



# **CODICE ETICO**

Approvato dal Consiglio di Amministrazione il 04/01/2010

MED SERVICES Cooperativa Sociale - Via F. Cavallotti,19 - 27058 Voghera  
Tel. 0383 – 49.47.8 - Fax 0383 - 36.17.98 P.I.V.A. 01821480181 – Reg. Impr. PV 25071/1999

E-mail [medservices@libero.it](mailto:medservices@libero.it)

Iscrizione Albo Società Cooperative n. A148684

## **INTRODUZIONE**

La Coop. Soc. Med Services (di seguito Cooperativa), adotta il presente Codice Etico al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori ai quali si ispira per raggiungere i propri fini istituzionali, adottando procedure e comportamenti finalizzati a prevenire attività illecite o illegittime, migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'attività della Cooperativa.

Il Codice Etico (di seguito Codice) è l'insieme dei valori e dei principi che orientano, regolano e guidano il comportamento e l'agire professionale di tutti i soggetti, a tutti i livelli di responsabilità, che operano all'interno della Cooperativa, ad integrazione delle norme e regole imposte dalle leggi civili e penali e dagli obblighi contrattuali.

## **DESTINATARI**

Destinatari del Codice sono tutti coloro che, a qualsiasi titolo (amministratori, dipendenti, collaboratori esterni, volontari etc) contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Cooperativa, nonché i soggetti che con la Cooperativa intrattengono rapporti commerciali.

## **DICHIARAZIONE DI INTENTI**

La Cooperativa e tutti i suoi collaboratori si impegnano ad osservare e fare osservare il presente Codice.

La Cooperativa si impegna ad adottare tutte le misure necessarie alla diffusione del Codice, in particolare si impegna a:

- Portarlo a conoscenza di tutti i soci e collaboratori;
- Allegarlo alla carta dei servizi;
- Trasmetterlo agli enti pubblici e privati con i quali la Cooperativa intrattiene rapporti continuativi e significativi.

Tutti i destinatari hanno l'obbligo di conoscere il contenuto, comprendere il significato e darne completa attuazione.

## 1. PRINCIPI

I principi guida ai quali i destinatari del Codice devono attenersi, per quando di loro competenza sono:

1) **Centralità della persona:** la Cooperativa pone al centro di ogni suo agire ed ogni sua scelta la persona umana, a partire dall'**ospite**, cioè la persona di cui per missione si prende cura, fino a tutte le persone con cui entra in relazione a qualunque titolo, garantendone sempre il pieno rispetto della dignità ed integrità.

2) **Rispetto dei principi e delle norme vigenti:** la Cooperativa si impegna ad operare nel pieno rispetto del principio di legalità, compete pertanto ad ogni operatore rispettare e vigilare sul rispetto della forma e della sostanza della legge. In nessun modo comportamenti posti in violazione di leggi, regolamenti e del presente Codice possono essere considerati un vantaggio per la Cooperativa, pertanto nessuno potrà mettere in atto tali comportamenti con il pretesto di voler favorire la Cooperativa.

3) **Onestà e correttezza:** al fine di generare e mantenere un clima di fiducia e rispetto reciproci, tutti i soggetti che operano per conto della Cooperativa, nell'esercizio della propria attività, sono tenuti a promuovere, attuare e ricercare lealtà, onestà e giustizia, senza porre alcun atto che possa porsi in contrasto con i principi del Codice.

4) **Imparzialità e pari opportunità:** ogni persona che per qualsiasi motivo venga in relazione con la Cooperativa ha diritto di essere trattata in modo equanime. La Cooperativa rifiuta ogni discriminazione basata sull'età, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, opinioni politiche e stili di vita, e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in condizioni di difficoltà e debolezza.

5) **Solidarietà:** la Cooperativa, come soggetto impegnato e radicato nel tessuto sociale della comunità locale, si impegna, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, a promuovere e sostenere la solidarietà sociale, interagendo e cooperando attivamente con le altre istituzioni operanti sul territorio per dare risposte adeguate ai bisogni espressi.

6) **Sussidiarietà:** la Cooperativa promuove il principio di sussidiarietà, riferito alla libertà della persona, qualora si trovi in condizioni di non poter far fronte da sola alle proprie esigenze e le proprie aspirazioni, di avvalersi dell'aiuto della comunità.

7) **Riservatezza:** la Cooperativa assicura la massima riservatezza e sicurezza dei dati e delle informazioni in proprio possesso, in osservanza della normativa in materia di protezione dei dati di cui al D. Lgs. 196/2003.

La Cooperativa ha redatto il Documento programmatico di sicurezza in materia di trattamento dei dati ed è dotata di procedure e misure organizzative volte al rispetto della dignità degli ospiti e di tutti i soggetti che a qualunque titolo entrino in relazione con la stessa.

Tutti i soggetti che operano per conto della Cooperativa sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per finalità non connesse all'esercizio della propria funzione, attenendosi nei rapporti con gli ospiti alle norme stabilite dai Codici deontologici delle professioni sanitarie e del presente Codice.

8) **Rispetto delle risorse:** ogni destinatario del Codice è responsabile della protezione delle risorse della Cooperativa a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente la Direzione di eventi potenzialmente dannosi di cui dovesse venire a conoscenza.

9) **Responsabilità:** ogni destinatario del Codice svolge la propria attività lavorativa con diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio il tempo e le risorse a sua disposizione, assumendosi le responsabilità connesse alla propria mansione, nel rispetto della normativa vigente e del presente documento.

10) **Tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente:** la Cooperativa tutela la salute dei propri collaboratori, dove per salute si adotta il concetto espresso dall'Organizzazione Mondiale per la Sanità: condizione di benessere fisico, psichico e sociale della persona, garantendo condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro salubri e sicuri, nel rispetto e nella piena applicazione del D. Lgs. 81/08.

La Cooperativa si impegna a diffondere fra tutti i suoi collaboratori la cultura della sicurezza, promuovendo comportamenti responsabili ed attuando incontri di formazione e informazione.

Nei locali della Cooperativa vige il divieto di fumare (ad eccezione dei locali appositamente adibiti), vi è il divieto generale di abuso di sostanze alcoliche e uso di stupefacenti.

La Cooperativa programma la propria attività nel rispetto dell'ambiente, prestando la massima attenzione affinché venga evitato ogni scarico o emissione illecita di materiali nocivi o rifiuti speciali, trattando i rifiuti in conformità alle norme vigenti.

11) **Promozione della formazione ed aggiornamento costante:** la Cooperativa promuove la formazione e l'aggiornamento costante dei propri dipendenti, al fine del loro accrescimento culturale e crescita professionale e di assicurare prestazioni sempre adeguate alle aspettative dell'utenza.

I lavoratori sono tenuti a curare con costanza la propria formazione, sia per quanto riguarda aggiornamenti ed approfondimenti inerenti la propria mansione, sia nell'ambito della promozione della salute e della sicurezza sul lavoro.

## **2. AMMINISTRAZIONE**

### **2.1 Attività amministrativa**

La Cooperativa si impegna a perseguire i propri fini istituzionali nel rispetto dei principi costituzionali di imparzialità e buon andamento, in accordo con i piani sanitari nazionali e regionali, ponendosi come obiettivi:

- La parità economica di bilancio, nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza, efficacia, efficienza, economicità.
- La realizzazione dell'interesse di tutti i soggetti coinvolti nell'attività

### **2.2 Tenuta della contabilità**

Gli operatori addetti alla tenuta della contabilità operano nel rispetto dei principi di veridicità, trasparenza, accuratezza, completezza ed accessibilità delle informazioni contabili, adoperandosi affinché le procedure osservate ed i sistemi informatici utilizzati garantiscano una corretta esposizione dei fatti della gestione economica e finanziaria.

### **2.3 Sistemi di controllo interno**

Tutti gli organi con compiti di controllo e valutazione della gestione aziendale sono tenuti al rispetto del presente Codice.

## **3. RELAZIONI CON I RESIDENTI**

### **3.1 Modalità del servizio**

La Cooperativa orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri residenti, impegnandosi al continuo perseguimento di standard di elevata qualità del servizio erogato.

Tutti i soggetti che operano all'interno della Cooperativa sono tenuti a rivolgersi ai residenti con disponibilità, rispetto e cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

La Cooperativa presta attenzione alle richieste che possono favorire miglioramenti della qualità del servizio, accoglie ogni comunicazione da parte dei residenti e/o dei loro familiari e si impegna a dare sempre riscontro, entro 3 giorni dal ricevimento, dei reclami o delle segnalazioni fatte pervenire tramite l'apposito modello, allegato alla carta dei servizi e reperibile presso gli uffici amministrativi.

### **3.2 Chiarezza e trasparenza**

Tutti i soggetti che operano a contatto con gli ospiti, sono tenuti a dare agli stessi informazioni complete e comprensibili, in applicazione delle normative vigenti e, nel caso

di trattamenti sanitari, nel rispetto del diritto di autodeterminazione del residente, acquisendone il consenso informato secondo i termini di Legge.

### **3.3 Equità ed imparzialità**

Tutti i destinatari del presente Codice si impegnano a mantenere un comportamento imparziale nei confronti dei residenti, in particolare, è fatto divieto di promuovere e svolgere pratiche di favore che costituiscano disparità di trattamento o posizioni di privilegio, è fatto divieto di accettare regali o utilità di qualunque genere eccedenti le normali pratiche di cortesia, o che siano finalizzati all'ottenimento di trattamenti di favore.

### **3.4 Diritti dei residenti**

La Cooperativa si impegna a dare la massima diffusione al Codice, agevolandone la conoscenza da parte dei residenti e dei loro familiari.

### **3.5 Sicurezza**

La Cooperativa si impegna ad offrire ai suoi residenti ambiente, cure e prestazioni efficaci e sicure.

### **3.6 Tutela della privacy**

La Cooperativa si impegna nell'acquisizione, trattamento ed archiviazione di tutte le informazioni, con particolare attenzione ai dati sensibili, a garantire la riservatezza delle stesse nel rispetto della normativa vigente (d.lgs 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni).

## **4. RELAZIONI ISTITUZIONALI E PUBBLICHE**

### **4.1 Responsabilità e rappresentanza verso terzi**

L'assunzione di impegni verso soggetti terzi, in particolare verso altre istituzioni sia pubbliche sia private, è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte ed espressamente autorizzate, nel rispetto della più rigorosa osservanza di leggi e regolamenti.

### **4.2 Trasparenza ed eticità**

La Cooperativa si adopera affinché la redazione di tutti i documenti destinati all'esterno rispetti i principi di completezza, correttezza e responsabilità rispetto alle informazioni diffuse.

### **4.3 Comunicazioni con l'esterno**

Le eventuali comunicazioni della Cooperativa con l'opinione pubblica sono improntate al rispetto del diritto all'informazione, compatibilmente con il diritto alla riservatezza e della

dignità dei residenti. In nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

#### **4.4 Rapporti con i parenti**

La Cooperativa ritiene che il dialogo con i rappresentanti dei residenti e dei loro familiari sia di fondamentale importanza, riconoscendo ad essi il diritto ad essere informati e rappresentare il proprio punto di vista.

## **5. RELAZIONI CON I DIPENDENTI ED I COLLABORATORI**

### **5.1 Dignità, integrità e tutela del lavoratore, pari opportunità**

La Cooperativa riconosce la centralità delle risorse e l'importanza di stabilire e mantenere con esse relazioni basate sul rispetto e la fiducia reciproca, pertanto tutela e promuove il loro valore, sviluppando attitudini e potenzialità di ciascun dipendente e collaboratore nello svolgimento della propria attività, perché le capacità e le legittime aspirazioni individuali trovino piena realizzazione nel raggiungimento dei fini istituzionali.

La Cooperativa offre pari opportunità a tutti i dipendenti sulla base delle loro qualifiche professionali e capacità individuali, senza alcuna discriminazione di religione, sesso, credo politico o sindacale.

La Cooperativa rispetta la dignità e l'integrità morale di ogni dipendente o collaboratore; non tollera richieste o minacce atte ad indurre le persone ad agire contro la legge e in violazione del Codice, né atti di violenza psicologica e/o comportamenti discriminatori o lesivi.

### **5.2 Selezione del personale**

La valutazione del personale da assumere è effettuata sulla base della corrispondenza dei profili dei candidati alle esigenze della Cooperativa, nel rispetto delle norme vigenti e delle pari opportunità.

### **5.3 Rapporto di lavoro**

Il personale dipendente è assunto con regolare contratto di lavoro, non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare.

La Cooperativa evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei suoi collaboratori. I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità operanti nella struttura, richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani organizzativi del lavoro, assicurando il coinvolgimento dei collaboratori nello svolgimento del lavoro, anche attraverso momenti di partecipazione a discussioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi della Cooperativa. I collaboratori hanno il dovere di partecipare a tali incontri con spirito di collaborazione.

La Cooperativa si impegna nella formazione dei propri collaboratori, attraverso incontri interni o partecipazione a corsi esterni inerenti l'attività svolta all'interno della stessa.

#### **5.4 Salute e sicurezza**

La Cooperativa promuove la cultura della sicurezza e della salute, richiedendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori, attuando corsi di formazione interna ed esterni.

La Cooperativa opera per preservare la salute e la sicurezza dei propri collaboratori, attraverso la valutazione di tutti i rischi e la realizzazione di misure preventive, atte alla protezione dei lavoratori stessi, dei residenti e di tutte le persone che frequentano i locali della Cooperativa.

#### **5.5 Doveri di dipendenti e collaboratori**

Tutti i dipendenti ed i collaboratori sono tenuti ad agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali ed in conformità a quanto previsto dal presente Codice, evitando ogni situazione che possa condurre a conflitti di interesse con la Cooperativa o che possa interferire con la capacità di assumere decisioni imparziali.

Dipendenti e collaboratori sono tenuti ad operare con diligenza al fine di tutelare i beni della Cooperativa, utilizzandoli con parsimonia e scrupolo e segnalando utilizzi impropri.

I destinatari del presente Codice devono agire con spirito di collaborazione, apportando all'attività della Cooperativa il contributo delle competenze di cui dispongono, con l'osservanza dei criteri di confidenzialità e riservatezza per quanto attiene qualsiasi informazione di cui vengano in possesso per qualsivoglia motivo.

#### **5.6 Tutela della privacy**

E' esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e la vita privata dei collaboratori.

E' fatto divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di diffondere o comunicare i dati personali di dipendenti e collaboratori senza il preventivo consenso dell'interessato

#### **5.7 Conflitto di interessi**

Tutti i soggetti che operano in nome e nell'interesse della Cooperativa che si trovano ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto con quello della Cooperativa, devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto alla Direzione, affinché compia le opportune valutazioni, quali ad esempio designare altro dipendente o collaboratore che non si trovi nella stessa situazione.

#### **5.8 Regali, omaggi, benefici**

Non è ammessa alcuna forma di regalo, offerto o ricevuto, che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad



acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Cooperativa, intendendosi per regalo qualsiasi tipo di beneficio (partecipazione a convegni, promessa di un'offerta di lavoro etc)

I Destinatari del presente Codice che ricevano regali o benefici non di modico valore, sono tenuti a darne comunicazione alla Direzione, al fine di valutarne l'adeguatezza e far notificare al mittente la politica della Cooperativa in materia.

## **6. RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

### **6.1 Rapporti con SSN e SSR**

La Cooperativa osserva e fa osservare scrupolosamente le disposizioni di legge e regolamentari relative al rapporto di accreditamento con il sistema sanitario regionale, ciò con particolare, ma non esclusivo, riferimento agli standard qualitativi e procedurali del servizio erogato, nonché alla rendicontazione delle prestazioni e dei rapporti economici in genere.

## **7. RAPPORTI CON I FORNITORI**

I processi di acquisto sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo nel rapporto qualità/prezzo, alla concessione di pari opportunità per ogni fornitore, alla lealtà e all'imparzialità, alla capacità del fornitore di garantire un servizio continuo, tempestivo e di livello adeguato.

La Cooperativa non intrattiene rapporti commerciali con soggetti che svolgano la loro attività in dispregio dei principi etici da essa riconosciuti nel presente Codice.

In casi di particolare rilevanza dovranno essere richieste ai fornitori espresse dichiarazioni di condivisione dei principi enunciati.

## **8. ATTUAZIONE E CONTROLLO**

### **8.1 Compiti del Consiglio di Amministrazione**

Oltre ai compiti attribuiti dallo Statuto il C.d.A.:

- Vigila sulla corretta applicazione del Codice
- Promuove condizioni atte ad evitare atti illeciti nell'attività della Cooperativa
- Dirime i conflitti circa l'interpretazione del Codice

- Esamina le segnalazioni di eventuali violazioni del Codice provenienti da dipendenti, collaboratori o terzi.
- Promuove attività di sensibilizzazione e informazione sui contenuti del Codice.

## **8.2 Violazioni**

Tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare per iscritto, le eventuali inosservanze del Codice. Non sono ammesse segnalazioni in forma anonima.

La Cooperativa si impegna a tutelare gli autori delle segnalazioni contro eventuali ritorsioni cui possono andare incontro, e a mantenerne riservata l'identità, salvo specifici obblighi di legge.

## **8.3 Sanzioni**

La violazione dei principi contenuti nel presente Codice, ove configuri altresì illecito disciplinare, dà luogo al procedimento disciplinare immediato, a prescindere dell'eventuale instaurazione di un giudizio penale nei casi in cui il comportamento stesso costituisca anche reato.

Nell'ambito dei contratti di collaborazione professionale e fornitura di beni, servizi e lavoro, saranno inserite clausole risolutive espresse in relazione ai comportamenti che siano risultati contrari ai principi del presente Codice.

## **8.4 Violazioni al Codice etico correlate al D.Lgs 231/01**

Le regole comportamentali previste nel presente Codice costituiscono un riferimento di base cui i destinatari devono attenersi nei rapporti con gli interlocutori, tra i quali un rilievo preminente spetta alla Pubblica Amministrazione, sia italiana che estera, e ai pubblici dipendenti.