soltanto potenziale, e a tale modo di operare è fatto obbligo di conformarsi a tutti gli addetti.

4.4 Fra le ipotesi di conflitto di interesse rientrano i casi in cui un addetto dell'Istituto operi anche per il soddisfacimento di interesse diverso da quello dell'ente e dei destinatari delle sue opere, per trarne vantaggio personale.

4.5 Ogni addetto dell'Istituto che si trovi in una situazione di conflitto d'interessi, anche solo potenziale, ne deve immediatamente avvisare il superiore gerarchico.

4.6 Nessun addetto dell'ente può svolgere, al di fuori di esso, attività professionale in concorrenza con quella dell'Istituto, ad eccezione di casi conosciuti dal superiore gerarchico ed espressamente autorizzati.

4.7 Tutte le attività dell'Istituto si svolgono nel rispetto della normativa sulla privacy. L'Istituto, in particolare, assume l'impegno nei confronti dell'utenza e del personale, di farsi carico dei seguenti adempimenti:

- controllare l'esattezza dei dati e provvedere al loro aggiornamento;
- garantire la non eccedenza dei dati trattati rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti;
- conservare i dati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi della loro raccolta, poi cancellarli o renderli anonimi tempestivamente;
- individuare l'organigramma interno della privacy (titolare, responsabile, incaricati, amministratore di sistema) e nominare con atto scritto le suddette funzioni, di cui solo titolare ed incaricati sono obbligatorie;
- fornire agli interessati l'informativa scritta sulle modalità di trattamento dei dati;
- ottenere il consenso degli interessati al trattamenti dei dati;

- rispondere tempestivamente alle richieste di accesso ai dati, contemperando la tutela della riservatezza con gli obblighi di trasparenza in vigore per tutte le pubbliche amministrazioni e per i soggetti privati concessionari di pubblici servizi;
- applicare le misure minime di sicurezza necessarie per tutte le imprese ed individuate dal Codice della Privacy (D. Lgs. 196/03);
- applicare le ulteriori misure che si rendano idonee a seguito dell'analisi dei rischi, e dei protocolli operativi in vigore per ciascuna opera;
- aggiornare con frequenza periodica gli antivirus ed i programmi informatici che eventualmente gestiscono dati sensibili.

4.8 L'OdV, nella sua attività ispettiva, dedica sessioni di audit al controllo del rispetto della normativa sulla privacy.

4.9 L'Istituto può adottare sistemi di videosorveglianza e controlli sulla navigazione Internet del personale e sulla posta elettronica, soltanto nel rispetto della legge (in particolare art. 4 dello statuto dei lavoratori) e delle disposizioni del Garante per la privacy (in particolare Linea Guida sulla videosorveglianza).

4.10 Il personale delle scuole gestite dall'Istituto assume l'impegno di acquisire, conoscere ed applicare le linee guida per la privacy nelle scuole pubblicate dal Garante per la privacy.

## **Articolo 5: rispetto dei lavoratori**

5.1 La tutela delle condizioni di lavoro è considerata valore primario dall'Istituto, che è tenuto ad adottare nell'esercizio delle sue attività, le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro e dei collaboratori, a seguito di una valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza, che abbia come fine la loro eliminazione o riduzione al minimo, in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico.

5.2 L'Istituto garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona e del principio dell'equa retribuzione.

5.3 Ogni lavoratore dell'Istituto, compresi i dipendenti delle ditte appaltatrici, verrà trattato con rispetto e dignità; nessuno verrà sottoposto a molestie o abusi fisici, sessuali, psicologici o verbali, forme, palesi od occulte, di stalking o mobbing, sia orizzontale che verticale.

5.4 L'Istituto s'impegna a identificare e prevenire, in tutte le sue opere, tutte le forme di stress lavorativo, secondo le norme europee di riferimento (accordo stress lavoro correlato). L'OdV provvede, in occasione degli audit, a verificare che la valutazione dei rischi per la sicurezza comprenda le procedure connesse ai rischi da stress lavorativo.

5.5 Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro, non essendo tollerata alcuna forma di lavoro irregolare o comunque instaurato con violazione delle leggi sul lavoro e di quelle di carattere tributario e previdenziale.

5.5 Per attuare quanto sopra, l'OdV provvede sistematicamente alle seguenti azioni:

- inserimento, negli audit, di sessioni dirette a verificare il rispetto della legge sul lavoro ed in particolare dei contratti collettivi ed individuali di lavoro;
- inserimento, sui contratti di appalto, di clausole dirette a garantire la regolarità del trattamento del personale appaltato, dal punto di vista retributivo, contributivo e fiscale;
- svolgimento di audit sui servizi appaltati, diretti a verificare le effettive condizioni di trattamento del personale;
- svolgimento di attività formative, dirette al personale apicale di ogni opera, sulla gestione dei rapporti di lavoro;
- possibilità per tutti i lavoratori dell'ente di effettuare segnalazioni direttamente all'OdV, mediante la predisposizione e la comunicazione di un apposito indirizzo di posta elettronica;
- vigilanza dell'OdV sull'assenza di qualunque forma di lavoro irregolare, con particolare riferimento al controllo sulla genuinità delle forme di lavoro flessibile o volontario (lavoro a termine, co.co.pro., lavoro accessorio, rapporti con liberi professionisti...).

## **Articolo 6: rapporti con la Pubblica Amministrazione**

6.1 Sono vietati a tutti gli addetti dell'Istituto i seguenti comportamenti nell'ambito dei rapporti con la Pubblica Amministrazione:

- promettere, offrire o consegnare denaro, doni o altre utilità, anche per interposta persona, a dipendenti pubblici di ogni qualifica o livello, al loro coniuge o ai di lui parenti, ovvero ai loro ascendenti, discendenti, fratelli, sorelle, zii, nipoti, salvo che il fatto accada in occasione di festività in cui sia tradizione lo scambio di doni, comunque di modico valore;
- a chi agisce per conto dell'Istituto, nei rapporti con i pubblici funzionari, di determinarne le decisioni con violenza, minaccia o inganno;
- assumere alle dipendenze dell'Istituto nei due anni successivi al compimento di un atto di competenza dei predetti ed espressione di potere discrezionale, da cui sia derivato un vantaggio per l'Istituto. Lo stesso divieto vige per i casi di omissione o ritardo di un atto svantaggioso per l'Istituto;
- a chi è addetto ai servizi di prenotazione accettare favori o benefici economici per eludere eventuali liste d'attesa;

6.2 Sono vietate, perché considerate elusive delle disposizioni di cui al precedente comma, forme diverse di aiuti o contribuzioni che, sotto forma di sponsorizzazioni, inserzioni pubblicitarie, incarichi, consulenze, e simili perseguano le stesse vietate finalità.

6.3 Chiunque riceva, espressamente o implicitamente, richieste di benefici non dovuti o comunque sospetti da parte di pubblici funzionari, deve immediatamente sospendere ogni rapporto con il richiedente e informarne subito il superiore gerarchico, che a sua volta provvede ad allertare l'OdV.

6.4 Ogni operazione contabile e transazione dev'essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua. Ogni documento attinente alla gestione amministrativa delle opere dell'Istituto dev'essere redatto in modo accurato e conforme alla normativa vigente. Ogni documento, rappresentativo di un fatto accaduto e/o di una valutazione operata, ovvero ogni parte di esso suscettibile di autonoma considerazione, dev'essere sottoscritto da chi lo ha formato: nessun addetto dell'Istituto sarà mai giustificato per aver formato dolosamente in modo falso o artefatto documenti relativi all'attività amministrativa.

6.5 Tutte le azioni e le operazioni dell'Istituto che attestano il rispetto di norme sulla corretta amministrazione delle opere devono avere una registrazione adeguata e dev'essere possibile la verifica del processo decisionale dalla fase di formazione a quella di attuazione.



6.6 Per ogni operazione che rientra in tale categoria ci dev'essere un adeguato supporto documentale, anche informatico, 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 e verificato l'operazione stessa.

6.7 Qualora l'Istituto partecipi ad un bando indetto dalla Pubblica Amministrazione si atterrà al rispetto della normativa ed in particolare del bando di riferimento. Se l'Istituto utilizza un consulente o comunque un soggetto esterno per essere rappresentato nei rapporti verso la Pubblica Amministrazione, nei confronti di costui si applicano integralmente le disposizioni del Codice Etico vigenti per il personale interno. In ogni caso, in tali attività l'Istituto non si farà rappresentare da soggetti esterni che possono trovarsi in una situazione di conflitto d'interessi.

6.8 Per nessuna ragione è consentito che le risorse finanziarie dell'Istituto e la relativa movimentazione possano non essere registrati e documentati; il denaro contante dovrà essere conservato in una cassaforte, della cui custodia dovranno essere individuati i responsabili.

6.9 L'OdV, direttamente oppure tramite competenti auditor a ciò incaricati nell'ambito del budget di cui l'OdV dispone, tiene sotto controllo tutte le operazioni finanziarie ed in particolare la fatturazione passiva, allo scopo di controllare che non siano emesse fatture per operazioni inesistenti e che non siano effettuati pagamenti in nero.

#### **Articolo 7: selezione di fornitori e contraenti**

7.1 L'Istituto procede all'individuazione dei contraenti, con riferimento all'acquisto di beni e servizi rilevanti ai fini dell'attuazione del sistema di prevenzione penale, attraverso apposite procedure che debbono essere trasparenti, certe e non discriminatorie, utilizzando criteri riferiti alla competitività dei servizi e dei prodotti offerti ed alla loro qualità.

7.2 È fatto divieto agli addetti dell'Istituto di accettare utilità di qualsiasi genere dai fornitori, tali da poterne influenzare impropriamente l'operato o anche soltanto da apparire a ciò dirette.

7.3 L'OdV, nell'attività di audit sia documentale che sul posto, acquisisce il testo dei contratti stipulati per l'acquisto di beni e servizi, per verificare il rispetto della normativa di riferimento e la presenza di clausole contrattuali tali da garantire pienamente l'Istituto rispetto alla legalità ed all'eticità delle prestazioni del contraente.

7.4 Nella scelta dei fornitori, in particolare per beni e servizi di rilevante valore economico, occorre coinvolgere sia la legale rappresentante addetta alla firma dei contratti, che le funzioni interne preposte, secondo il diritto proprio dell'ente ecclesiastico, a garantire il buon andamento e la corretta amministrazione delle opere.

7.5 L'OdV provvede, nell'attività di audit, a verificare la congruità dei contratti di acquisto rispetto ai prezzi di mercato, segnalando al Consiglio Generale eventuali anomalie.

7.6 Gli addetti delle varie opere che possono avere un interesse personale per la conclusione di un certo affare con un soggetto esterno (es. affidamento di una consulenza o di un appalto a familiari o soci in affari) ne devono dare avviso ai superiori gerarchici ed all'OdV, affinché sia tempestivamente verificato che il potenziale conflitto d'interessi non si traduca in un danno o aggravio dei costi per l'Istituto.

#### **Articolo 8: doveri fondamentali dei lavoratori dell'Istituto**

8.1 Ogni lavoratore è tenuto ad ottemperare, con diligenza e lealtà, agli obblighi relativi al proprio incarico ed è altresì tenuto al rispetto e alla tutela dei beni dell'Istituto attraverso comportamenti responsabili e conformi a quanto definito dalla normativa interna anche disciplinare, dal presente codice, dalla legge e dalla contrattazione collettiva.

8.2 Il personale che opera a diretto contatto con l'utenza, soprattutto minorenni, anziani e categorie svantaggiate, ha l'obbligo di usare modi corretti nei confronti dei destinatari dell'opera, con particolare riferimento ai seguenti criteri:

- abbigliamento consono ai valori cattolici dell'opera accettati all'atto dell'assunzione, con conseguente astensione dall'indossare capi di abbigliamento eccessivamente aggressivi, volgari o sessualmente provocanti, compresi piercing e tatuaggi in parti visibili del corpo;

- linguaggio corretto, astenendosi dal pronunciare espressioni volgari, ingiuriose ed offensive, anche con riferimento al tono di voce con cui vengono espresse.

8.3 I lavoratori dell'Istituto, nel rispetto della libertà personale e della libera manifestazione del pensiero, devono astenersi dai seguenti comportamenti, considerati gravi violazioni del Codice Etico e come tali sanzionati:

- denigrare o offendere, pubblicamente, i valori cattolici cui l'opera si ispira;
- mettere l'utenza dell'Istituto al corrente di condotte personali di vita non coerenti con l'indirizzo cattolico dell'opera;
- inserire su Internet, in profili aperti, immagini, notizie o commenti non coerenti con l'indirizzo cattolico dell'opera;
- intrattenere rapporti di alcun genere, compresa l'amicizia su Facebook, con utenti minorenni, fuori dal luogo di lavoro e senza espressa autorizzazione del superiore gerarchico.

#### **Articolo 9: utilizzo dei dispositivi di proprietà dell'Istituto**

9.1 Gli addetti dell'Istituto sono direttamente e personalmente responsabili della protezione e della conservazione dei beni loro affidati nell'espletamento dei rispettivi compiti, nonché dell'utilizzo degli stessi nel rispetto delle norme stabilite in tema di conservazione e tutela dei beni e delle altre norme di legge.

9.2 La connessione Internet eventualmente resa disponibile, il telefono, il fax, la posta elettronica e gli apparecchi di videoregistrazione devono essere utilizzati per il tempo indispensabile.

9.3 Gli addetti dell'Istituto non possono procedere all'installazione diretta sul personal computer di programmi, né alla duplicazione od asportazione di programmi installati, salvo espressa autorizzazione del superiore gerarchico.

9.4 Agli addetti dell'Istituto è vietato l'uso per esigenze personali dei vari dispositivi presenti sul posto di lavoro, se non autorizzati dal superiore gerarchico.

9.5 Agli addetti dell'Istituto ammessi all'accesso alla rete interna o ad Internet ovvero al sistema di posta elettronica non è consentito: a) il download di software o di files musicali né

la tenuta di files nella rete interna che non abbiano stretta attinenza con lo svolgimento delle mansioni cui sono adibiti; b) effettuare la navigazione su Internet per ragioni personali, tranne espressa autorizzazione del superiore gerarchico; c) compiere atti diretti a sottrarsi ai controlli sull'utilizzo della posta elettronica e di Internet che l'Istituto possa effettuare in conformità alla legge, anche saltuari od occasionali, sia in modalità collettiva che su nominativi o singoli dispositivi e postazioni; d) utilizzare la posta elettronica ed Internet per effettuare acquisti o impartire disposizioni di pagamento ad uso personale, neppure quando il pagamento o la fatturazione siano a loro carico.

9.6 Gli addetti dell'Istituto devono consentire, in previsione della possibilità che in caso di assenza e per necessità legate all'attività lavorativa si debba conoscere il contenuto dei messaggi di posta elettronica loro indirizzati, che un'altra persona, eventualmente da essi stessi designata in via preventiva, verifichi il contenuto dei messaggi e inoltri alla direzione dell'ente quelli ritenuti rilevanti per lo svolgimento dell'attività lavorativa.

9.7 Gli accessi a Internet da parte del personale o dell'utenza delle opere dell'Istituto devono essere adeguatamente protetti, attraverso un adeguato sistema di blacklist o tracciabilità degli accessi, definiti in un documento di policy interna diffuso al personale.

9.8 Eventuali sistemi di video-sorveglianza installati dall'Istituto devono essere gestiti in conformità con l'art. 4 dello Statuto dei Lavoratori e con le Linee Guida pubblicate dal Garante per la Privacy; è compito dell'OdV verificare che tale conformità sia sistematicamente assicurata.

#### **Articolo 10: personale che svolge attività in appalto**

10.1 L'Istituto garantisce che il personale occupato alle dipendenze delle ditte appaltatrici riceva il giusto trattamento retributivo e contributivo, sia nel rispetto della legge che dei principi etici che devono governare tutti i rapporti di lavoro che si svolgono negli spazi di lavoro dell'Istituto.

10.2 A tale scopo, l'OdV verifica la regolarità di tutti i contratti di appalto ed il sistematico controllo, da parte dei responsabili delle varie opere dell'Istituto, della documentazione relativa al personale appaltato (contratti di lavoro, DURC, prospetti di paga, versamenti fiscali)

10.3 Al contempo, i titolari di tutte le ditte appaltatrici devono vincolarsi a far conoscere e rispettare al personale appaltato il Codice Etico dell'Istituto e rimuovere prontamente il personale che dimostri di non rispettarne le disposizioni, a partire dall'obbligo di astenersi da tutte le condotte non rispettose dell'indirizzo cattolico delle opere gestite dall'Istituto.

10.4 Le ditte appaltatrici devono altresì acconsentire allo svolgimento periodico di audit di seconda parte sul regolare svolgimento delle attività appaltate; tali audit saranno svolti dall'OdV o dal personale apicale locale, su incarico dell'OdV. I risultati degli audit saranno elemento rilevante ai fini della valutazione della responsabilità contrattuale e dell'eventuale rinnovo dei contratti in scadenza.

10.5 I soggetti che non accettano di vincolarsi al rispetto del Codice Etico dell'Istituto non sono da considerare accettabili come fornitori di beni e servizi dell'Istituto.

10.6 Lo strumento dell'audit di seconda parte può essere utilizzato anche in fase di selezione del fornitore, soprattutto per gli approvvigionamenti più critici, allo scopo di evitare i rischi connessi alla "culpa in eligendo".

#### **Articolo 11: doveri d'informazione verso i superiori gerarchici e verso l'OdV**

11.1 Tutti gli addetti dell'Istituto, sia dipendenti che collaboratori, hanno il dovere di segnalare alle funzioni responsabili dell'opera, secondo i rispettivi organigrammi, qualunque condotta posta in essere da addetti o utenti che sia contraria alla legge e alle norme interne del sistema di prevenzione penale (Codice Etico, protocolli, regolamenti, contratti, direttive dei superiori...). Il rispetto di tale norma, essendo prescritto dal datore di lavoro, non può mai essere considerato, per l'addetto che vi ottempera, delazione o violazione della riservatezza di soggetti terzi.

11.2 Le segnalazioni devono in ogni caso essere formulate nel rispetto della dignità e della reputazione delle persone coinvolte, senza essere accompagnate da commenti o particolari

non necessari, ma comunque in maniera completa ed oggettiva, così da consentire all'Istituto i necessari approfondimenti.

11.3 Gli addetti dell'ente possono altresì rivolgersi direttamente all'OdV, con le modalità di accesso rese note presso ciascuna opera ed in particolare potendo trasmettere direttamente un messaggio di posta elettronica all'OdV.

11.4 Il personale apicale locale che riceve le segnalazioni di cui ai punti precedenti ne deve avvisare immediatamente l'OdV.

11.5 Coloro che inoltrano tali segnalazioni devono essere garantiti contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione; in ogni caso sarà assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti dell'ente e delle persone accusate erroneamente o in mala fede.

11.6 Le segnalazioni delle violazioni saranno prese in considerazione soltanto ove contenenti informazioni sufficienti ad identificare i termini della violazione ed a consentire all'ente di effettuare una verifica appropriata.

11.7 Tutti gli addetti dell'Istituto sono tenuti a cooperare nelle indagini interne relative all'accertamento delle violazioni di cui al presente articolo.

## **Articolo 12: comportamento da osservare verso l'OdV**

12.1 Ogni addetto dell'Istituto dovrà prestare la massima collaborazione al personale incaricato dall'OdV di effettuare le verifiche ispettive, in particolare fornendo agli auditor tutte le informazioni e le evidenze documentali richieste.

12.2 In caso di segnalazione di anomalie e non conformità da parte dell'OdV, ogni addetto dell'Istituto dovrà porre in essere tutto ciò che è necessario per attuare le azioni correttive o preventive richieste.

12.3 A seguito dello svolgimento di ispezioni da parte di soggetti pubblici, i relativi verbali, entro 30 giorni, dovranno essere trasmessi in copia all'OdV.

12.4 Dovranno essere registrati i più rilevanti reclami segnalati dall'utenza o dal personale interno, in conformità anche con quanto stabilito sulla Carta dei Servizi, nonché l'esito delle

indagini di soddisfazione dell'utenza, sviluppate con le modalità e la modulistica individuate nella carta dei servizi.

12.5 L'evidenza dei reclami e delle indagini di soddisfazione sarà messa a disposizione dell'OdV, che li registrerà e valuterà in sede di audit.

12.6 I soli reclami che, in base alla valutazione dei responsabili dell'opera interessata, contengono informazioni penalmente rilevanti o comunque relative a presunte violazioni al sistema di prevenzione penale, dovranno essere gestiti con le modalità di cui all'art. 11.

12.7 Le disposizioni sopra elencate si riferiscono anche alle informazioni raccolte dagli uffici dell'Istituto che, nelle singole opere, siano preposti alla comunicazione con i vari stakeholders dell'ente (es. Ufficio relazioni con il pubblico, con gli ospiti, con il personale, Ufficio reclami).

### **Articolo 13: comportamento che l'OdV deve osservare durante le verifiche**

13.1 L'attività ispettiva dell'OdV si fonda sullo standard internazionale Iso 19011 sui seguenti principi ispiratori, diretti a garantire la completezza, l'imparzialità e l'efficacia dell'audit.

#### **a) Comportamento etico**

Durante l'audit sarà tenuto un comportamento basato su: fiducia, integrità, riservatezza e discrezione.

#### **b) Presentazione imparziale**

L'auditor riporterà fedelmente e con precisione le risultanze, le conclusioni ed i rapporti di audit, riportando gli ostacoli significativi incontrati durante l'audit e le opinioni divergenti non risolte tra il gruppo di audit e l'organizzazione oggetto dell'audit.

#### **c) Adeguata professionalità**

Gli auditor baseranno il contenuto del rapporto di audit sulle conoscenze di cui dispongono a livello professionale, integrate con le informazioni registrate nel corso dell'audit.

#### **d) Indipendenza**

Gli auditor conserveranno uno stato di obiettività di pensiero durante il processo dell'audit per assicurare che le risultanze e le conclusioni dell'audit siano basate solo sulle evidenze dell'audit.

**e) Approccio basato sull'evidenza**

Le evidenze dell'audit saranno verificabili. Esse si baseranno su campioni di informazioni disponibili ed indicati nel rapporto di audit.

**Articolo 14: rispetto dei diritti dell'anziano nelle opere del settore socio-sanitario**

14.1 Il rispetto dei diritti dell'anziano, per le opere dell'Istituto che appartengono al settore socio-sanitario, costituisce un parametro etico di centrale importanza per tutto il personale dell'opera.

14.2 Il personale che osservi comportamenti verso l'anziano non in linea con il codice etico dell'Istituto sarà considerato gravemente inottemperante ed, in quanto tale, oggetto di sanzione disciplinare.

14.3 In particolare qualunque forma di aggressione fisica o verbale dell'anziano o di violazione della dignità della sua persona sarà sanzionata con i provvedimenti di maggiore gravità, nell'ambito della legge e della contrattazione collettiva e individuale.

14.4 I protocolli interni alle opere che ospitano anziani dovranno ben chiarire i limiti da osservare nella contenzione dell'ospite.

14.5 L'OdV vigilerà attentamente e sistematicamente in merito al rispetto dei diritti dell'anziano e dei relativi protocolli interni.