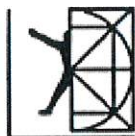

ISTITUTO CUSTURERI S.R.L.

Codice Etico D. LGS. 231/01

Codice di comportamento ex art.6 comma 3 del D. Lgs 8 giugno 2001 N.231

Revisione del 18/04/2024

Titolare del Documento



ISTITUTO CUSTURERI S.R.L.

Sede Legale: Piazza San Giovanni Battista de la Salle 3 – 00165 Roma (RM)

Sede Operativa: Piazza san Giovanni Battista de la Salle 3 - 00165 (RM)

Revisione	Motivazione	Data
00	Emissione del Codice Etico ex D.lgs. 231/01	16/09/2013
01	Revisione del Codice Etico ex D.lgs. 231/01	24/11/2016
02	Revisione del Codice Etico ex D.lgs. 231/01	20/11/2017
03	Revisione del Codice Etico ex D.lgs. 231/01	04/12/2018
04	Revisione del Codice Etico ex D.lgs. 231/01	11/12/2020
05	Revisione del Codice Etico ex D.lgs. 231/01	23/06/2022
06	Revisione del Codice Etico ex D.lgs. 231/01	18/04/2024

Timbro e Firma del Rappresentante Legale

Piazza S.G. Battista
De La Salle, 3
00165 ROMA

Cod. Fisc. 02958300580

P. IVA 01141091007

Il presente documento contiene informazioni e dati della società **ISTITUTO CUSTURERI S.R.L.** Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del titolare.



Sommario

1.	INTRODUZIONE.....	4
2.	CODICE ETICO E COMPORTAMENTALE	6
2.1.	DESTINATARI.....	6
2.2.	GARANTI DELL'ATTUAZIONE DEL CODICE	7
2.3.	PUBBLICITA' DEL CODICE	7
3.	DISPOSIZIONI GENERALI.....	8
4.	REGOLE DI COMPORTAMENTO.....	13
5.	REGOLE DI COMPORTAMENTO NEGLI AFFARI	15
6.	RAPPORTO DI ACCREDITAMENTO CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE	17
7.	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE.....	17
8.	RELAZIONI CON I COLLABORATORI	21
9.	RAPPORTI CON I DIPENDENTI E I MEDICI	24
10.	RELAZIONI CON GLI UTENTI	26
11.	RELAZIONI CON I FORNITORI	28
12.	RELAZIONI CON LA COLETTIVITA'	29
13.	REGOLE IN MATERIA DI REATI SOCIETARI E TRIBUTARI.....	30
14.	CONTABILITÀ E CONTROLLO	34
15.	POLITICHE DEL PERSONALE	35
16.	SALUTE, SICUREZZA E AMBIENTE	37
17.	RISERVATEZZA E COMUNICAZIONE ESTERNA	40
18.	USO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI O TELEMATICI	40
19.	VERIFICHE.....	42
20.	RESPONSABILITA'	42

1. INTRODUZIONE

Le disposizioni contenute nel presente Codice Etico hanno l'obiettivo di indicare alcuni importanti valori e regole di condotta aziendale, poste a presidio della reputazione e dell'immagine della Società, cui si deve conformare tutto il personale della società **Istituto Custureri S.r.l.** (di seguito anche o "Società" o "Struttura") e, nei casi in cui ciò sia possibile, anche i collaboratori, fornitori e partners commerciali esterni. La creazione e diffusione dei valori d'impresa non può, infatti, essere disgiunta da un effettivo rispetto di principi fondamentali quali la correttezza professionale, l'integrità personale, l'effettiva tutela della salute nell'ambiente di lavoro, nonché la trasparente competizione sul mercato da parte di tutti i soggetti che vi operano.

In tale prospettiva, il Codice intende ribadire le regole ed i principi-guida già in larga parte vigenti all'interno della Società, rafforzando con ciò il clima di fiducia e di positiva collaborazione con tutti coloro che, a vario titolo, sono interessati al comune sviluppo e diffusione dei valori della Società stessa.

Per altro verso, va sottolineato che l'ordinamento giuridico nazionale italiano riconosce ora rilevanza giuridica e finalità scriminanti all'adozione di principi etici e di condotta aziendale, a seguito dell'entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 231/2001 (*"Decreto"*) e sue integrazioni e variazioni (*"Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle Società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica"*). Tale Decreto ha introdotto un'inedita forma di responsabilità di tipo penalistico in capo alla Società, chiamata ora a rispondere personalmente (a titolo *"proprio"*) qualora vengano consumati reati *"nel suo interesse o a suo vantaggio"*.

Il Decreto prevede, inoltre, un sistema sanzionatorio particolarmente afflittivo e pesante contro le Società: tra le sanzioni previste, le più gravi sono rappresentate da misure interdittive quali la sospensione o revoca di licenze e concessioni, il divieto di contrarre con la Pubblica Amministrazione, l'interdizione dall'esercizio dell'attività, l'esclusione o revoca di finanziamenti e contributi, il divieto di pubblicizzare beni e servizi. La responsabilità prevista dal suddetto Decreto si configura anche in relazione a reati commessi all'estero, purché per gli stessi non proceda lo Stato del luogo in cui è stato commesso il reato.

Tuttavia, l'adozione ed il rispetto del Codice – che si colloca all'interno di un più ampio Modello Organizzativo interno di Gestione e Controllo – possono assumere una valenza scriminante e di protezione a beneficio della Società che, in tal caso, resterebbe al riparo dalle citate sanzioni.

Il Codice è, pertanto, complementare alle procedure interne esistenti volte, direttamente o indirettamente, a ridurre il rischio del compimento di reati di cui al D.L.gs. 231/2001, e tiene conto dei suggerimenti inclusi nelle apposite Linee Guida emanate da Confindustria.



L'osservanza delle disposizioni in esso contenute è da considerarsi parte integrante delle obbligazioni contrattuali assunte dal personale della Società, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2104 del cod. civ. La violazione delle norme del Codice potrà quindi costituire inadempimento grave alle obbligazioni derivanti dal contratto di lavoro e fonte di illecito civile, con ogni conseguente responsabilità personale.

Analogamente, la Società si riserva di tutelare i propri interessi in ogni sede competente nei confronti di terzi collaboratori (fornitori, agenti, consulenti e partners commerciali) che abbiano violato le norme del presente Codice a loro destinate e che abbiano formato oggetto di pattuizione contrattuale con la Società.

Dall'analisi delle normative di settore promulgate negli ultimi anni, si è assistito ad una serie di disposizioni che hanno inciso, direttamente o indirettamente, sui codici etici delle strutture sanitarie. Pertanto, l'azienda si è adeguata alle istanze di aggiornamento richieste dalle normative in questione ed ha preso atto sia del D. Lgs. n. 97 del 2016 in tema di anticorruzione e trasparenza che della Legge Bianco - Gelli n. 24 del 2017. Infatti, fermo restando il rispetto della normativa sulla privacy (RUE 679/2016) afferma il principio per cui "le prestazioni sanitarie erogate dalle strutture pubbliche e private sono soggette all'obbligo di trasparenza":

- la direzione sanitaria della struttura, in caso di richiesta di accesso da parte degli aventi diritto, deve fornire entro i successivi sette giorni la documentazione sanitaria del paziente, preferibilmente in formato elettronico;
- in ogni caso, eventuali integrazioni alla documentazione devono essere fornite entro il termine massimo di trenta giorni dalla richiesta;
- le strutture sanitarie dovranno pubblicare sul proprio sito internet i dati relativi a tutti i risarcimenti erogati nell'ultimo quinquennio, verificati nell'ambito dell'esercizio della funzione di monitoraggio, prevenzione e gestione del rischio sanitario (cd. *risk management*).

Il presente Codice – in conclusione – costituisce elemento essenziale del Modello Organizzativo della Società, unitamente alle sue *policies* e disposizioni organizzative, ed offre – se adeguatamente compreso, attuato ed aggiornato – un idoneo presidio a tutela del buon andamento della Società.



2. CODICE ETICO E COMPORTAMENTALE

Il presente Codice Etico è uno strumento essenziale con il quale la struttura intende dare direttive e suggerimenti affinché tutto il proprio personale operi secondo un comportamento etico che si concretizzi nei seguenti propositi:

- Rispettare tassativamente le leggi vigenti nel territorio nazionale;
- Operare con correttezza e cortesia nei rapporti tra i colleghi prestando ogni più utile collaborazione;
- Collaborare attivamente con l'Organismo di Vigilanza fornendo dati ed informazioni utili alla rilevazione e identificazione dei rischi;
- Rispettare gli interessi di ogni altro interlocutore (utenti, consumatori, istituzioni, autorità pubbliche e l'Autorità esterna);
- Svolgere il proprio ruolo con professionalità ed integrità morale nel rispetto della dignità umana.

Il codice definisce inoltre le modalità per verificare l'effettiva osservanza delle procedure operative e delle sanzioni previste in caso di violazione, da parte del personale, del "Codice Etico e di comportamento

2.1. DESTINATARI

Sono tenuti all'osservanza del presente Codice tutti coloro che ricadono nelle previsioni di cui agli articoli 5, 6 e 7 del D.lgs. 231/01, indipendentemente dall'esistenza di un rapporto di impiego. Il modello si estende, pertanto, a tutti i Collaboratori, come sono definiti tutti coloro che vi operano: amministratori, liberi professionisti, dipendenti, incaricati o simili. Le regole di comportamento contenute in questo Codice Etico sono, quindi, obbligatorie per:

- ✓ tutti i soggetti che all'interno della struttura rivestono funzione di rappresentanza, direzione o amministrazione;
- ✓ tutti i dipendenti della società, assunti con qualsiasi tipo di contratto e con qualsiasi qualifica, compreso il personale dirigente;
- ✓ tutti i collaboratori della società e gli incaricati di qualsiasi tipo, sia autonomi, compresi gli agenti, che parasubordinati o a progetto;
- ✓ i fornitori e altri gruppi di interesse con i quali la società interagisce nell'esercizio della sua attività.

I Destinatari, pertanto, durante lo svolgimento dei loro incarichi, devono rispettare le leggi e i regolamenti vigenti orientando le proprie azioni e comportamenti agli obiettivi ed agli impegni

richiamati nel codice che sono tenuti a conoscere, a rispettare e ad attuare, segnalando eventuali carenze o inosservanze.

2.2. GARANTI DELL'ATTUAZIONE DEL CODICE

Il controllo sul rispetto del Codice è affidato ad un Organismo di Vigilanza istituzionalmente deputato a:

- assicurare la diffusione del Codice presso i dipendenti e collaboratori della Società e presso i terzi interessati;
- aggiornare il Codice alla luce dell'evoluzione delle leggi;
- fornire attività di supporto all'interpretazione del Codice;
- verificare, controllare e valutare i casi di violazione del Codice, nonché decidere i provvedimenti sanzionatori da adottare in collaborazione con le funzioni aziendali competenti e nel rispetto delle leggi e dei contratti nazionali dei lavoratori;
- proteggere e assistere chiunque segnali comportamenti non conformi al Codice, tutelando tali persone da pressioni, intimidazioni e ritorsioni, garantendo la riservatezza delle informazioni comunicate e della loro identità;
- redigere una relazione annuale per l'Organo amministrativo della Società allo scopo di riferire sullo stato del processo di attuazione del Codice, illustrando i programmi e le iniziative intraprese per il raggiungimento dei fini istituzionali.

2.3. PUBBLICITA' DEL CODICE

L'attività di formazione ed informazione dovrà riguardare tutto il personale, compreso il personale direttivo.

A tal fine potranno essere utilizzati corsi di formazione, meeting, anche mediante l'utilizzo di strumenti di e-learning.

In ogni caso, l'adozione del Codice sarà comunicata a tutte le risorse presenti in azienda al momento della definitiva formalizzazione dello stesso tramite apposita comunicazione; ogni soggetto (dipendente o dirigente) darà atto con consone modalità di averne preso opportuna visione.

Alle risorse assunte in data successiva dovrà, invece, essere consegnata contestualmente all'assunzione, una dichiarazione di presa conoscenza del Codice Etico in formato cartaceo (o elettronico). Il personale di nuova assunzione dovrà prendere visione del Codice Etico e sottoscrivere tale dichiarazione di presa conoscenza ed accettazione.

Del pari saranno oggetto di comunicazione con opportune modalità eventuali modifiche e/o aggiornamenti riguardanti il Codice.

3. DISPOSIZIONI GENERALI

PRINCIPI DI COMPORTAMENTO PER L'ORGANIZZAZIONE

I principi di seguito elencati sono ritenuti fondamentali, per cui la società **Istituto Custureri S.r.l.** si impegna a rispettarli nei confronti di chiunque.

È peraltro indispensabile che tali valori non rimangano meri enunciati ma vengano tradotti in condotte e comportamenti immanenti all'azienda stessa.

Come organizzazione e come individui, tutti i destinatari, nell'ambiente di lavoro, sono tenuti ad applicarli in modo corretto nelle operazioni e nei rapporti sia interni che esterni.

I valori fondamentali su cui si basa l'attività dell'azienda sono:

- Integrità nel rispetto di Leggi e Regolamenti;
- Ripudio di ogni discriminazione;
- Centralità, sviluppo e valorizzazione delle risorse umane ed equità dell'autorità;
- Radicamento territoriale;
- Trasparenza ed etica degli affari;
- Qualità;
- Diversità;
- Legalità e contrasto del terrorismo e della criminalità.

L'azienda si aspetta che tali valori ne definiscano l'identità, uniscano dipendenti e collaboratori all'organizzazione globale.

Integrità di comportamento e rispetto di leggi e regolamenti

La società **Istituto Custureri S.r.l.** si impegna a realizzare e fornire servizi di qualità ed a competere sul mercato secondo principi di equa e libera concorrenza e trasparenza, mantenendo rapporti corretti con tutte le istituzioni pubbliche, governative ed amministrative, con la cittadinanza e con le imprese terze.

Ciascuno è tenuto ad operare, in qualsiasi situazione, con integrità, trasparenza, coerenza ed equità, conducendo con onestà ogni rapporto di affari.

L'azienda opera nel rigoroso rispetto della Legge e si adopera affinché tutto il personale agisca in tale senso: le persone devono tenere un comportamento conforme alla Legge, quali che siano il contesto e le attività svolte ed i luoghi in cui esse operano.

Tale impegno deve valere anche per i consulenti, fornitori, clienti e per chiunque abbia rapporti con la nostra organizzazione.

L'azienda non inizierà né proseguirà alcun rapporto con chi non intende allinearsi a questo principio.

Ripudio di ogni discriminazione

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con le parti interessate (gestione del personale ed organizzazione del lavoro, selezione e gestione dei fornitori, rapporto con la comunità circostante e con le istituzioni che la rappresentano), la società **Istituto Custureri S.r.l.** evita ogni discriminazione in base all'età, sesso, sessualità, stato di salute, razza, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose dei suoi interlocutori. I servizi sanitari devono essere erogati assicurando uguale accesso a ciascuno, evitando qualsiasi discriminazione e assicurando parità di trattamento.

Centralità, sviluppo e valorizzazione delle risorse umane ed equità dell'autorità

La società **Istituto Custureri S.r.l.** riconosce la centralità delle risorse umane e ritiene che un fattore essenziale di successo e di sviluppo sia costituito dal contributo professionale delle persone che vi operano.

L'azienda pone da sempre al centro del proprio operato la professionalità ed il contributo individuale delle persone, dando continuità ad uno stile di relazione che punta a riconoscere il lavoro di ciascuno come elemento fondamentale dello sviluppo aziendale e personale.

Contestualmente l'azienda pone al centro del proprio operato quotidiano il dialogo, lo scambio di informazioni – a qualunque livello –, la valorizzazione e l'aggiornamento professionale dei propri collaboratori e la costituzione di una identità aziendale ed il relativo senso di appartenenza.

Tale valore si traduce:

- Nella creazione di un ambiente di lavoro capace di valorizzare il contributo e le potenzialità del singolo mediante la graduale responsabilizzazione del personale
- Nella realizzazione di un sistema di relazione che privilegi il lavoro di squadra rispetto al rapporto gerarchico;
- Nello sforzo quotidiano finalizzato alla condivisione di competenze e conoscenze anche attraverso l'utilizzo di sistemi innovativi

La società **Istituto Custureri S.r.l.** attribuisce la massima importanza a quanti prestano la propria attività lavorativa all'interno della propria organizzazione, contribuendo allo sviluppo della stessa in quanto è proprio attraverso le risorse umane che l'azienda è in grado di fornire, sviluppare, migliorare e garantire un'ottimale gestione dei propri servizi.

Ferme restando le previsioni di legge e contrattuali in materia di doveri dei lavoratori, ai dipendenti sono richiesti professionalità, dedizione al lavoro, lealtà, spirito di collaborazione, rispetto reciproco, senso di appartenenza e moralità.

Nella gestione dei rapporti contrattuali che implicano l'instaurarsi di relazioni gerarchiche, la società **Istituto Custureri S.r.l.** si impegna a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e

correttezza e che sia evitata ogni forma di abuso: in particolare l'azienda garantisce che l'autorità non si trasformi in esercizio del potere lesivo della dignità ed autonomia della persona.

Tali valori devono essere in ogni caso salvaguardati nell'effettuare scelte in merito all'organizzazione del lavoro.

Radicamento Territoriale

L'azienda si pone la finalità di realizzare progetti tendenti ad un coinvolgimento diretto della cittadinanza, delle istituzioni pubbliche e private, dell'imprenditoria e delle associazioni su tutto ciò che concerne l'educazione alla salute, la prevenzione e la presa in carico del proprio benessere. L'azienda si attiva e continuerà ad attivarsi affinché le realtà con essa collaboranti si conformino alle medesime normative comportamentali ed orientino la propria attività ai medesimi principi e valori.

Trasparenza ed Etica degli affari

La storia, l'identità ed i valori della società **Istituto Custureri S.r.l.** si declinano in un'etica degli affari fondata su:

- **Affidabilità**
intesa quale garanzia di assoluta serietà nei progetti varati, nelle transazioni e negli impegni assunti;
- **Solidità**
relativa ad un'azienda che poggia le basi patrimoniali definite, come testimoniato dalla propria prolungata attività;
- **Trasparenza**
conseguente alla concezione del ruolo sociale che impone non solo il rispetto di principi e di lavori etici ma anche la messa in atto di modalità che consentano alle comunità di riferimento ed agli attori sociali di poter disporre delle informazioni per poterne ricostruire l'operato;
- **Correttezza in ambito contrattuale**
evitando che, nei rapporti in essere, chiunque operi in nome e per conto dell'azienda cerchi di approfittare di lacune contrattuali o di eventi imprevisti al fine di rinegoziare il contratto al solo scopo di sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza nei quali l'interlocutore si sia venuto a trovare;
- **Tutela della concorrenza**
astenendosi da comportamenti collusivi, predatori e di abuso di posizione

Qualità

La qualità è un elemento distintivo della società **Istituto Custureri S.r.l.** L'organizzazione si impegna ed è responsabile nell'assicurare la qualità in ogni attività, in coerenza con la sua strategia a lungo termine.

Le attività sono poste in essere dall'azienda mediante un insieme di processi gestiti attraverso un sistema di gestione per la qualità che offre all'esterno uniformità, trasparenza e miglioramento del servizio.

Diversità

La società **Istituto Custureri S.r.l.** esige dai propri amministratori, dipendenti e collaboratori, comportamenti che garantiscano il più assoluto rispetto della dignità delle persone, pertanto l'organizzazione:

- Garantisce la più scrupolosa osservanza delle norme a tutela del lavoro minorile e infantile, delle libertà e dei diritti dei lavoratori;
- Garantisce le condizioni di libera adesione ad organizzazioni sindacali;
- Non tollera violazioni dei diritti umani;
- Promuove, nel complesso tessuto sociale, l'integrazione quale forma di arricchimento collettivo.

In particolare, l'azienda condanna ogni qualsiasi forma di discriminazione sulla base dell'appartenenza di genere, etnica, politica e religiosa.

Legalità e contrasto del Terrorismo e della Criminalità

La società **Istituto Custureri S.r.l.** crede profondamente nei valori democratici e condanna qualsiasi attività che possa avere finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico.

La struttura, inoltre, condanna qualsiasi attività che implichi

- Falsificazione, contraffazione, alternazione e/o spendita di monete, carte di pubblico credito e valori di bollo;
- Accettazione e trattamento da introiti di attività criminali (riciclaggio);
- Accessi abusivi a sistemi informatici esterni;
- Detenzione abusiva di codici di accesso;
- Danneggiamento di apparecchiature e di dati;
- Frode nella gestione della certificazione di firma elettronica;
- Intercettazioni, impedimenti ed interruzioni di comunicazioni informatiche;
- Diffusione di idee di tolleranza e di omertà relative a uso di sostanze stupefacenti o che creino qualunque dipendenza;
- Incitazione al compimento di atti illeciti od anche contrari al senso morale;
- Negligenza nel contrastare la violenza, il danneggiamento delle cose pubbliche ed il rispetto dei regolamenti interni.

Sistema organizzativo in generale

La società **Istituto Custureri S.r.l.** è dotata di strumenti organizzativi (organigrammi, comunicazioni organizzative, procedure, ecc.) improntati ai seguenti principi generali:

- chiara descrizione delle linee di riporto;
- conoscibilità, trasparenza e pubblicità dei poteri attribuiti;
- chiara e formale delimitazione dei ruoli, con una completa descrizione dei compiti di ciascuna funzione, dei relativi poteri e responsabilità.

Sistema di deleghe e procure

Il sistema dell'affidamento di poteri attraverso deleghe e procure deve essere caratterizzato da elementi di certezza, al fine di prevenire reati e consentire la gestione efficiente dell'attività aziendale.

Tutti coloro che intrattengono, per conto della società **Istituto Custureri S.r.l.**, rapporti con la Pubblica Amministrazione, nazionale od estera, devono essere dotati di delega formale.

Comunicazione all'esterno

Le comunicazioni dell'**Istituto Custureri S.r.l.** verso i propri interlocutori sono improntate al rispetto del diritto all'informazione. In nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

Centralità della persona

L'**Istituto Custureri S.r.l.** pone al centro di tutta la sua azione e delle sue scelte la persona umana, impegnandosi a promuoverla e garantirla e a rispondere alle legittime attese che essa esprime nelle diverse forme con cui entra in relazione con la Struttura (ospite, dipendente, fornitore, collaboratore, ecc.). La Struttura si impegna a prestare una particolare attenzione anche alle relazioni primarie della persona impegnandosi a garantirle e promuoverle con azioni positive e concrete. Ciascun collaboratore deve, pertanto, assumere con coscienza il proprio ruolo di "*civil servant*" impegnandosi nello svolgimento dei propri compiti a porre al centro la persona e adoperandosi affinché venga garantito sempre il rispetto pieno della sua integrità e dignità.



4. REGOLE DI COMPORTAMENTO

Principio base: il rispetto delle leggi

Il personale e i collaboratori della Società, in ogni occasione connessa all'esecuzione della prestazione lavorativa per conto della Società ed in ogni occasione che comunque ne coinvolga gli interessi, deve rispettare le leggi in vigore nei diversi paesi in cui è residente o domiciliato o in cui svolge abitualmente od occasionalmente la prestazione lavorativa, astenendosi altresì dal costringere o istigare altri, colleghi od esterni alla Società, a violare le leggi in vigore nei paesi in cui la Società è presente o nei quali essa ha interessi anche indiretti.

Chiunque all'interno della Società subisca una costrizione o istigazione a violare leggi deve riferire prontamente al proprio superiore gerarchico, o, se ciò non è possibile, per mancanza di questo o perché da questo istigato o costretto, deve prontamente riferire la costrizione e l'istigazione ad un membro dell'Organismo di Vigilanza.

È fatto obbligo al personale della Società di conoscere le leggi che attengono alle mansioni svolte.

Il rispetto del codice etico si applica anche alla disciplina del Whistleblowing, cui la società si è adeguata in adempimento del D. lgs. 24 del 2023.

Professionalità

Ciascuna risorsa deve svolgere la propria attività lavorativa e le proprie prestazioni con diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti ed il tempo a propria disposizione ed assumendosi le responsabilità connesse agli adempimenti.

Lealtà

Il personale e i collaboratori della società sono tenuti ad essere leali nei confronti dell'azienda.

Onestà

Nell'ambito della propria attività lavorativa, le persone della società **Istituto Custureri S.r.l.** sono tenute a conoscere e rispettare con diligenza il Modello 231 e le leggi vigenti. L'onestà rappresenta il principio fondamentale per tutte le attività dell'azienda, per le sue iniziative e costituisce valore essenziale della gestione organizzativa. I rapporti con i portatori di interesse, a tutti i livelli, devono essere improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e rispetto reciproco. In nessun caso il perseguimento dell'interesse aziendale può giustificare una condotta non onesta.



Correttezza e trasparenza

Le persone non utilizzano a fini personali informazioni, beni ed attrezzature di cui dispongono nello svolgimento della funzione o dell'incarico loro assegnati. Ciascuna persona non accetta né effettua per sé o per altri pressioni, raccomandazioni o segnalazioni che possano recare pregiudizio all'azienda o indebiti vantaggi per sé, per l'azienda o per terzi. Ciascuna persona respinge e non effettua promesse di indebite offerte di denaro o di altri benefici. La società si impegna ad operare in modo chiaro e trasparente, senza favorire alcun gruppo di interesse o singolo individuo.

Riservatezza

Le persone assicurano la massima riservatezza relativamente a notizie ed informazioni costituenti il patrimonio aziendale o inerenti all'attività aziendale, nel rispetto delle disposizioni di legge, dei regolamenti vigenti e delle procedure interne. Inoltre, le persone dell'azienda sono tenute a non utilizzare le informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività.

Responsabilità verso la collettività

La società **Istituto Custureri S.r.l.**, consapevole del proprio ruolo sociale sul territorio di riferimento, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività, intende operare nel rispetto delle comunità nazionali e locali, sostenendo iniziative di valore culturale e sociale al fine di ottenere un miglioramento della propria reputazione e legittimazione ad operare.

Risoluzione dei conflitti di interessi

Il personale persegue, nello svolgimento delle attività lavorative, gli obiettivi e gli interessi generali della società. Informa senza ritardo i propri superiori o referenti delle situazioni o delle attività nelle quali vi potrebbe essere un interesse in conflitto con quello dell'azienda, da parte delle persone stesse o di loro prossimi congiunti ed in ogni altro caso in cui ricorrano rilevanti ragioni di convenienza. Le persone rispettano le decisioni che in proposito sono state assunte dall'azienda. Deve essere evitata ogni situazione o attività che possa condurre a conflitti di interesse o che potrebbe interferire con la capacità di assumere decisioni imparziali.

Senso di appartenenza

Il personale della società **Istituto Custureri S.r.l.** persegue, nello svolgimento delle attività lavorative, tutto ciò che non ostacoli o pregiudichi in alcun modo il proprio senso di appartenenza all'organizzazione, al gruppo di lavoro o verso soggetti terzi.

Rispetto reciproco

Il personale impegnato a qualsiasi titolo nella collaborazione con la società esige e manifesta attivamente il rispetto per le mansioni, competenze, modalità di svolgimento delle mansioni anche attraverso l'omissione di proprie considerazioni personali a terzi.

5. REGOLE DI COMPORTAMENTO NEGLI AFFARI

Principi generali

Ogni operazione e transazione posta in essere a vantaggio o nell'interesse della Società o che comunque ne coinvolga il nome e la reputazione, deve improntarsi alla massima correttezza gestionale, alla completezza e trasparenza delle informazioni, alla legittimità sotto l'aspetto formale e sostanziale ed alla chiarezza e verità nei riscontri contabili, secondo le norme vigenti e secondo le procedure adottate dalla Società e deve essere, altresì, opportunamente documentata ed assoggettabile a verifica.

Conflitto d'interesse

Nella conduzione di qualsiasi attività devono sempre evitarsi situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano essere, in conflitto di interesse.

Chiunque si trovi ad operare in conflitto di interesse, anche solo potenziale, ovvero abbia dubbi sull'esistenza di un simile conflitto, è tenuto a dichiararlo, in coscienza e in tutta lealtà, ai propri superiori gerarchici. Questi ultimi hanno l'obbligo di comunicare alla Direzione le azioni messe in atto, volte a garantire che, nonostante il conflitto di interessi, la transazione si svolga a prezzi e a condizioni di mercato. Qualora non fosse possibile adottare azioni volte a garantire l'effettivo svolgimento della transazione a tali condizioni, il superiore gerarchico ha l'obbligo di interrompere i rapporti commerciali con tali controparti e di informarne la Direzione.

Responsabilità dei dipendenti e dei collaboratori

I dipendenti e i collaboratori della struttura osservano nello svolgimento dei propri compiti il principio di responsabilità, assumendo in prima persona le decisioni di competenza.

La società **Istituto Custereri S.r.l.**, al fine di consentire la rintracciabilità della responsabilità, adotta strumenti organizzativi adeguati. In nessun caso è consentito far ricadere su altri le responsabilità che competono a ciascuno in relazione alla posizione funzionale ricoperta nell'ambito dell'organigramma aziendale.

Tenuta della contabilità

I dipendenti, che con i diversi livelli di responsabilità si occupano della tenuta della contabilità aziendale, assicurano che la registrazione di ogni operazione di natura economico-finanziaria avvenga nel rispetto dei principi, dei criteri e delle modalità di redazione e tenuta dettate dalle norme generali e speciali in materia contabile e fiscale.

In particolare, rappresentano principi guida nella redazione dei documenti contabili i principi di correttezza e veridicità nonché accessibilità e completezza del dato contabile oggetto di registrazione. La registrazione delle operazioni contabili deve assicurare la riconducibilità dell'operazione agli atti, ai contratti, ai provvedimenti che le autorizzano. È fatto obbligo a chiunque venga a conoscenza, in qualsiasi modo di omissioni, falsificazioni o inesattezze nelle registrazioni contabili o negli atti a queste riconducibili darne informazione tempestiva alla Direzione e all'Organismo di Vigilanza.

Regolamenti

Tutti i dipendenti ed i collaboratori sono tenuti ad osservare i regolamenti interni ed i provvedimenti adottati dalla Società volti ad attuare e disciplinare il regime dei controlli interni.

Chiarezza e trasparenza

La Struttura si impegna nei confronti della persona ad offrire assistenza sociosanitaria e cure in modo chiaro e trasparente, tutelandone i diritti sia per gli aspetti di informazione, sia per quelli di accoglienza, tutela e partecipazione.

Per il perseguimento di detti obiettivi la Struttura si avvale, in particolare della carta dei servizi, del sito internet, delle guide ai servizi e del personale a ciò addetto.

Equità ed uniformità

L'Istituto Custureri S.r.l. eroga servizi in ottemperanza dei livelli essenziali di Assistenza Nazionali e Regionali, impegnandosi a mantenere un comportamento imparziale e ricercando nuove strategie per una più equa gestione delle emergenze/urgenze.

Appropriatezza ed efficacia

L'assistenza sociosanitaria deve essere erogata muovendo da una chiara definizione sia delle responsabilità professionali del personale socio-sanitario, sia delle responsabilità organizzative,

sempre volte ad offrire le migliori prestazioni in termini di appropriatezza ed efficacia al fine di perseguire al meglio il bene della persona.

6. RAPPORTO DI ACCREDITAMENTO CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

La società **Istituto Custureri S.r.l.** è consapevole dell'importanza e del significato di rilevanza sociale, che ha il servizio erogato per la collettività.

La struttura svolge il servizio in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale (DCA n. U00173 del 19 maggio 2016) e il suo operato avviene nel rispetto di quanto previsto nel contratto stipulato con la ASL e con la Regione Lazio, con la finalità specifica di consentire agli utenti del servizio, il pieno e continuativo esercizio del proprio diritto alla libera e sicura scelta delle prestazioni socioassistenziali e sanitarie.

Nell'ambito dello svolgimento della propria attività ed in considerazione della rilevanza pubblica del servizio erogato, la società ripone la massima cura nella valorizzazione del diritto alla tutela della salute (di cui all'art. 32 della Cost.), in considerazione della necessità di assicurare e garantire oltre ai tradizionali requisiti tecnologici, strutturali ed organizzativi, anche requisiti minimi di affidabilità e onorabilità che elevino gli standard di qualità, garantendo il diritto all'erogazione di una prestazione socio-assistenziale e sanitaria volta all'eccellenza.

7. RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Nei rapporti di qualsiasi natura con la Pubblica Amministrazione è espressamente vietato porre in essere o istigare altri a porre in essere pratiche corruttive di ogni genere. Tutti i destinatari del presente Codice dovranno agire nel pieno rispetto dei principi di correttezza, veridicità ed integrità. In particolare, le relazioni con la Pubblica Amministrazione, pubblici ufficiali o soggetti incaricati di pubblico servizio debbono ispirarsi alla più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge e regolamentari applicabili così da salvaguardare l'integrità e la reputazione della società.

L'assunzione di impegni e la gestione dei rapporti, di qualsiasi genere, con la Pubblica Amministrazione, pubblici ufficiali o soggetti incaricati di pubblico servizio sono riservate esclusivamente alle funzioni aziendali a ciò preposte ed al personale espressamente autorizzato. In ogni caso, è fatto obbligo di conservare diligentemente la documentazione relativa alle situazioni in cui la Società è entrata in contatto con la Pubblica Amministrazione.

Rapporti di natura commerciale con la Pubblica Amministrazione

Nelle ipotesi di trattative di affari o di rapporti tra la Società e soggetti pubblici, tutti i destinatari del presente Codice sono obbligati ad astenersi:

- dall'offrire opportunità di lavoro o commerciali a favore del funzionario pubblico coinvolto nella trattativa o nel rapporto, ai suoi familiari o a soggetti in qualunque modo allo stesso riconducibili;
- dall'offrire ai suddetti soggetti regali, omaggi o benefici, anche tramite terzi, salvo che si tratti di atti di cortesia commerciale di modico valore;
- dal tentativo di carpire al funzionario pubblico informazioni riservate;
- dall'influenzare impropriamente, anche tramite terzi, le decisioni dell'istituzione interessata;
- dall'esibire e/o produrre documentazione/dati falsi e/o alterati ovvero dall'omettere informazioni dovute.

Atti di cortesia commerciale, quali omaggi, elargizioni in natura, forme di ospitalità o qualsiasi altra forma di beneficio - che non sia di modico valore - sono consentiti soltanto se tali da non compromettere l'integrità e la reputazione delle parti e da non poter essere interpretati da un osservatore imparziale come volti ad ottenere vantaggi e favori impropri. In ogni caso, tali atti dovranno essere:

- autorizzati dal responsabile della funzione coinvolta;
- comunicati preventivamente all'Organismo di Vigilanza a cura del responsabile della funzione designata;
- documentati in modo adeguato, al fine di consentire le opportune verifiche.

La Società raccomanda altresì che i dirigenti, i dipendenti e i terzi che agiscono nell'interesse e a vantaggio della Società, qualora dovessero ricevere, direttamente o indirettamente, richieste di denaro o altre utilità da parte di direttori, dirigenti, funzionari e/o impiegati della P.A., non devono dare seguito alla richiesta e devono informare tempestivamente il proprio superiore gerarchico e l'Organismo di Vigilanza per la valutazione degli opportuni provvedimenti da assumere.

In occasioni di verifiche e di ispezioni da parte della P.A. i dirigenti, i dipendenti e i terzi che agiscono nell'interesse e a vantaggio della Società devono mantenere un atteggiamento di massima disponibilità, trasparenza, correttezza e collaborazione nei confronti degli organi ispettivi e di controllo.

Tutti i rapporti con i direttori, dirigenti, funzionari e/o impiegati della PA sono gestiti dalle funzioni aziendali appositamente incaricate o istituzionalmente preposte o, comunque, da quelle funzioni formalmente autorizzate, nel rispetto del principio di separazione dei compiti e dei poteri (esecuzione, autorizzazione e controllo) e, comunque, nei limiti di poteri conferiti a ciascuno sulla base di procure e/o deleghe di funzioni.

I soggetti coinvolti nello svolgimento dell'attività in contatto con la PA devono assicurare, per quanto possibile, una adeguata tracciabilità dei processi decisionali ed autorizzativi.

Rapporti di natura non commerciale con la Pubblica Amministrazione

I medesimi obblighi comportamentali sopra descritti valgono anche nei rapporti, a qualsiasi titolo intrattenuti dalla Società con la Pubblica Amministrazione di qualsiasi settore (quali ad esempio: AGCOM, Agenzia delle Entrate, Guardia di Finanza, Amministrazioni competenti in materia di lavoro, quali Ispettorato del Lavoro, INPS, INAIL, ASL, Vigili del Fuoco, etc.).

Regole per i terzi rappresentanti della Società nei rapporti con la Pubblica Amministrazione

Qualora la Società utilizzi consulenti o, comunque, soggetti esterni alla Società per essere rappresentata nei rapporti con la Pubblica Amministrazione o con i concessionari di pubblici servizi, dovrà essere previsto che i terzi coinvolti accettino per iscritto le regole del Codice. La Società non dovrà farsi rappresentare, nei rapporti con la Pubblica Amministrazione o concessionario di un pubblico servizio, da Terzi qualora ciò possa creare situazioni di conflitto d'interessi.

Rapporti con l'Amministrazione Finanziaria e gestione di adempimenti fiscali

I rapporti con l'Amministrazione finanziaria e con tutte le autorità di controllo alla stessa correlate (ad esempio, Guardia di Finanza) devono ispirarsi ai principi di veridicità, correttezza e collaborazione. In particolare, è espressamente vietato porre in essere o istigare altri a porre in essere pratiche corruttive di qualsiasi genere. Le stesse disposizioni sono applicabili alla gestione degli adempimenti fiscali.

In caso di ispezioni, accessi e/o verifiche delle competenti Autorità è opportuno che ne venga data immediata comunicazione all'Organismo di Vigilanza.



Rapporti con le autorità preposte alla verifica degli adempimenti relativi al personale

I rapporti con le autorità preposte alla verifica della correttezza degli adempimenti previdenziali ed assistenziali riguardanti il personale devono ispirarsi ai principi di veridicità, correttezza e collaborazione. In particolare, è espressamente vietato porre in essere o istigare altri a porre in essere pratiche corruttive di qualsiasi genere.

In caso di ispezioni, accessi e/o verifiche delle competenti Autorità è opportuno che ne venga data immediata comunicazione all'Organismo di Vigilanza.

Doni ed altri strumenti di influenza impropria

Fermo quanto in precedenza disposto, è vietato offrire denaro, doni o compensi che eccedano le normali pratiche di cortesia, così come esercitare illecite pressioni, promettere qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore a pubblici ufficiali, incaricati di pubblico servizio, dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione o di enti concessionari di pubblico servizio o a loro parenti o conviventi, sia italiani che stranieri.

Rapporti con le Autorità giudiziarie

Nei rapporti con le Autorità giudiziarie è espressamente vietato porre in essere o istigare altri a porre in essere pratiche corruttive di qualsiasi genere. Nel caso in cui la Società sia parte in procedimenti giudiziali o stragiudiziali in sede civile, penale, amministrativa e tributaria, il personale della Società e chiunque agisca in nome e/o per conto della Società non dovrà in alcun modo adottare comportamenti – quali quelli descritti in precedenza - nei confronti delle autorità giudiziarie, funzionari di cancelleria o di Ufficiali Giudiziari, per indurre tali soggetti ad adottare provvedimenti che vadano illegittimamente a vantaggio della Società.

Rapporti con le Autorità di Vigilanza e ANAC

Nei rapporti con le Autorità di vigilanza è espressamente vietato porre in essere o istigare altri a porre in essere pratiche corruttive di qualsiasi genere. Tutti i consiglieri, dirigenti e dipendenti si impegnano ad osservare scrupolosamente le disposizioni emanate dalle competenti Autorità per il rispetto della normativa vigente nei settori connessi alle rispettive aree di attività (ANAC, AGCOM, Autorità Garante per la protezione dei dati personali, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Agenzia delle Entrate, Guardia di Finanza, etc.).

Nell'invio di qualsiasi dato, comunicazione o segnalazione, siano esse obbligatorie o facoltative, dovranno essere rispettati i principi di correttezza, veridicità, trasparenza e diligenza, controllando attentamente ogni comunicazione trasmessa.

Tutti i predetti soggetti si impegnano altresì ad ottemperare ad ogni legittima richiesta proveniente dalle sopra citate Autorità nell'ambito delle funzioni di vigilanza informativa ed ispettiva da queste svolte, fornendo piena collaborazione nel corso delle procedure istruttorie ed evitando comportamenti ostruzionistici e di mancata collaborazione.

8. RELAZIONI CON I COLLABORATORI

Selezione del personale

La società riconosce la centralità delle risorse umane e la precipua importanza dello stabilire e intrattenere con le stesse, relazioni improntate sulla lealtà e sulla fiducia reciproca.

In tale ottica, la gestione dei rapporti di lavoro e collaborazione è orientata al rispetto dei diritti dei lavoratori ed alla piena valorizzazione del loro apporto lavorativo, nell'ottica di favorirne lo sviluppo e la crescita professionale.

La società **Istituto Custureri S.r.l.** si avvale di personale altamente specializzato (Medici, Fisioterapisti, responsabili di accettazione/amministrazione ecc)

La valutazione del personale da assumere, o in collaborazione, è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati, rispetto a quelli attesi ed alle esigenze interne, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati. Le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psico-attitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato. La Direzione adotta, nell'attività di selezione, opportune misure al fine di evitare favoritismi ed agevolazioni di ogni sorta ed effettua un'attenta selezione.

Costituzione del rapporto di lavoro

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro, di prestazione professionale o di stage: non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare o comunque non prevista nella normativa in materia.

Integrità e tutela della persona

Nell'ambito dei processi di gestione e di sviluppo del personale, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dalle persone e/o su considerazioni di merito. L'accesso a ruoli ed incarichi avviene sulla base delle competenze e delle capacità. Inoltre, compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite forme di flessibilità nell'organizzazione del lavoro che agevolino le persone in stato di maternità nonché coloro che devono prendersi cura dei figli.



Gestione del personale

La società **Istituto Custureri S.r.l.** evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti del personale e dei propri collaboratori.

Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai collaboratori e/o su considerazioni di merito.

Valorizzazione e formazione delle risorse

L'azienda mette a disposizione delle persone strumenti informativi e formativi con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze e conservare il valore professionale del personale. È prevista una formazione istituzionale, erogata in determinati momenti della vita professionale, interna alla persona (esempio: per i neoassunti è prevista una introduzione all'attività) ed una formazione ricorrente rivolta al personale operativo (esempio: formazione in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro, in materia di gestione 231 e codice etico).

Gestione del tempo di lavoro dei collaboratori

Ogni responsabile è tenuto a valorizzare il tempo di lavoro dei dipendenti e collaboratori, richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani di organizzazione del lavoro.

Sicurezza e salute

La Società si impegna a rispettare la normativa vigente in tema di tutela della sicurezza e della dignità sul luogo di lavoro.

Per realizzare tale obiettivo la struttura ha adottato un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro come indicato nell'art. 30 del D.lgs 81/08. A tal fine l'Azienda si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori; essa inoltre opera per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori, nonché l'interesse degli altri interlocutori.

La società **Istituto Custureri S.r.l.**, inoltre, soddisfa i requisiti previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia e il confort dei locali.

Doveri dei collaboratori

I collaboratori devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi previsti nel contratto di lavoro individuale e collettivo, di quanto previsto dal Modello Organizzativo, dalla Carta dei Servizi e dal codice disciplinare, assicurando le prestazioni richieste.

Conflitto di interessi

Tutti i collaboratori della struttura sono tenuti ad evitare situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interessi ed a non avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui siano venuti a conoscenza nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni.

Nel caso ricorrano situazioni di conflitto di interesse è obbligo del personale e dei collaboratori coinvolti darne tempestiva comunicazione alla Direzione e all'Organismo di Vigilanza.

Registrazione delle operazioni

La Struttura è dotata di un sistema cartaceo, ed informatico di gestione delle attività. I dati informatici e l'archivio cartaceo sono gestiti nel rispetto della norma sulla privacy (RUE 2016/679) che garantisce sempre pieno rispetto della riservatezza dei cittadini, un monitoraggio costante sulla tipologia delle prestazioni erogate e sul grado di soddisfazione espresso dagli utenti.

Utilizzo dei beni aziendali

Ogni collaboratore deve utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni aziendali utilizzati o affidatigli, prestando particolare attenzione alla gestione delle risorse di cui sia in possesso; sono tenuti, altresì, a far riferimento ai manuali d'uso specifici relativi ad ogni macchinario. Ogni collaboratore è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente le unità preposte di eventuali minacce o eventi dannosi per la società o per qualsiasi interlocutore.

In particolare, ogni personale deve:

- Utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni che gli sono stati affidati;
- Evitare utilizzi impropri di beni aziendali che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza o siano comunque in contrasto con l'interesse aziendale;
- Custodire adeguatamente le risorse ad egli affidate ed informare tempestivamente le unità preposte di eventuali minacce o di eventi dannosi per l'azienda.

Per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ciascuno è invece tenuto espressamente a:

- Adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici

- Astenersi dall'inviare messaggi di posta elettronica minatori o ingiuriosi o dal ricorrere ad un linguaggio di basso livello o dall'esprimere commenti inappropriati che possano recare offesa alle persone e/o danno all'immagine stessa dell'azienda
- Astenersi dal navigare su siti internet con contenuti indecorosi ed offensivi e comunque non inerenti alle attività professionali

9. RAPPORTI CON I DIPENDENTI E I MEDICI

La società **Istituto Custureri S.r.l.** provvede alla più ampia diffusione del codice etico presso i medici e i dipendenti.

La stessa procede all'individuazione dei medici e dei dipendenti con assoluta imparzialità, autonomia e indipendenza di giudizio, nel pieno rispetto della normativa vigente e delle procedure interne.

La Società promuove l'informazione e il coinvolgimento di tutti i collaboratori, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del Sistema Qualità aziendale; la crescita costante delle capacità professionali e la motivazione degli operatori, mediante programmi di addestramento e di formazione continua su aspetti tecnici e gestionali dei servizi mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti.

La società **Istituto Custureri S.r.l.** richiede che i propri medici e dipendenti conoscano ed osservino le prescrizioni del Codice Etico e che, compatibilmente con le possibilità individuali, ne promuovano la conoscenza presso i dipendenti neoassunti nonché presso i terzi interessati dall'applicazione dello stesso, con i quali vengano in contatto per ragioni del loro Ufficio.

I medici e i dipendenti sono tenuti a uniformare i propri comportamenti ai principi etici che ispirano l'attività della società **Istituto Custureri S.r.l.** applicando le seguenti norme di condotta:

- il personale adempie ai propri doveri d'ufficio conformemente agli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro concluso con l'Azienda e uniforma il proprio operato alle disposizioni del Codice Etico;
- l'osservanza delle disposizioni contenute nel Codice Etico costituisce parte integrante ed essenziale delle obbligazioni contrattuali derivanti dal rapporto di lavoro; la violazione delle stesse costituisce quindi inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro ed è passibile di sanzione in sede disciplinare, fatta salva ogni ulteriore responsabilità ai sensi di leggi vigenti;
- nello svolgimento delle funzioni cui è preposto, il personale deve agire nell'esclusivo interesse della Società, astenendosi dal porre in essere condotte nelle quali possa anche solo



potenzialmente ravvisarsi una situazione di conflitto d'interessi, che possa quindi far venire meno il dovere di imparzialità o configurare il prodromo di fattispecie di reato;

I medici e i dipendenti hanno altresì l'obbligo di rivolgersi ai propri superiori o alle funzioni a ciò deputate in caso di necessità di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle norme del Codice Etico; riferire tempestivamente ai superiori o alle funzioni a ciò deputate qualsiasi notizia, di diretta rilevazione o riportata da altri, in merito a possibili violazioni delle norme del Codice Etico; qualsiasi richiesta di violare le norme che sia stata loro rivolta; collaborare per la verifica delle possibili violazioni con le strutture a ciò deputate.

Il dipendente non potrà condurre indagini personali o riportare notizie anonime ad altri se non ai propri superiori o alle funzioni a ciò eventualmente deputate. I dipendenti sono tenuti a segnalare all'Amministrazione, ogni violazione del Codice Etico di cui vengano a conoscenza. Qualunque violazione infondata ed effettuata in mala fede al fine di arrecare danno a colleghi e/o collaboratori verrà considerata infrazione e sanzionata disciplinarmente. La società **Istituto Custureri S.r.l.** pone la massima e costante attenzione nella valorizzazione delle risorse umane. A tal fine considera il criterio meritocratico, della competenza professionale, dell'onestà e della correttezza di comportamento fondamentali per l'adozione di ogni decisione concernente la carriera e ogni altro aspetto relativo al dipendente. I dipendenti sono tenuti a porre in essere una condotta costantemente rispettosa dei diritti e della personalità dei colleghi, dei collaboratori e dei terzi, indipendentemente dalla loro posizione gerarchica all'interno della Società. I medici e i dipendenti devono utilizzare correttamente i beni aziendali messi a loro disposizione salvaguardando, in generale, il valore del patrimonio aziendale.

La società **Istituto Custureri S.r.l.** riconosce e rispetta il diritto dei medici e dei dipendenti a partecipare ad investimenti, affari o ad attività consentite dalla legge e/o quella svolta nell'interesse dell'azienda stessa, purché si tratti di attività consentite dalla legge, nonché compatibili con gli obblighi assunti in qualità di dipendenti.

In ogni caso i dipendenti devono evitare tutte le situazioni e tutte le attività in cui si possa manifestare un conflitto con gli interessi della struttura o che possano interferire con la loro capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse della società **Istituto Custureri S.r.l.** e nel rispetto delle norme del Codice Etico. Ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interessi deve essere tempestivamente comunicata al superiore o alla funzione a ciò deputata. In particolare, tutti i medici e i dipendenti sono tenuti ad evitare conflitti di interessi tra le attività economiche personali e familiari e le mansioni/funzioni che ricoprono all'interno della struttura di appartenenza.

Sono tenuti a curare le proprie competenze e coltivare la propria professionalità, maturando esperienza e collaborazione, stimolando la crescita professionale dei propri collaboratori; a

contribuire, mediante costante impegno professionale ed il corretto comportamento personale, al raggiungimento e mantenimento degli obiettivi di eccellenza propri della società **Istituto Custureri S.r.l.** nell'erogazione dei servizi sanitari e socio-sanitari; ad osservare scrupolosamente i precetti previsti dai Codici Deontologici nella misura applicabile al loro operato.

In particolare, ai dipendenti, collaboratori e medici è vietato:

- utilizzare strumenti di persuasione scientifica o di altro genere i cui contenuti siano ingannevoli o comunque non veritieri;
- erogare prestazioni non necessarie o dichiarare prestazioni non effettivamente erogate;
- utilizzare codici di diagnosi e cura diversi dai codici corrispondenti alla prestazione effettivamente erogata;
- contabilizzare prestazioni ambulatoriali;
- duplicare la fatturazione della medesima prestazione o non emettere note di credito qualora siano state fatturate, anche per errore, prestazioni inesistenti o non finanziabili;
- tenere comportamenti che tendano ad alterare la corretta gestione delle liste d'attesa;
- usufruire, per proprie finalità, dei progetti, dei sistemi, dei procedimenti, delle metodologie, dei rapporti o di altra invenzione o attività sviluppata dalla struttura e di cui quest'ultima è titolare dei diritti di proprietà individuale.

10.RELAZIONI CON GLI UTENTI

La società **Istituto Custureri S.r.l.** pone il paziente e il suo benessere al centro della propria attività prefiggendosi l'obiettivo primario di rispettarne le volontà, le esigenze e le lecite aspettative.

In tal senso la società si impegna a garantire che:

- Tutti i pazienti siano assistiti e curati con premura ed attenzione rispettandone dignità, convinzioni filosofiche, politiche e religiose;
- A non porre in essere condotte discriminatorie che si realizzano attraverso disparità di trattamento nell'erogazione delle prestazioni (es. non corretta gestione delle prenotazioni, delle liste di attesa);
- Qualsiasi informazione di carattere personale dei pazienti, incluse quelle relative allo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche dovrà essere trattata nel totale rispetto della privacy e del diritto alla riservatezza; nel rispetto di tale normativa, è vietata la diffusione di dati idonei a rilevare lo stato di salute, salvo per finalità di prevenzione e nei soli casi in cui l'autorità competente ne faccia richiesta;



- Tutti i dipendenti, collaboratori e consulenti sono tenuti a fornire al paziente informazioni chiare, semplici ed esaustive in merito alle modalità di esecuzione di una data prestazione, lo scopo per cui viene eseguita, gli eventuali effetti collaterali; in questo modo la società garantisce l'assunzione di decisioni consapevoli da parte del paziente attraverso la sottoscrizione del Consenso Informato.
- Il comportamento nei confronti dei pazienti sia improntato a criteri di obiettività e di pertinenza delle prestazioni sanitarie;
- sia garantito lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni sanitarie, evitando interruzioni e sospensioni non motivate da causa di forza maggiore;
- deve essere garantita la massima qualità dei servizi secondo il criterio del miglioramento continuo della qualità stessa.

Ufficio relazioni con il pubblico

La società **Istituto Custureri S.r.l.** intrattiene rapporti con il pubblico mediante l'ufficio Accettazione, che rilascia tutte le informazioni necessarie sulle prestazioni sanitarie e sulle modalità di accesso alle stesse.

La Società garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle prestazioni, come vengono effettuate, i tempi previsti e le tariffe applicate.

Vengono svolti i dovuti controlli durante e alla fine delle varie prestazioni erogate da parte degli operatori che trattano il paziente, al fine di verificarne il buon andamento. Al termine la Direzione tecnica procede ad un controllo dei risultati finali e degli obiettivi sanitari.

Gestione Liste di attesa

Presso la società **Istituto Custureri S.r.l.** non ci sono liste di attesa tranne in caso di richieste di trattamenti specifici. In questi casi l'attesa non supera i 7 giorni lavorativi.

Contratti e comunicazioni agli utenti

Ogni richiesta di prestazione, anche sotto forma di impegnativa in regime convenzionato e non, nonché tutte le informazioni circa le prestazioni erogate vengono trattate con la diligenza qualificata corrispondente agli standard di eccellenza della Società con la stessa diligenza verrà erogato il servizio richiesto.

Stile di comportamento dei collaboratori

Lo stile di comportamento nei confronti dei fruitori dei servizi è improntato alla disponibilità, al rispetto ed alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità, anche in considerazione della peculiarità dei servizi sanitari erogati.

Controllo della qualità

La Società si impegna a garantire elevati standard di qualità dei servizi e prodotti offerti sulla base di livelli predefiniti ed a monitorare periodicamente la qualità percepita, sia con riferimento alle prestazioni erogate in regime convenzionato sia in regime privato non convenzionato. La Società per gestire i requisiti minimi per l'autorizzazione regionale e gli ulteriori requisiti di accreditamento istituzionale, sta adottando un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2015

11.RELAZIONI CON I FORNITORI

Tutte le operazioni di acquisto e vendita di beni e/o servizi sono effettuate nel rispetto di specifiche procedure aziendali e sono contabilmente gestite attraverso adeguato sistema informativo.

In particolare, nello svolgimento di trattative negoziali e nella conclusione di contratti, tutto il personale della società deve adottare ogni opportuna precauzione e/o cautela al fine di evitare di porre in essere condotte potenzialmente idonee a realizzare fattispecie di illecito configurabili in termini di ricettazione, riciclaggio e/o utilizzo di denaro, beni o utilità, anche solo presuntivamente di provenienza illecita.

Scelta del fornitore

I fornitori sono selezionati sulla base di criteri chiari e documentabili, secondo una valutazione improntata sulla valutazione del miglior rapporto qualità/prezzo, utilizzando criteri di concorrenza, obiettività, correttezza, garanzia di efficienza, equità del prezzo dei beni e/o servizi;

I rapporti sono improntati alla massima correttezza, soprattutto nella fase di gestione e conclusione dei contratti, evitando situazioni di conflitto di interessi anche potenziali.

Vengono garantite pari opportunità nella selezione dei fornitori e dei partner commerciali, tenendo conto della loro compatibilità ed adeguatezza alle dimensioni e alle necessità della struttura.

Tutti i fornitori devono impegnarsi ad operare nel pieno rispetto della normativa vigente applicabile al settore in cui operano, e, in particolare, nel rispetto delle prescrizioni del D. Lgs. n. 231/2001, della normativa sui diritti dei lavoratori e del divieto di impiego del lavoro minorile.

La società **Istituto Custureri S.r.l.** si riserva il diritto, senza pregiudizio nei confronti di altri possibili fornitori, di instaurare rapporti privilegiati con tutti i soggetti che adottino degli impegni e delle responsabilità etiche in sintonia con quelli adottati dalla società stessa.

Integrità e indipendenza nei rapporti

La stipula di un contratto con un fornitore o con un consulente esterno deve basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando, ove possibile, forme di dipendenza. In nessun caso un fornitore potrà essere preferito ad un altro in ragione di rapporti personali, favoritismi o altri vantaggi diversi da quelli dell'esclusivo interesse e beneficio della società.

12.RELAZIONI CON LA COLETTIVITA'

Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali ed associazioni

La Società non eroga contributi, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma a partiti, movimenti, comitati, associazioni o altri organismi di natura politica o sindacale, né a loro rappresentanti o candidati, né ad organizzazioni con le quali potrebbe ravvisarsi un conflitto di interessi, né effettua sponsorizzazioni di congressi o feste che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica.

Contributi e sponsorizzazioni

La società **Istituto Custureri S.r.l.** può aderire alle richieste di contributi, limitatamente alle proposte provenienti da enti e associazioni dichiaratamente senza fini di lucro e con regolari statuti e atti costitutivi, che siano di elevato valore sociale.

Rapporti istituzionali

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti, i contatti con gli interlocutori istituzionali avvengono esclusivamente tramite referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dalla società **Istituto Custureri S.r.l.**

Rapporti con altri erogatori

La Struttura rispetta rigorosamente le disposizioni di legge in materia di concorrenza e si astiene dal porre in essere comportamenti ingannevoli e, più in generale qualunque comportamento che possa integrare una forma di concorrenza sleale.

Tutela della concorrenza

La società **Istituto Custureri S.r.l.** condanna qualsiasi azione scorretta nei riguardi delle controparti commerciali, quali, ad esempio, la falsificazione di documenti contabili.

13.REGOLE IN MATERIA DI REATI SOCIETARI E TRIBUTARI

Al fine di evitare il compimento di reati societari e tributari, la Società pretende dai suoi dipendenti, amministratori, sindaci (ove presenti) e consulenti il rispetto dei seguenti principi:

- i bilanci e le comunicazioni sociali previsti dalla legge devono essere redatti con chiarezza e rappresentare in modo corretto e veritiero la situazione patrimoniale e finanziaria della società stessa;
- è vietato nelle comunicazioni alle Autorità Pubbliche di Vigilanza esporre fatti non veritieri sulla situazione economica, patrimoniale o finanziaria della Società stessa, ovvero occultarne altri che abbiano ad oggetto la predetta situazione; le comunicazioni rivolte al mercato devono essere veritiere e verificabili;
- le denunce, le comunicazioni e i depositi presso il Registro delle Imprese a carattere obbligatorio devono essere effettuati dai soggetti identificati dalle leggi in modo tempestivo, veritiero e nel rispetto delle normative vigenti.

Criteri operativi utilizzati dalla società Istituto Custureri S.r.l. Srl per prevenire illeciti societari e tributari

La società **Istituto Custureri S.r.l.** adotta una serie di presidi volti a prevenire la possibilità che si verifichino illeciti di carattere societario e tributario, pretendendo dai suoi dirigenti, dipendenti, amministratori, sindaci e collaboratori il rispetto dei seguenti principi:

- è severamente vietata ogni tipo di condotta volta ad alterare la correttezza e veridicità di informazioni contenute nei bilanci, relazioni e all'interno di ogni documento che evidenzia elementi economici relativi alla società;
- è dato incarico ai soggetti preposti alla redazione dei summenzionati documenti di controllare con l'opportuna diligenza la correttezza dei dati e delle informazioni ivi contenuti;
- la Società esige dal personale l'assunzione di una condotta trasparente e corretta, contrastando, altresì, qualsiasi altra condotta che possa arrecare danno alla società **Istituto Custureri S.r.l.**, i bilanci e le comunicazioni sociali previsti dalla legge devono essere



redatti con chiarezza e rappresentare in modo corretto e veritiero la situazione patrimoniale e finanziaria della società stessa;

- è vietato nelle comunicazioni alle Autorità Pubbliche di Vigilanza esporre fatti non veritieri sulla situazione economica, patrimoniale o finanziaria della Società stessa, ovvero occultarne altri che abbiano ad oggetto la predetta situazione;
- le comunicazioni rivolte al mercato devono essere veritiere e verificabili;
- le denunce, le comunicazioni e i depositi presso il Registro delle Imprese a carattere obbligatorio devono essere effettuati dai soggetti identificati dalle leggi in modo tempestivo, veritiero e nel rispetto delle normative vigenti.

Criteri operativi utilizzati dalla società Istituto Custureri S.r.l., per la tutela dell'incolumità e della personalità individuale

La società **Istituto Custureri S.r.l.** pone al centro della propria attività la tutela della persona.

A cagione di ciò, assume tutte le cautele volte ad evitare che possano essere poste in essere condotte finalizzate a ledere l'incolumità individuale e il rispetto della persona.

Lo stesso ripudia qualsiasi attività che possa comportare una lesione dell'incolumità individuale, quali le pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili ed ogni possibile forma di finanziamento che possa favorire o alimentare l'espletamento di tali pratiche, nonché ogni possibile sfruttamento o riduzione in stato di soggezione della persona.

Primaria rilevanza è altresì attribuita alla tutela dei minori e alla repressione dei comportamenti di sfruttamento e di violenza di qualsiasi natura posti in essere nei confronti degli stessi.

In tale ottica la società **Istituto Custureri S.r.l.** condanna ogni utilizzo non corretto dei propri strumenti informatici, e, ivi inclusi, quelli volti ad agevolare condotte afferenti il reato di pornografia minorile.

È fatto obbligo ai dipendenti che abbiano avuto evidenza di condotte integranti fattispecie di reato di darne immediata notizia ai propri responsabili e all'Organismo di Vigilanza.

Criteri operativi utilizzati dalla società Istituto Custureri S.r.l. per prevenire la commissione dei reati di ricettazione, riciclaggio, impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita

La società **Istituto Custureri S.r.l.** al fine di contrastare l'attuazione delle condotte delittuose sopra emarginate, effettua specifiche attività di controllo finalizzate ad evitare che tali reati possano configurarsi.

La Società ha altresì cura di assicurarsi che le collaborazioni professionali siano poste in essere esclusivamente con clienti, collaboratori, partners e fornitori di provata affidabilità e reputazione, che svolgono attività commerciali lecite e i cui profitti derivano da fonti legittime e tracciabili.

In tale ottica vengono previste regole e procedure al fine di assicurare la corretta identificazione dei soggetti con i quali intrattenere relazioni commerciali.

La società **Istituto Custureri S.r.l.** garantisce la massima trasparenza, correttezza e buona fede nelle transazioni commerciali con tutte le controparti verificando, altresì, la correttezza di eventuali assegnazioni di incarichi conferiti a terzi, la regolarità dei pagamenti.

Ad una scrupolosa verifica vengono altresì sottoposti i flussi finanziari inerenti la struttura, gli adempimenti fiscali, e la selezione dei soggetti offerenti beni e servizi che lo stesso intende acquisire.

Criteri operativi utilizzati dalla società Istituto Custureri S.r.l. Srl per assicurare il rispetto della normativa in materia di antiterrorismo, lotta ai reati transnazionali e alla criminalità organizzata

La società **Istituto Custureri S.r.l.** riconosce il valore primario dei principi della democrazia e della libertà di autodeterminazione politica cui si ispira lo Stato, condannando, al contempo, ogni condotta che possa costituire o essere in qualche modo collegata:

- ad attività terroristica o di eversione dell'ordine democratico dello Stato, o che in ogni caso possa costituire o essere collegata a reati transnazionali inerenti all'associazione per delinquere, anche di tipo mafioso, il riciclaggio, l'impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, l'induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria, il favoreggiamento personale;
- ad attività afferenti associazione per delinquere finalizzata al contrabbando di tabacchi lavorati esteri e al traffico illecito di sostanze stupefacenti o psicotrope;

- a condotte afferenti possibili violazioni delle disposizioni repressive dell'immigrazione clandestina ed in relazione al traffico di armi.

La Società, pur nella consapevolezza dell'estrema difficoltà che tali fattispecie di reato possano configurarsi nel corso della propria attività lavorativa, fa espresso obbligo a tutti coloro che, nell'espletamento dei propri compiti, vengano a conoscenza di condotte sintomatiche delle fattispecie di reato summenzionate, di darne immediata notizia ai propri responsabili e all'Organismo di Vigilanza.

La società **Istituto Custureri S.r.l.**, altresì, si impegna ad attivare idonei meccanismi di controllo preventivo e successivo all'instaurazione di qualsiasi tipo di rapporto allo scopo di non intrattenere alcun tipo di rapporto con i soggetti che perseguono i reati di cui sopra.

Criteri operativi utilizzati dalla società Istituto Custureri S.r.l. per assicurare il rispetto della normativa in materia di delitti contro l'industria ed il commercio ed in materia di diritti d'autore

La Società impronta la propria condotta alla salvaguardia dei principi di legalità e trasparenza condannando tutte le forme di turbamento della libertà dell'industria e del commercio, nonché ogni forma di illecita concorrenza, frode, usurpazione e contraffazione di titoli e proprietà industriale.

In tale ottica, la Società impone a ogni soggetto che agisca nel proprio interesse, di operare nel rispetto della vigente normativa a tutela degli elementi di tutela della proprietà industriale e dell'industria e del commercio in tema di diritto d'autore.

Pertanto, nel rispetto della normativa in materia Antitrust, e delle Linee Guida e direttive del Garante della Concorrenza e del Mercato, la società non tiene condotte né sottoscrive accordi tesi ad influenzare negativamente il principio di libera concorrenza tra gli operatori del mercato di riferimento.

Per quanto attiene la tutela del diritto d'autore, la società **Istituto Custureri S.r.l.** si conforma alla vigente normativa in materia.

Non è in alcun modo consentita, pertanto, la riproduzione non autorizzata di software, documentazione e in ogni caso di materiale protetto da diritto d'autore, così come viene espressamente vietata la riproduzione di software e documenti protetti da diritto d'autore.



Criteri operativi utilizzati dalla Società Istituto Custureri S.r.l. per assicurare il rispetto della normativa in materia di delitti di criminalità informatica

La società **Istituto Custureri S.r.l.** contrasta ogni condotta finalizzata ad alterare il regolare funzionamento dei sistemi informatici, facendo espresso divieto di:

- utilizzare, reperire, diffondere e condividere modalità di impiego di apparecchiature, dispositivi e programmi informatici mirati a danneggiare o interrompere sistemi informatici o telematici;
- utilizzare, reperire, diffondere, installare, effettuare download, condividere e/o comunicare modalità di impiego di apparecchiature, dispositivi o programmi informatici diretti a intercettare, impedire o interrompere illecitamente comunicazioni informatiche o telematiche intercorrenti fra più sistemi;
- alterare o sopprimere dati o programmi informatici altrui, ovvero arrecare grave ostacolo al loro funzionamento;
- installare o diffondere programmi informatici che consentano la distruzione o alterazione di documenti informatici pubblici o privati;
- installare o diffondere programmi informatici che consentano l'introduzione abusiva all'interno di sistemi informatici o telematici protetti da misure di sicurezza o che in ogni caso ne permettano l'abusiva permanenza al loro interno;
- installare o diffondere programmi informatici idonei a reperire e comunicare password, chiavi di accesso o ulteriori mezzi idonei a porre in essere le condotte di cui sopra.

14.CONTABILITÀ E CONTROLLO

La trasparenza contabile si fonda sulla verità, accuratezza e completezza dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili, con particolare riguardo alla fatturazione attiva e passiva.

Tutto il personale della Società è tenuto al rispetto dei vigenti "Principi Contabili" nonché dei principi contabili internazionali ove applicabili. È altresì tenuto a collaborare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità aziendale.

La responsabilità di realizzare un sistema di controllo interno efficace è comune ad ogni livello della Società: pertanto ciascuno è responsabile della definizione e del corretto funzionamento del sistema di controllo e, in caso di carenze o disfunzioni, le stesse devono essere segnalate senza indugio alla Direzione aziendale e all'Organismo di Vigilanza.

- Autorizzazione e documentazione delle transazioni

Tutte le operazioni e transazioni della Società devono avere una registrazione contabile adeguata, in modo da rendere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e di svolgimento, nonché delle caratteristiche e motivazioni di tali operazioni, individuando altresì i soggetti che le hanno autorizzate, effettuate, registrate e verificate.

È fatto divieto di adottare comportamenti o dar luogo ad omissioni che possano condurre alla registrazione di operazioni fittizie o alla registrazione fuorviante di operazioni e transazioni.

- Collaborazione alle attività di controllo

- Le comunicazioni rivolte agli organi preposti al controllo devono essere complete, veritiere e corrette;
- è vietato impedire o comunque ostacolare lo svolgimento delle attività di controllo attribuite agli organi di cui sopra.

15.POLITICHE DEL PERSONALE

- Dare e ricevere regali, vantaggi e/o favori

È fatto divieto al personale di offrire, donare, chiedere od accettare, anche per interposta persona, compensi o altre utilità personali, connessi con la gestione delle attività della Società.

Nel divieto sono inclusi, a titolo esemplificativo e senza presunzione di esaustività: accollo di tasse, riconoscimento di importi, commissioni, regalie, offerta di spettacoli e qualunque favore che abbia un valore più che nominale, a meno che non sia generalmente considerato come un comune gesto di cortesia accettabile e lecito secondo la prassi gestionale corrente. Il divieto si applica a quanto dato a (o ricevuto da) ogni persona, inclusi, per esempio, altri dipendenti, futuri dipendenti, clienti, dipendenti pubblici, pubblici ufficiali, concorrenti, fornitori e altre persone con cui l'azienda ha, o vorrebbe avere, relazioni di impresa.

Con particolare riferimento ai rapporti istituzionali intrattenuti con pubblici ufficiali od esponenti della Pubblica Amministrazione, è opportuno interpellare l'Organismo di Vigilanza prima di concedere qualunque tipo di regalo, divertimento o pagamento di ogni genere e consistenza.

Il personale della Società è responsabile del pieno rispetto di tutte le leggi vigenti in materia di lotta alla corruzione nel Paese in cui si trovano. Per tali ragioni non solleciterà, non accetterà e non farà né accettare né sollecitare da un membro della propria famiglia o del proprio *entourage* alcun regalo il cui valore superi l'uso corrente, alcuna somma di denaro neppure sotto forma di prestito o altro

vantaggio, sotto qualsiasi forma corrisposto, da parte di un'entità esterna capace di influenzare la Società per favorire interessi individuali.

In ogni caso, è fatto obbligo a ciascuno di informare la gerarchia ovvero l'Organismo di Vigilanza di qualunque sollecitazione o offerta di vantaggi particolari a lui proposta direttamente o indirettamente.

- Pari Opportunità/Divieto di discriminazioni/Molestie

La Società non ritiene ammissibili né tollererà forme di discriminazioni basate sulla razza, colore, sesso, età, religione, condizione fisica, stato civile, orientamenti sessuali, cittadinanza, origine etnica, o qualunque altra discriminazione contraria alla legge. La Società esige che nelle relazioni di lavoro interne ed esterne non si dia luogo a molestie, intendendo come tali, a titolo d'esempio:

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

La Società non ammette le molestie sessuali, intendendo come tali, a titolo d'esempio:

- la situazione in cui si condizionano, all'accettazione di favori sessuali, determinazioni, iniziative e decisioni aziendali rilevanti in qualunque modo per la vita lavorativa del destinatario;
- le proposte di relazioni interpersonali private, condotte nonostante un espresso o ragionevolmente evidente non gradimento, le quali abbiano la capacità, in relazione alla specificità della situazione, di turbare la serenità del destinatario con obiettive implicazioni sulla sua espressione lavorativa.

La Società non porrà in essere né tollererà alcuna forma di ritorsione nei confronti dei dipendenti che abbiano lamentato modalità di discriminazione o di molestia, né nei confronti dei lavoratori che abbiano fornito notizie in merito.

- Selezione del personale

La selezione del personale deve avvenire a mezzo di procedure trasparenti e documentabili. Il personale della Società coinvolto deve garantire di non essere a conoscenza di segnalazioni e/o legami di parentela/affinità tra il soggetto proposto per l'assunzione e pubblici funzionari con cui la Società ha o potrebbe avere rapporti di qualsiasi natura.

- Abuso di sostanze Alcoliche o stupefacenti

La società **Istituto Custureri S.r.l.** richiede che ciascun destinatario contribuisca personalmente a mantenere l'ambiente di lavoro rispettoso della sensibilità degli altri. Nel corso dell'attività lavorativa e nei luoghi di lavoro è fatto divieto assoluto, e sarà pertanto considerata consapevole assunzione del rischio di pregiudizio di tali caratteristiche ambientali:

- prestare servizio sotto effetti di abuso di sostanze alcoliche, di sostanze stupefacenti o di sostanze di analogo effetto;
- consumare o cedere a qualsiasi titolo sostanze stupefacenti nel corso della prestazione lavorativa.

L'azienda si impegna a favorire le azioni sociali previste in materia dalla legislazione vigente.

- *Fumo*

Nel rispetto della vigente normativa è fatto divieto di fumare nei luoghi di lavoro.

16.SALUTE, SICUREZZA E AMBIENTE

La Società attribuisce grande importanza all'integrità fisica e morale dei propri dipendenti e collaboratori alle condizioni di lavoro che dovranno essere rispettose della dignità individuale e ad ambienti di lavoro sicuri e salubri; la Società cura, pertanto, la diffusione e il consolidamento di una cultura della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo del lavoro, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il personale.

Tutti i destinatari del presente Codice, nell'ambito delle proprie mansioni, partecipano a tale processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi. In particolare, sono messi a disposizione di tutto il personale sia il presente documento sia il Modello sia il Documento di Valutazione dei Rischi (che si intende qui integralmente richiamato) redatto dalla Società ai sensi della vigente normativa in materia di sicurezza sul lavoro (documenti che saranno periodicamente oggetto di revisione, controllo ed aggiornamento), al fine di garantirne una effettiva conoscibilità ed osservanza, attraverso anche un adeguato piano di formazione.

- *Sicurezza e salute sul lavoro*

Gli organi sociali della Società devono curare, e fare in modo che i terzi che agiscano per conto della stessa curino, il rispetto delle disposizioni contenute nel Documento di Valutazione dei Rischi ed in generale delle prescrizioni di cui al D.lgs. n. 81/2008 e, in genere, di tutte le norme di legge e regolamentari, vigenti ed applicabili in materia antinfortunistica e di igiene e salute sul lavoro, assicurando l'adempimento di tutti gli obblighi giuridici relativi:

- al rispetto degli standard tecnico-strutturali di legge relativi ad attrezzature, impianti, luoghi di lavoro, agenti chimici, fisici e biologici;
- alle attività di valutazione dei rischi e di predisposizione delle misure di prevenzione e protezione conseguenti;
- alle attività di natura organizzativa, quali emergenze, primo soccorso, gestione degli appalti, riunioni periodiche di sicurezza, consultazioni dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;

- alle attività di sorveglianza sanitaria;
- alle attività di informazione e formazione dei lavoratori;
- alle attività di vigilanza con riferimento al rispetto delle procedure e delle istruzioni di lavoro in sicurezza da parte dei lavoratori;
- all'acquisizione di documentazioni e certificazioni obbligatorie di legge;
- alle periodiche verifiche sull'applicazione e sull'efficacia delle procedure adottate.

Gli organi sociali della Società devono curare, o fare in modo che terzi che agiscano per conto della stessa curino, che la Società disponga di una struttura organizzativa tale da assicurare una chiara suddivisione di compiti e responsabilità in materia antinfortunistica e di igiene e salute sul lavoro, definiti formalmente in coerenza con lo schema organizzativo e funzionale della Società e con le prescrizioni regolamentari e di legge, a partire dal datore di lavoro fino al singolo lavoratore.

Tutti i soggetti destinatari, per legge o per provvedimento interno della Società, di particolari e determinati compiti (organi sociali, Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione, Medico Competente, etc) in materia antinfortunistica e di igiene e salute sul lavoro ("Responsabili") e ciascuno limitatamente ai compiti assegnati devono rispettare scrupolosamente ogni obbligo di fare, non fare, controllare, aggiornare, e di ogni altro dovere connesso al proprio ruolo ed alla propria funzione previsto nell'atto di nomina o dalla legge.

Gli organi sociali della Società hanno l'obbligo di supervisionare e controllare, o fare in modo che terzi che agiscano per conto della stessa supervisionino e controllino il rispetto da parte dei Responsabili degli obblighi a ciascuno di essi attribuito.

Al fine di assicurare l'efficacia del sistema adottato dalla Società in materia antinfortunistica e di igiene e salute sul lavoro, è fatto obbligo a tutti i lavoratori dipendenti della Società, e a tutti coloro che operano per conto e nell'interesse della Società, di prendersi cura della propria sicurezza e della propria salute e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui possono ricadere gli effetti delle proprie azioni o omissioni, conformemente alla propria formazione ed alle istruzioni e ai mezzi forniti dalla Società. In particolare, è fatto loro obbligo di:

- contribuire, insieme alla Società, ai relativi organi sociali, dirigenti e preposti, all'adempimento degli obblighi previsti a tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dalla Società, dai dirigenti e dai preposti, ai fini della protezione collettiva ed individuale;
- utilizzare correttamente i macchinari, le apparecchiature, i mezzi di trasporto e le altre attrezzature e strumenti di lavoro, nonché i dispositivi di sicurezza;
- utilizzare in modo appropriato i dispositivi di protezione messi a loro disposizione;
- segnalare immediatamente agli organi sociali, al responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ed all'Organismo di Vigilanza le deficienze dei mezzi e dei dispositivi di protezione e



sicurezza, nonché le altre eventuali condizioni di pericolo di cui vengono a conoscenza, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle loro competenze e possibilità, per eliminare o ridurre tali deficienze o pericoli, dandone notizia al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza;

- sottoporsi ai controlli sanitari previsti nei loro confronti dalla legge o comunque disposti dal medico competente;
- partecipare ai programmi di formazione e di addestramento organizzati dal datore di lavoro;
- contribuire all'adempimento di tutti gli obblighi imposti dall'autorità competente o comunque necessari per tutelare la sicurezza e la salute dei lavoratori durante il lavoro; è fatto loro inoltre espressamente divieto di:
- rimuovere o modificare senza autorizzazione i dispositivi di sicurezza o di segnalazione o di controllo;
- compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non sono di loro competenza ovvero che possono compromettere la sicurezza propria o di altri lavoratori.

In caso di affidamento, da parte della Società, di lavori in appalto e/o subappalto a terzi, gli organi sociali hanno, secondo quanto stabilito dalla legge in materia, l'obbligo di coordinare, o fare in modo che terzi che agiscano per conto della stessa coordinino, in modo appropriato, la compresenza nel luogo di lavoro di diversi lavoratori al fine di eliminare o, almeno, ridurre al minimo i rischi derivanti da eventuali interferenze, nonché di verificare e controllare, o fare in modo che altri verifichi e controlli, il rispetto degli obblighi vigenti in materia di sicurezza sul lavoro da parte degli stessi lavoratori in appalto affinché operino nel pieno rispetto della normativa tecnica posta a garanzia dell'ambiente di lavoro, in modo formato ed informato.

- *Ambiente*

La società **Istituto Custureri S.r.l.** si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, per ciò che riguarda lo smaltimento dei rifiuti speciali.

La gestione operativa fa riferimento a criteri avanzati di salvaguardia ambientale e di efficienza energetica perseguendo il miglioramento delle condizioni di salute e di sicurezza sul lavoro. La ricerca e l'innovazione tecnologica sono dedicate in particolare alla promozione di prodotti e processi sempre più compatibili con l'ambiente e caratterizzati da una sempre maggiore attenzione alla sicurezza e alla salute degli operatori.



17.RISERVATEZZA E COMUNICAZIONE ESTERNA

Tra i dati raccolti nelle banche dati della Società possono essere presenti informazioni personali protette dalla legge a tutela della Privacy, dati che non possono essere trasmessi all'esterno e dati la cui inopportuna divulgazione potrebbe cagionare danni agli interessi aziendali. È, pertanto, obbligo di ogni dipendente assicurare alle informazioni gestite in ragione alla propria funzione lavorativa la riservatezza richiesta dalle circostanze, sia all'interno che all'esterno della Società. Parimenti, è impegno della Società proteggere le informazioni relative ai propri dipendenti o a terzi, in adempimento a quanto già previsto dalla legge sulla Privacy.

- Comunicazione con i Mass Media

Le comunicazioni verso l'ambiente esterno dovranno essere veritiere, chiare e non strumentali. Qualsiasi comunicazione verso l'esterno, concernente dati ed informazioni aziendali, deve essere soddisfatta, ove possibile, dalle funzioni aziendali competenti e, in ogni caso, deve avvenire a seguito di debita autorizzazione.

18.USO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI O TELEMATICI

L'utilizzo degli strumenti e dei servizi informatici o telematici assegnati dalla Società deve avvenire nel pieno rispetto delle vigenti normative in materia (e particolarmente in materia di illeciti informatici, sicurezza informatica, privacy e diritto d'autore) e delle procedure interne e/o di gruppo esistenti (come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il Documento Programmatico sulla Sicurezza in materia di privacy) e di quelle che eventualmente saranno successivamente approvate ed emanate, evitando di esporre la medesima Società a qualsivoglia forma di responsabilità e/o sanzione.

In ogni caso è vietato per qualunque amministratore, dirigente e/o dipendente della Società nonché per qualsiasi soggetto che operi in nome o per conto della medesima Società accedere, per qualsivoglia finalità o utilità, senza autorizzazione ed in violazione della legge, a sistemi informatici o telematici altrui, nonché a violare i relativi limiti di accesso. Tali obblighi devono essere rispettati anche in relazione ad eventuali limitazioni di accesso al sistema informatico aziendale della Società, ove tale accesso sia di esclusiva competenza di determinati soggetti.

In applicazione delle prescrizioni di legge in materia nonché delle suddette procedure e regole di condotta aziendali, nell'ottica della prevenzione dei reati informatici e del trattamento illecito di dati, sono previsti, in particolare, in capo a tutto il personale della Società nonché in capo ai terzi che agiscano per conto di quest'ultima:

- adeguate e periodiche attività di formazione, anche in relazione alle potenziali condotte illecite disciplinate dai seguenti articoli del Codice penale: art. 615 ter/quater/quinquies, art. 617 quater/quinquies, art. 635 bis/ter/quater/quinquies, art. 640 quinquies, art. 491 bis;
- idonee procedure per l'assegnazione e la gestione di credenziali di autorizzazione personali (*username e password*) e la determinazione di coerenti termini di validità delle medesime;
- idonee procedure per l'autenticazione ed il conseguente accesso agli strumenti informatici o telematici;
- la responsabilizzazione di ogni singolo utente in relazione alle attività di salvataggio e memorizzazione di dati;
- l'utilizzo della posta elettronica aziendale e di internet attraverso le strutture aziendali esclusivamente e di norma per ragioni di lavoro;
- il monitoraggio e controllo, nei limiti delle vigenti prescrizioni in tema di privacy, degli accessi a siti internet e del corretto utilizzo degli strumenti informatici o telematici aziendali;
- il divieto, in generale, salvo particolari autorizzazioni determinate da specifiche ragioni di lavoro, anche tramite sistemi di blocco o limitazione automatica, della connessione, consultazione, navigazione, streaming ed estrazione mediante downloading, a siti web che siano considerabili illeciti (e quindi, a titolo esemplificativo, siti che presentino contenuti contrari alla morale, alla libertà di culto ed all'ordine pubblico, che consentano la violazione della privacy, che promuovano e/o appoggino movimenti terroristici o sovversivi, riconducibili ad attività di pirateria informatica, ovvero che violino le norme in materia di copyright e di proprietà intellettuale);
- il divieto di modifica delle configurazioni standard di software ad hardware aziendale e di collegamento degli strumenti informatici o telematici aziendali a rete di connessione pubblica o privata mediante strumenti (linee telefoniche o apparecchiature wireless) di qualsiasi genere;
- divieto di alterare e/o modificare documenti informatici aventi efficacia probatoria;
- divieto di aggirare le regole di sicurezza imposte sugli strumenti informatici o telematici aziendali e sulle reti di collegamento interne;
- obbligo generalizzato di segnalazione all'Organismo di Vigilanza della Società di eventuali manomissioni o atti illegali compiuti sui mezzi informatici o telematici aziendali.

Attraverso specifica procedura, in adempimento al D. Lgs. 24 del 2023, si rimanda al modello organizzativo parte generale per quanto attiene l'utilizzo di sistemi informatici funzionali alla gestione delle segnalazioni (whistleblowing).



19.VERIFICHE

Controlli interni

Tutti coloro che collaborano a qualsiasi titolo con la società **Istituto Custureri S.r.l.** devono essere consapevoli che è stato adottato un Regolamento di organizzazione, Gestione e controllo articolato in specifiche procedure interne, costantemente aggiornate al fine di assicurarne la conformità alla vigente legislazione e la piena efficacia, e coscienti del contributo e della rilevanza che questo modello organizzativo gestionale e di controllo assicura al raggiungimento degli obiettivi aziendali strategici e operativi dell'efficienza. Per controlli interni si intendono tutti gli strumenti necessari e utili ad indirizzare e verificare le attività dell'azienda con il fine di assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, proteggere i beni aziendali, gestire efficacemente le attività istituzionali e fornire con chiarezza informazioni veritiere e corrette sulla situazione dei servizi erogati, sulla situazione patrimoniale, economica e finanziaria, nonché individuare e prevenire i rischi in cui la società possa incorrere.

La responsabilità di creare un sistema di controllo interno efficace è comune ad ogni livello operativo. Conseguentemente tutti i destinatari, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione, attuazione e corretto funzionamento dei controlli inerenti alle aree operative loro affidate. Nell'ambito delle loro competenze, i responsabili di funzione sono tenuti ad essere partecipi del sistema di controllo aziendale e a farne partecipi i loro collaboratori. Ogni operazione e transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

20.RESPONSABILITA'

La società **Istituto Custureri S.r.l.** si impegna a favorire una struttura organizzativa ed un'azione in cui venga riconosciuto come valore il principio di precisa identificazione della responsabilità, sia per quanto attiene la determinazione delle strategie di indirizzo, che, per quanto concerne l'attuazione delle stesse.

La Società al fine di garantire la rintracciabilità delle responsabilità, adotta un Modello Organizzativo adeguato.

Ogni dipendente e collaboratore, a qualunque livello operino, impronta pertanto la sua azione al rispetto del principio di responsabilità, evitando dispendiose dilazioni in ordine all'assunzione ed attuazione delle scelte necessarie per il bene comune, assumendo in prima persona le decisioni di competenza.



In nessun caso è consentito far ricadere su altri le responsabilità che competono a ciascuno, in relazione alla posizione funzionale ricoperta nell'ambito dell'organigramma Aziendale.

A tal fine la struttura promuove tra gli operatori la cultura della "rendicontabilità" per cui ciascuno è chiamato a rendere ragione delle scelte effettuate e del buon esito dei compiti affidatigli.