



Codice Etico

INDICE

1.	INTRODUZIONE	3
2.	IL GRUPPO KORIAN	4
3.	LA MISSIONE AZIENDALE E LA VISIONE ETICA DEL GRUPPO E DELLA SOCIETÀ	4
4.	I VALORI DI RIFERIMENTO DEL GRUPPO E DELLA SOCIETÀ	6
5.	PRINCIPI GENERALI	7
6.	CRITERI DI CONDOTTA	14
6.1.	<i>Criteri di condotta nella gestione dell'attività aziendale</i>	14
6.2.	<i>Criteri di condotta nelle relazioni con i propri dipendenti e collaboratori</i>	17
6.3.	<i>Criteri di condotta nelle relazioni con la clientela</i>	23
6.4.	<i>Criteri di condotta nelle relazioni con i propri fornitori</i>	26
6.5.	<i>Criteri di condotta nelle relazioni con l'esterno</i>	27
7.	MODALITÀ DI ATTUAZIONE	30
7.1	<i>Violazione del Codice Etico e sanzioni</i>	30
7.2	<i>Monitoraggio ed aggiornamento del Codice Etico</i>	30
7.3	<i>Norme di chiusura</i>	30



1. INTRODUZIONE

Il presente Codice Etico contiene la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità delle Società del Gruppo Korian nei confronti di chiunque si trovi a collaborare con esse e/o ad usufruire dei loro servizi e mira a raccomandare, promuovere o vietare determinati comportamenti, in conformità ed in aggiunta a quanto previsto a livello normativo.

In questo senso, gli amministratori, i dirigenti, i dipendenti, i collaboratori di ciascuna Società del Gruppo sono tenuti al rispetto dei principi contenuti nel presente Codice, permeandone i quotidiani comportamenti aziendali.

Il Codice Etico è stato adottato per comunicare a tutti i destinatari i principi di deontologia aziendale cui tutte le Società del Gruppo intendono uniformarsi, anche al fine di favorire e promuovere un elevato *standard* di professionalità.

Il Codice Etico è un documento ufficiale, approvato dal Consiglio di Amministrazione di ogni Società.

1.1 Tutela del dialogo trasparente verso i destinatari

La Società aspira a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con tutte quelle categorie di individui, gruppi o istituzioni, il cui apporto è richiesto per realizzare la missione della Società o che hanno comunque un interesse in gioco nel suo perseguimento.

Pag. 3

1.2 Comportamenti non etici

Nella condotta degli affari, i comportamenti non etici compromettono il rapporto di fiducia tra la Società e tutti i soggetti ai quali la medesima si rapporta.

Non sono etici, e favoriscono l'assunzione di atteggiamenti ostili nei confronti dell'impresa, i comportamenti di chiunque, singolo od organizzazione, cerchi di appropriarsi dei benefici della collaborazione altrui, sfruttando posizioni di forza.

1.3 Il valore della reputazione e dei doveri fiduciari

La buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale.

La buona reputazione all'esterno favorisce la fedeltà dei clienti, l'attrazione delle migliori risorse umane, la serenità dei fornitori, l'affidabilità verso i creditori.

All'interno della Società, la buona reputazione contribuisce a prendere ed attuare le decisioni senza frizioni e ad organizzare il lavoro senza controlli burocratici ed esercizi eccessivi dell'autorità.



1.4 Il valore della reciprocità

Questo Codice Etico è improntato ad un ideale di cooperazione in vista di un reciproco vantaggio delle parti coinvolte, nel rispetto del ruolo di ciascuno.

La Società richiede che ciascun destinatario agisca nei confronti della Società secondo principi e regole ispirate ad un'analogia idea di condotta etica.

2. IL GRUPPO KORIAN

La Società fa parte del Gruppo Korian (il "Gruppo").

Segesta S.p.A. costituisce la holding del Gruppo, il quale, a far data dall'anno 2007, è entrato a far parte del Gruppo Korian.

Il Gruppo Korian, di matrice francese, agisce a livello internazionale nel settore dell'assistenza sanitaria, socio sanitaria e domiciliare.

3. LA MISSIONE AZIENDALE E LA VISIONE ETICA DEL GRUPPO E DELLA SOCIETÀ

Il Gruppo è una realtà nazionale che cresce in linea con gli obiettivi di qualità, trasparenza ed efficienza.

In particolare l'identità e la specificità del Gruppo Korian si fondano su 4 valori, condivisi a livello europeo, che non rappresentano una pratica normativa, ma una fonte di ispirazione della propria attività:

Accoglienza: accogliere Ospiti e famigliari con considerazione e rispetto;

Responsabilità: garantire il buon invecchiamento e una buona condizione di salute degli Ospiti;

Trasparenza: sviluppare la fiducia agendo con chiarezza e sincerità;

Iniziativa: investire in costante ricerca ed impegno per innovare la risposta personalizzata ai bisogni degli Ospiti e delle loro famiglie.

Il Gruppo vanta un'esperienza più che ventennale nel settore sanitario e socio sanitario e grazie alla preparazione professionale ed alla sua solida organizzazione garantisce i massimi livelli di offerta dei servizi di assistenza sanitaria, socio-sanitaria, tutelare ed alberghiera, secondo i più recenti indirizzi scientifici e in linea con le normative vigenti.

Il Gruppo, grazie alle numerose Residenze Sanitarie Assistenziali (o Residenza Socio Sanitarie Assistenziali) ai Centri Diurni Integrati, agli Appartamenti Protetti, alle Cure Domiciliari e alle Case di Cura che gestisce ed alla loro capillare diffusione sul territorio italiano, è in grado di offrire ai pazienti e alle loro famiglie una sempre migliore risposta alle esigenze, ai bisogni e ai desideri di quest'ultimi nonché di garantire un'assistenza integrata e qualificata per tutti i tipi di servizi.



A. Le Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA o RSSA)

Sono strutture per la cura e l'assistenza dell'anziano; sono realtà attrezzate per accogliere in soggiorno temporaneo e/o permanente di persone non autosufficienti e offrono prestazioni socio-sanitarie, sanitarie e di recupero funzionale per il benessere e il mantenimento della qualità della vita delle persone anziane fragili.

Nelle RSA sono compresi anche i soggiorni temporanei o di sollievo, ovvero servizi prestatati per sollevare temporaneamente i familiari dall'impegno all'assistenza.

B. I Centri Diurni Integrati (CDI)

Sono strutture semi-residenziali destinate a fornire un servizio di accoglienza ed assistenza sanitaria a persone anziane che necessitano di supervisione, tutela, sostegno ed aiuto nello svolgimento di alcune delle attività della vita quotidiana ed a persone con un livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura fisica, neurologica e/o di carattere cognitivo - comportamentale.

Dette strutture si rivolgono, inoltre, agli anziani che vivono una condizione di solitudine e di disagio ed ai familiari che necessitano di un alleggerimento del carico assistenziale per un breve, medio o lungo periodo. Il carattere semi-residenziale dei Centri consente all'Anziano di trascorrere le ore diurne in un luogo capace di offrire risposte adeguate alle sue concrete esigenze, offrendo al tempo stesso un supporto alla sua famiglia.

Pag. 5

C. Gli Appartamenti Protetti

Gli Appartamenti Protetti sono Strutture abitative destinate a Persone anziane singole o in coppia, autosufficienti o parzialmente autosufficienti. Sono state progettate e attrezzate in modo da garantire la massima autonomia della Persona, la tutela della privacy, il mantenimento dei rapporti familiari e amicali, la conservazione delle abitudini e degli interessi di vita, e allo stesso tempo capaci di garantire un livello di sicurezza nella vita quotidiana.

D. Le Cure Domiciliari

Le cure domiciliari sono effettuate attraverso una rete di infermieri professionali terapisti della riabilitazione, medici ed operatori socio-sanitari che prestano un servizio domiciliare esclusivo e qualificante per tutte le malattie dell'età geriatrica, per i trattamenti post-acuti e riabilitativi in genere, le convalescenze e l'assistenza ai malati terminali (cure palliative).



E. Le Case di Cura

Sono strutture che offrono ai cittadini Servizi diagnostici e terapeutici di elevata specializzazione e qualità. I Servizi offerti riguardano tutte le prestazioni relative a ricoveri post acuzie, lungodegenza, day hospital/day service e attività specialistiche ambulatoriali. Le Case di Cura del Gruppo sono specializzate nella riabilitazione dei pazienti con problemi di tipo neurologico, ortopedico, nonché di persone in stato di coma, stato vegetativo e stato di minima coscienza

Il Gruppo, attraverso le strutture gestite, si prefigge di raggiungere i seguenti obiettivi generali e specifici:

- miglioramento della qualità della vita dei pazienti e delle loro famiglie;
- costruzione di un rapporto privilegiato con il paziente e la famiglia del medesimo;
- ottimizzazione dei servizi prestati anche attraverso l'apporto e la partecipazione di strutture comunali, associazioni di volontariato ed enti istituzionali interessati al servizio;
- realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato per "prendersi cura" delle persone;
- partecipazione attiva alla costruzione di una migliore qualità di vita nel territorio ove sono ubicate le proprie strutture;
- monitoraggio costante dei risultati al fine di ricavarne indicazioni per la programmazione ed il governo della qualità dei processi assistenziali e di cura.

La politica del Gruppo prevede:

- l'adozione da parte di tutte le strutture di linee guida e protocolli terapeutici scientificamente provati;
- l'offerta di servizi adeguati alle esigenze del territorio secondo le linee di indirizzo dei piani sanitari regionali e nazionali;
- il mantenimento di un rapporto numerico ideale tra personale ed utenti;

Pag. 6

3.1 La missione aziendale della Società

La Società svolge l'attività di gestione diretta ed indiretta di diverse residenze sanitarie assistenziali.

In particolare, nell'ambito del Gruppo, la Società esercita la propria attività in conformità alle linee guida tracciate e rappresentate da Segesta2000 S.r.l.

4. I VALORI DI RIFERIMENTO DEL GRUPPO E DELLA SOCIETÀ

“Siamo convinti che la nostra responsabilità sia rivolta verso la comunità in cui viviamo e operiamo e per questo incoraggiamo il miglioramento della salute e dell'istruzione; ci impegniamo a conservare nelle migliori condizioni possibili ogni bene che abbiamo il privilegio di utilizzare e a proteggere l'ambiente e le sue risorse naturali.



Noi siamo responsabili verso i pazienti e verso le loro famiglie che chiedono il nostro aiuto e usufruiscono dei nostri servizi, ma anche nei confronti di tutto il Personale che opera per e con la Società al fine di raggiungere i più alti livelli qualitativi”

(Il Presidente del Consiglio di Amministrazione di Segesta S.p.A., Dott.ssa Mariuccia Rossini)

I valori di riferimento perseguiti con unità di intenti dall'intero Gruppo e, quindi, anche dalla Società sono:

- la qualità della vita e la tutela della salute;
- la centralità del malato e dell'anziano;
- la rilevanza sociale del malato e dell'anziano.

La Società intende mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con i propri “portatori di interessi” e perseguire i propri obiettivi ricercando il migliore temperamento degli interessi coinvolti, nel rispetto di tutte le disposizioni di legge e dei principi di onestà, correttezza, professionalità, centralità della persona, imparzialità e pari opportunità.

Affinché tutto quanto sopra esposto non resti una mera enunciazione di principi, ma venga tradotto in comportamenti e condotte immanenti alla Società, i destinatari del presente Codice Etico sono tenuti a vivere e prestare la propria professionalità nell'ambiente di lavoro, applicando i citati principi in modo etico ed onorevole.

Pag. 7

5. PRINCIPI GENERALI

a) Imparzialità

La Società evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose dei suoi interlocutori.

Lo sviluppo professionale e la gestione dei collaboratori sono basati sul principio di pari opportunità; il riconoscimento dei risultati raggiunti, delle potenzialità professionali e delle competenze espresse dalle persone costituiscono i criteri essenziali per gli avanzamenti di carriera e retributivi, nel confronto continuo e sistematico con il mercato, garantendo trasparenza sul metodo della valutazione e sulle modalità di comunicazione.

b) Onestà e legalità

Nell'ambito della loro attività, gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori comunque denominati della Società sono tenuti a rispettare le leggi vigenti, le direttive ed i regolamenti nazionali e internazionali nonché tutte le prassi riconosciute oltre ai contenuti del presente Codice Etico e tutte le procedure ed i regolamenti aziendali interni.



Tutti i rapporti con i portatori di interessi sono improntati, a tutti i livelli, a criteri di correttezza, collaborazione e reciproco rispetto.

E' interesse precipuo della Società che gli obiettivi aziendali vengano conseguiti rispettando tutte le normative vigenti nell'ottica della cura dell'interesse pubblico.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Società può giustificare una condotta non onesta e non improntata all'integrità.

c) Onorabilità

La Società rifiuta di instaurare rapporti d'affari con soggetti di dubbio o sospetta integrità morale.

d) Qualità dei servizi

La Società, in conformità alle linee guida del Gruppo, eroga servizi socio-sanitari alle persone fragili e considera prioritario prendersi cura dei bisogni di tali soggetti mediante un'organizzazione focalizzata a tutelare la dignità degli ospiti, a mantenere e a valorizzare le capacità residue, a personalizzare gli interventi, a sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe, a migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari, a favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio.

Pag. 8

L'accoglienza è improntata ai valori dell'uguaglianza e della imparzialità, nel rispetto della dignità umana, delle credenze, delle opinioni e dei sentimenti dell'ospite e della riservatezza.

Particolare attenzione viene data all'aspetto residenziale favorendo un ambiente familiare e tranquillo.

Il personale viene coinvolto nel raggiungimento di questi obiettivi, indirizzando le proprie capacità ed attitudini professionali.

Tutti i collaboratori della Società si impegnano a rispettare la Carta dei diritti della Persona Anziana, la Carta dei Servizi della struttura, i regolamenti ed i protocolli operativi interni.

e) Correttezza in caso di potenziali conflitti di interesse

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



Gli esponenti della Società assicurano che ogni decisione di *business* è presa nell'interesse della Società, evitando qualsiasi situazione di conflitto di interessi tra attività economiche personali o familiari e ruoli e cariche ricoperte nella Società che possa intaccare la loro indipendenza di giudizio e di scelta.

A tal fine gli amministratori della Società devono rispettare gli obblighi previsti dall'articolo 2391, primo comma, Codice Civile.

Pertanto, l'amministratore, che in una determinata operazione abbia, per conto proprio o di terzi, interesse in conflitto con quello della Società, dovrà sempre darne notizia agli altri amministratori e al Collegio Sindacale, e dovrà astenersi dal partecipare alle deliberazioni riguardanti l'operazione stessa.

I collaboratori della Società devono evitare situazioni che possano creare conflitti di interesse sia reale, sia potenziale, tra attività personali e aziendali: trasparenza, fiducia e integrità sono valori che devono essere rispettati in ogni caso.

Nessun dipendente della Società, inoltre, può procurarsi vantaggi personali in relazione all'attività esplicata per conto della Società.

Laddove possano sorgere situazioni di potenziale conflitto è fatto obbligo di darne comunicazione al proprio superiore al fine della risoluzione della questione.

Pag. 9

f) Riservatezza

La Società assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e conformità alle norme giuridiche vigenti, curando che i propri dipendenti e collaboratori utilizzino le informazioni riservate acquisite in ragione del proprio rapporto con la società esclusivamente per scopi connessi con l'esercizio della propria funzione.

La Società non utilizza informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività.

Particolare rilevanza assumono, tra le informazioni riservate, le informazioni relative a clienti/utenti e di coloro che a qualsiasi titolo si rapportano con la Società; la Società, a tal fine, garantisce la riservatezza nel trattamento dei dati dotandosi di apposite misure organizzative definite secondo i dettami del D. Lgs. 196/03.

g) Valore delle risorse umane

La Società tutela e promuove il valore delle risorse umane, quale fattore indispensabile per il suo successo, allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun collaboratore.



L'attenzione della Società alle esigenze ed ai diritti delle persone si esprime tanto all'interno del Gruppo, nei confronti dei dipendenti, quanto all'esterno, nei confronti della società e del territorio.

All'interno, la Società è da sempre impegnata a creare e sviluppare un ambiente di lavoro dinamico, nel quale non ci sia spazio per alcuna forma di discriminazione e che, dunque, sia adatto a promuovere l'integrazione e ad incoraggiare l'espressione delle diverse individualità e la piena realizzazione del potenziale di ciascuno.

La Società è profondamente attenta alle condizioni di lavoro, al benessere ed alla sicurezza dei propri collaboratori.

La Società esprime, verso l'esterno, i valori di solidarietà, attenzione ai più deboli, senso di responsabilità nel contesto sociale che ospita le strutture assistenziali e le sedi delle società del Gruppo.

h) Equità dell'autorità

Nella sottoscrizione e gestione dei rapporti contrattuali che implicano l'instaurarsi di relazioni gerarchiche, in special modo con i collaboratori, la Società si impegna a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza evitandone ogni abuso.

In particolare, la Società garantisce che l'autorità non si trasformi in esercizio del potere lesivo della dignità e dell'autonomia del collaboratore e che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore dei propri collaboratori.

Pag. 10

i) Integrità della persona

La Società garantisce l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, assicura condizioni di lavoro profondamente rispettose della dignità individuale, delle regole comportamentali della buona educazione e salvaguarda ambienti di lavoro sicuri e salubri.

Inoltre, la Società agisce affinché nell'ambiente di lavoro non si verifichino episodi di intimidazione, *mobbing* o *stalking*.

Nella Società non sono tollerate richieste o minacce volte ad indurre le persone ad agire contro la legge e contro il Codice Etico, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno.

l) Salute e sicurezza

La Società garantisce elevati livelli di salute e sicurezza, mediante l'adozione di tutte le necessarie misure di prevenzione contro infortuni e malattie sul lavoro.



La Società si impegna a diffondere la cultura della sicurezza, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i soggetti interessati.

La Società, nello svolgimento della propria attività, si pone l'obiettivo del miglioramento costante degli ambienti e delle condizioni di lavoro del personale.

m) Beni aziendali

All'interno della Società (e del Gruppo) ogni dipendente è tenuto ad operare con la diligenza dovuta per tutelare le risorse aziendali, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo.

In particolare, ogni dipendente deve utilizzare con scrupolo le risorse a lui affidate o delle quali abbia la responsabilità, evitando utilizzi impropri che possano essere di danno o, comunque, in contrasto con l'interesse dell'azienda o con le normative vigenti.

Non è ammesso alcun uso improprio, da parte dei dipendenti, dei beni aziendali per conseguire vantaggi non autorizzati; la Società non tollera, in alcun modo, frodi, furti, perdite per negligenza o sprechi a scapito di tali beni.

Pag. 11

n) Insider trading

I collaboratori non devono fornire informazioni riservate a nessuno, compresi amici e familiari.

È definita "*riservata*" ogni informazione che un investitore potrebbe considerare rilevante per decidere l'acquisto o la vendita di azioni o titoli. Sono riservate, per esempio, le informazioni confidenziali su piani di acquisizione di un'altra società, su alleanze strategiche, risultati finanziari, innovazioni di processi, variazioni nell'assetto finanziario, accordi importanti che prevedano ad esempio la costituzione di una nuova società. Dati o informazioni pubbliche non possono mai essere considerati riservati.

Le restrizioni relative alle informazioni riservate restano in vigore fino a quando i progetti, gli eventi o le transazioni alle quali si riferiscono non vengano rese pubbliche e abbiano raggiunto un livello di diffusione sufficiente per permettere agli investitori di effettuare la propria valutazione.

Le attività di *insider trading* sono perseguibili civilmente e penalmente.



o) Trasparenza e completezza dell'informazione

La Società promuove la trasparenza, la veridicità e la completezza delle informazioni sia verbali che scritte, al fine di impostare rapporti chiari e comprensibili per permettere ai propri interlocutori di assumere decisioni autonome e consapevoli.

La Società nella predisposizione di comunicazioni, segnalazioni, prospetti ed avvisi diretti a Pubbliche Autorità, al mercato, alla clientela, ai fornitori ed ai propri dipendenti e collaboratori, si attiene a principi di trasparenza e completezza al fine di assicurare il pieno rispetto delle normative vigenti.

Con riferimento ai clienti/utenti, i destinatari del Codice ed, in particolare, i sanitari sono tenuti a dare informazioni complete e comprensibili, in applicazione delle normative vigenti e nel rispetto del diritto di autodeterminazione del paziente, acquisendone, secondo normativa, un consenso informato ed attuando la più ampia forma di coinvolgimento della rete parentale.

Le evidenze finanziarie, contabili e gestionali e ogni altra comunicazione che la Società rilascia a terzi rispondono ai requisiti di veridicità, completezza ed accuratezza.

p) Trattamento delle informazioni

Tutte le informazioni a disposizione della Società vengono trattate nel rispetto della riservatezza e della *privacy* di tutti i soggetti interessati; a questo proposito, sono definite e mantenute in continuo aggiornamento specifiche procedure per la protezione delle informazioni. Pag. 12

Esiste un'organizzazione interna responsabile del trattamento delle informazioni, che si occupa di gestire ruoli e responsabilità al riguardo e di classificare le informazioni per livelli di criticità.

Inoltre, la Società vieta ai soggetti apicali, al personale dipendente, ai consulenti della Società ed ai terzi che operano in nome e per conto della Società di: i) esporre fatti materiali non rispondenti al vero; ii) omettere informazioni la cui comunicazione sia imposta dalla legge, sulla situazione economica, patrimoniale o finanziaria della Società; iii) occultare dati o notizie in modo idoneo a indurre in errore i destinatari degli stessi; iv) impedire o, comunque, ostacolare lo svolgimento delle attività di controllo legalmente attribuite ai soci, agli altri organi sociali o alle autorità di vigilanza competenti.

Per quanto attiene all'utilizzo e tutela delle informazioni dei propri clienti, la deontologia professionale obbliga i soci, i dipendenti ed i collaboratori della Società a tutelare la riservatezza di tali informazioni sia durante gli incarichi sia successivamente alla loro conclusione eccezion fatta per le comunicazioni richieste per legge.



q) Concorrenza leale

La Società intende tutelare il valore della concorrenza leale astenendosi dall'adottare comportamenti collusivi, predatori e di abuso di posizione dominante; a tal proposito, la Società è sostenitrice di un modello di concorrenza aperta e leale e respinge le pratiche dubbie sul piano etico e non utilizza informazioni acquisite da attività illegali a scapito dei *competitors* o di altri attori sul mercato.

La Società, i suoi dipendenti e collaboratori in genere sono perciò impegnati alla massima osservanza delle leggi in materia di tutela della concorrenza e del mercato in qualsiasi giurisdizione ed a collaborare con le Autorità regolatrici del mercato.

Nessun dipendente e/o collaboratore può essere coinvolto in iniziative o in contatti con concorrenti (a titolo di esempio non esaustivo: accordi su prezzi o qualità, limitazioni di estensione di mercato, accordi di collegamento etc.) che possano apparire come violazione delle normative a tutela della concorrenza e del mercato.

r) Responsabilità verso la collettività

La Società è consapevole dell'influenza, anche indiretta, che le proprie attività possono avere sulle condizioni, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività, nonché dell'importanza dell'accettazione sociale delle comunità in cui opera.

Pag. 13

Per questo motivo, la società intende condurre i suoi investimenti in maniera ambientalmente sostenibile, nel rispetto delle comunità locali e nazionali, e sostenere iniziative di valore culturale e sociale al fine di ottenere un miglioramento della propria reputazione ed accettazione sociale.

s) Tutela ambientale

L'ambiente è un bene primario per la collettività che la Società si impegna a salvaguardare; a tal fine, la Società contribuisce in maniera costruttiva alla sostenibilità ecologica in tutte le attività ed i servizi che svolge nell'ottica dei diritti delle generazioni future.

Il concetto di crescita sostenibile viene così a coincidere con quello di eco-compatibilità e di sicurezza delle attività svolte: questo significa sia protezione dell'ambiente, sia gestione dei rischi, affinché siano garantite salute e sicurezza di tutti i collaboratori del Gruppo, ma anche dei clienti, delle comunità e di chiunque sia coinvolto nelle attività della Società.

La Società si impegna a migliorare l'impatto ambientale delle proprie attività, nonché a prevenire i rischi per le popolazioni e per l'ambiente non solo nel rispetto della normativa vigente, ma tenendo conto dello sviluppo della ricerca scientifica e delle migliori esperienze in materia.



t) Protezione dei sistemi informatici

La Società tutela la protezione dei sistemi informatici di soggetti terzi, vietando accessi illeciti ed operando in modo da ridurre il rischi di danneggiamento o di perdita dei dati.

u) Rapporti con le Autorità giudiziarie

I rapporti che la Società, in persona dei suoi legali rappresentanti i cui poteri sono conferiti mediante delega del Consiglio di Amministrazione o procura speciale *ad hoc*, intrattiene con le Autorità Giudiziarie sono improntati al rispetto della veridicità delle informazioni rese nelle testimonianze.

6. CRITERI DI CONDOTTA

6.1. Criteri di condotta nella gestione dell'attività aziendale

6.1.1. Corporate Governance

La Società adotta un sistema di *Corporate Governance* ispirato ai più elevati *standard* di trasparenza e correttezza nella gestione dell'impresa e conforme a quanto previsto dalla legge.

Pag. 14

Il sistema di governo societario adottato dalla Società, oltre a costituire uno strumento essenziale per assicurare l'efficace gestione ed il valido controllo delle attività in ambito aziendale, è orientato: i) alla qualità del servizio ai clienti; ii) al controllo dei rischi d'impresa; iii) alla trasparenza nei confronti del mercato; e iv) alla consapevolezza della rilevanza sociale dell'attività in cui la Società è impegnata e della conseguente necessità di considerare adeguatamente, nel relativo svolgimento, tutti gli interessi coinvolti.

Le strutture di *governance* preposte al perseguimento di tali obiettivi sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione, al quale sono conferiti i poteri di amministrazione della Società, ed il Collegio Sindacale.

6.1.1.1 L'Assemblea dei Soci

L'Assemblea dei Soci della Società consente un proficuo e costante dialogo societario.

6.1.1.2 Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione presiede al rispetto della missione aziendale, alle scelte strategiche, alle politiche aziendali ed alla definizione degli obiettivi societari.



Gli amministratori sono tenuti a vigilare, sul rispetto delle normative vigenti, apportando alla Società la propria professionalità ed operando con la massima diligenza possibile.

Al Consiglio di Amministrazione fanno capo le funzioni inerenti responsabilità in materia di indirizzi strategici ed organizzativi, nonché la verifica dell'esistenza dei controlli necessari per garantire la correttezza e la legittimità dell'operato della Società.

In tale contesto, il Consiglio di Amministrazione: i) esamina ed approva le operazioni aventi un significativo rilievo economico, patrimoniale e finanziario con rilevanza strategica, in conformità a quanto stabilito dallo Statuto Sociale, ovvero se effettuate con parti correlate o altrimenti caratterizzate da un potenziale conflitto di interessi; ii) determina i criteri per la direzione ed il coordinamento dell'attività aziendale; in tale ambito valuta l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e finanziario generale della Società, con particolare riferimento ai controlli interni ed alla gestione dei conflitti di interesse; iii) attribuisce e revoca le deleghe ai consiglieri delegati ed al Personale, definendone limiti e modalità di esercizio; iv) riceve periodicamente un'esauriente informativa circa l'attività svolta dagli organi delegati.

Il Consiglio di Amministrazione riferisce, con cadenza trimestrale, al Collegio Sindacale in merito all'attività svolta.

6.1.1.3 Il Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale, nell'ambito dei compiti ad esso affidati dalla legge, vigila, avvalendosi della struttura deputata ai controlli interni, sul rispetto da parte del Consiglio di Amministrazione delle normative vigenti.

Pag. 15

6.1.2 Società di revisione

L'affidamento da parte della Società dell'incarico di revisione del bilancio di esercizio avviene in piena trasparenza e nel rigoroso rispetto della normativa vigente.

Per garantire l'indipendenza del revisore e la trasparenza e correttezza del procedimento, le modalità di affidamento degli incarichi aggiuntivi al revisore stesso e al relativo network sono regolate da apposite procedure.

6.1.3 Trattamento delle informazioni

Le informazioni ricevute sono trattate dalla Società nel pieno rispetto della riservatezza e della *privacy* degli interessati.

A tal fine sono applicate e costantemente aggiornate politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni.



In particolare la Società:

- definisce un'organizzazione per il trattamento delle informazioni che assicuri la corretta separazione dei ruoli e delle responsabilità;
- classifica le informazioni per livelli di criticità crescenti ed adotta opportune contromisure in ciascuna fase del trattamento;
- sottopone i soggetti terzi che intervengono nel trattamento delle informazioni alla sottoscrizione di patti di riservatezza.

6.1.4 Regali, omaggi, benefici

Non è ammessa alcuna forma di regalo che possa anche solo 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 società.

In particolare, è vietata qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici italiani ed esteri, revisori, consiglieri della società e sue controllate, sindaci o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

Tale norma, che non ammette deroghe, concerne sia i regali promessi od offerti sia quelli ricevuti; a tal proposito, si precisa che per regalo si intende qualsiasi tipo di beneficio (partecipazione gratuita a convegni, promessa di un'offerta di lavoro ecc.).

Pag. 16

In ogni caso, la Società si astiene da pratiche non consentite dalla legge, dagli usi commerciali o dai codici etici delle aziende o degli enti con cui ha rapporti.

Gli omaggi della società si caratterizzano perché volti a promuovere la *brand image* della Società.

I regali offerti – salvo quelli di modico valore – devono essere gestiti ed autorizzati secondo le procedure aziendali e devono essere adeguatamente documentati.

I collaboratori della Società che ricevono omaggi o benefici non previsti dalle fattispecie consentite, sono tenuti a darne comunicazione alla società che ne valuta l'appropriatezza.

6.1.5 Comunicazione all'esterno

La comunicazione della Società è improntata al rispetto del diritto all'informazione; in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

Ogni attività di comunicazione rispetta le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività.



È evitata ogni forma di pressione o di acquisizione di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione.

Per garantire completezza e coerenza delle informazioni, i rapporti della Società con i *mass media* possono essere tenuti esclusivamente con il coordinamento delle funzioni preposte.

La Società partecipa a conferenze, seminari e tavoli di lavoro ed acconsente a pubblicazioni di carattere tecnico o scientifico, sociale ed economico relative alle proprie attività.

6.2. Criteri di condotta nelle relazioni con i propri dipendenti e collaboratori

La Società, riconoscendo la centralità della persona, attribuisce alle risorse umane un ruolo di fondamentale importanza all'interno dell'organizzazione aziendale ed impronta tutte le relazioni interne a lealtà e fiducia reciproca.

Le risorse umane sono un elemento indispensabile per l'esistenza, lo sviluppo ed il successo di qualsiasi impresa ed, a tal fine, il *management* della Società, ad ogni livello, cura la crescita personale e professionale dei dipendenti, esprimendo le relative valutazioni con competenza, imparzialità e professionalità ed in modo costruttivo.

La Società si impegna da sempre a creare un ambiente di lavoro adeguato dal punto di vista della sicurezza e della salute psico-fisica, contrastando comportamenti discriminatori o lesivi della dignità della persona ed, in particolare, ogni forma di molestia.

Pag. 17

I rapporti con i dipendenti sono regolati da appositi contratti, in adempimento dei quali la Società fornisce tutte le informazioni necessarie a definire le caratteristiche delle mansioni e delle attività da svolgere, gli elementi normativi che regolano il rapporto instaurato ed i compensi spettanti.

Tutti i dipendenti della Società devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi assunti con la sottoscrizione del contratto di lavoro, assicurando le prestazioni richieste ed uniformando i propri comportamenti all'osservanza della Legge, dello Statuto, della Normativa di Vigilanza, dei regolamenti e della normativa interna, dei contratti di lavoro, dei codici di comportamento di categoria ed aziendali, nonché del Codice Etico.

I dipendenti devono attenersi scrupolosamente alle disposizioni interne dettate in materia di sicurezza e salute, astenendosi dal porre in essere condotte potenzialmente nocive per la salute e l'integrità fisica proprie ed altrui, segnalando ai propri superiori o alle strutture aziendali competenti eventuali situazioni di pericolo o violazioni della normativa interna.



6.2.1 Selezione del personale

La valutazione del personale da assumere nella Società è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati con quelli attesi e con le esigenze aziendali, 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 psicoattitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

La Società, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare ogni forma di discriminazione per qualsivoglia ragione, favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo nelle fasi di selezione e assunzione (per esempio, evitando che il selezionatore sia legato da vincoli di parentela con il candidato).

6.2.2 Rapporto di lavoro

Il personale è assunto dalla Società con regolare contratto di lavoro; non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare.

Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni collaboratore riceve accurate informazioni relative a:

- caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- elementi normativi e retributivi, come regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro;
- norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa.

Tali informazioni sono presentate al collaboratore in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione.

Pag. 18

6.2.3 Gestione del personale

La Società evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori.

Nell'ambito dei processi di gestione e di sviluppo del personale le decisioni prese si basano, in relazioni ad assegnazioni di incentivi e/o promozioni, sul merito effettivo dei candidati.

L'accesso a ruoli ed incarichi è anch'esso stabilito in relazione alle competenze ed alle capacità; inoltre, compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite quelle flessibilità nell'organizzazione del lavoro che agevolano la gestione dello stato di maternità ed, in generale, della cura dei figli.

La valutazione dei collaboratori è effettuata in maniera allargata coinvolgendo i responsabili e, per quanto possibile, i soggetti che sono entrati in relazione con il valutato.



Nei limiti delle informazioni disponibili e della tutela della *privacy*, la società opera per impedire forme di nepotismo, come, ad esempio, escludendo rapporti di dipendenza gerarchica tra collaboratori legati da vincoli di parentela.

6.2.4 Diffusione delle politiche del personale

Le politiche di gestione del personale sono rese disponibili a tutti i collaboratori attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale (intranet, documenti organizzativi e comunicazione dei responsabili).

6.2.5 Valorizzazione e formazione delle risorse

I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura aziendale mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri collaboratori (ad esempio, job rotation, affiancamenti a personale esperto, esperienze finalizzate alla copertura di incarichi di maggiore responsabilità).

In quest'ambito, riveste particolare importanza la comunicazione da parte dei responsabili dei punti di forza e di debolezza del collaboratore, in modo che quest'ultimo possa tendere al miglioramento delle proprie competenze anche attraverso una formazione mirata.

Pag. 19

La Società mette a disposizione di tutti i collaboratori strumenti informativi e formativi, residenziali e a distanza, con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze e conservare il valore professionale del personale.

La formazione è assegnata a gruppi o a singoli collaboratori sulla base di specifiche esigenze di sviluppo professionale; inoltre, per quanto riguarda la formazione a distanza, non direttamente assegnata, ogni collaboratore può usufruirne sulla base dei propri interessi al di fuori del normale orario di lavoro.

6.2.6 Gestione del tempo di lavoro dei collaboratori

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

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto al superiore gerarchico, prestazioni, favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice Etico.



6.2.7 Coinvolgimento dei collaboratori

È assicurato il coinvolgimento dei collaboratori nello svolgimento del lavoro, anche prevedendo momenti di partecipazione a discussioni e decisioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali.

Il collaboratore deve partecipare a tali momenti con spirito di collaborazione e indipendenza di giudizio.

L'ascolto dei vari punti di vista, compatibilmente con le esigenze aziendali, consente al responsabile di formulare le decisioni finali; il collaboratore deve, comunque, sempre concorrere all'attuazione delle attività stabilite.

6.2.8 Organizzazione del lavoro

Nel caso di riorganizzazione del lavoro, è salvaguardato il valore delle risorse umane prevedendo, ove necessario, azioni di formazione e/o di riqualificazione professionale.

La Società si attiene, perciò, ai seguenti criteri:

- gli oneri delle riorganizzazioni del lavoro devono essere distribuiti il più uniformemente possibile tra tutti i collaboratori, coerentemente con l'esercizio efficace ed efficiente dell'attività d'impresa;
- in caso di eventi nuovi o imprevisti, che devono essere comunque esplicitati, il collaboratore può essere assegnato a incarichi diversi rispetto a quelli svolti in precedenza, avendo cura di salvaguardare le sue competenze professionali.

Pag. 20

6.2.9 Sicurezza e salute

La Società si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori; inoltre opera per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Obiettivo della Società è di proteggere le proprie risorse umane, patrimoniali e finanziarie, ricercando costantemente le sinergie necessarie non solo all'interno della società, ma anche con i fornitori, le imprese, i *partner* e i clienti coinvolti nella propria attività.

A tal fine, una capillare struttura interna, attenta all'evoluzione degli scenari di riferimento ed al conseguente mutamento dei pericoli, realizza interventi di natura tecnica e organizzativa, attraverso:

- l'introduzione di un sistema integrato di organizzazione e di gestione della salute e sicurezza sul lavoro;
- una continua analisi del rischio e della criticità dei processi e delle risorse da proteggere;
- l'adozione delle migliori tecnologie;
- il controllo e l'aggiornamento delle metodologie di lavoro;
- l'apporto di interventi formativi e di comunicazione.



La Società, inoltre, si adopera per il miglioramento continuo dell'efficienza delle strutture aziendali e dei processi che contribuiscono alla continuità dei servizi erogati.

6.2.10 Tutela della *privacy* e del trattamento dei dati sensibili

La *privacy* del collaboratore della Società è tutelata adottando standard che specificano le informazioni che l'impresa richiede al collaboratore stesso e le relative modalità di trattamento e conservazione.

È esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali ed, in generale, la vita privata dei collaboratori.

Tali *standard* prevedono, inoltre, il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di comunicare/diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato e stabiliscono le regole per il controllo, da parte di ciascun collaboratore, delle norme a protezione della *privacy*.

6.2.11 Tutela della persona

La Società si impegna a tutelare l'integrità morale dei propri collaboratori garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona.

Pag. 21

Per questo motivo, la società salvaguarda i lavoratori da atti di violenza psicologica, e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

Non sono ammesse molestie sessuali e devono essere evitati comportamenti o discorsi che possano turbare la sensibilità della persona.

Il collaboratore della Società che ritiene di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati all'età, al sesso, alla sessualità, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose, può segnalare l'accaduto all'azienda che valuterà l'effettiva violazione del Codice Etico.

Le disparità non sono, tuttavia, considerate discriminazione se giustificate o giustificabili sulla base di criteri oggettivi.

6.2.12 Doveri dei collaboratori

Il collaboratore deve agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e quanto previsto dal presente Codice Etico, assicurando le prestazioni richieste; pertanto, ogni collaboratore è tenuto a segnalare tramite gli appositi canali, qualsiasi violazione delle regole di condotta stabilite dalle procedure interne.



6.2.13 Gestione delle informazioni

Il collaboratore deve conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

Ogni collaboratore è tenuto, altresì, ad elaborare i propri documenti utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta.

6.2.14 Conflitto di interessi

Tutti i collaboratori della Società sono tenuti ad evitare le situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interessi e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

Nel caso in cui si manifesti, anche solo parzialmente, l'apparenza di un conflitto di interessi il collaboratore è tenuto a darne comunicazione al proprio responsabile, il quale, secondo le modalità previste, informa la società che ne valuta caso per caso l'effettiva presenza.

Il collaboratore è tenuto, inoltre, a dare informazioni riguardo le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto di interessi con la Società.

Pag. 22

6.2.15 Utilizzo dei beni aziendali

Ogni collaboratore è tenuto a operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego.

In particolare, ogni collaboratore deve utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni a lui affidati ed evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno e/o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'azienda.

Ogni collaboratore è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente le unità preposte riguardo ad eventuali minacce o eventi dannosi per la Società.

A tal proposito, la società si riserva il diritto di impedire utilizzi distorti dei propri beni e delle proprie infrastrutture, attraverso l'impiego di sistemi contabili, di reporting, di controllo finanziario e di analisi e prevenzione dei rischi, fermo restando il rispetto di quanto previsto dalle leggi vigenti.



Per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ogni collaboratore è tenuto a:

- adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici;
- non inviare messaggi di posta elettronica minatori e ingiuriosi, non ricorrere a linguaggio di basso livello, non esprimere commenti inappropriati che possano recare offesa alla persona e/o danno all'immagine aziendale;
- non navigare su siti internet con contenuti indecorosi ed offensivi.

6.3. Criteri di condotta nelle relazioni con la clientela

I rapporti intrattenuti con la clientela devono essere sempre improntati a lealtà, trasparenza e riservatezza e caratterizzati da cortesia e professionalità e ciò per consolidare il rapporto di fiducia con i clienti medesimi e promuovere l'immagine della Società presso il pubblico.

Nello svolgimento della propria attività e nella prestazione dei servizi, la Società pone particolare attenzione e riguardo all'eguaglianza e all'equità di trattamento, alla centralità della persona e al diritto di scelta dell'utente; inoltre, i clienti/utenti sono sempre trattati in modo da preservare la loro dignità, l'autonomia e l'autostima.

In particolare, la Società eroga i propri servizi di cura ed assistenza secondo i principi di seguito indicati, ispirati alle normative di accreditamento nazionali e regionali.

Pag. 23

6.3.1 Appropriatezza delle cure

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona, rispettando le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia, il momento più giusto di erogazione, le più opportune modalità di erogazione rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita.

6.3.2 Efficienza, efficacia e qualità delle cure

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute del cliente, in modo da produrre, con le proprie conoscenze più aggiornate, esiti validi per la salute dello stesso; il raggiungimento di tale obiettivo non è separato dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel migliore modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

La qualità del servizio reso ed il livello di soddisfazione della clientela sono verificati costantemente anche attraverso la struttura preposta a raccogliere e fornire adeguato riscontro ai reclami e alla valutazione della fedeltà dei clienti.



I dati raccolti e registrati vengono analizzati periodicamente al fine di individuare ed apportare miglioramenti continui all'efficacia e alla qualità dello *standard* qualitativo.

Il personale, nell'ambito delle proprie competenze, deve tenersi sempre informato ed aggiornato per offrire al cliente risposte soddisfacenti e favorirne scelte consapevoli. In tale ottica, è cura dei dipendenti preposti ai rapporti con la clientela fornire informazioni quanto più possibile chiare, complete e comprensibili all'interlocutore.

6.3.3 Eguaglianza ed imparzialità

Ogni utente assistito dalla Società ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, età, lingua, religione ed opinioni politiche. I comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

La Società garantisce pari opportunità agli interlocutori interni ed esterni, costruendo relazioni fondate sul reciproco rispetto, sulla solidarietà e sul merito.

6.3.4 Trasparenza

La Società si impegna ad orientare la propria azione nel rispetto della trasparenza nella erogazione dei propri servizi, nell'esplicitazione chiara degli obiettivi, nella pubblicizzazione dei risultati ottenuti circa l'efficacia e l'efficienza degli stessi, nel completo rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti.

Pag. 24

6.3.5 Continuità

La Società assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di imprevisti non dipendenti dalla propria volontà, la Società si impegna ad adottare tutte quelle misure volte ad apportare agli utenti il minor disagio possibile.

6.3.6 Riservatezza

Le prestazioni ed il trattamento dei dati relativi alla persona assistita (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto di riservatezza.

Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o a un suo delegato.

Il personale sanitario ed amministrativo improntano le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della massima riservatezza delle informazioni delle quali vengono a conoscenza per causa del loro servizio.



6.3.7 Onestà

La Società assicura che i propri dipendenti e collaboratori abbiano la consapevolezza del significato etico delle loro azioni, non perseguano l'utile personale e/o aziendale a discapito del rispetto delle leggi vigenti e delle norme qui esposte.

6.3.8 Fiducia

La Società non può essere (e non potrà mai essere) competitiva senza la fiducia reciproca di tutti i soggetti che, quotidianamente, conferiscono il proprio apporto; la fiducia si basa sulla condivisione degli obiettivi e sul rispetto da parte di ciascuno dei valori e delle disposizioni del presente Codice Etico.

6.3.9 Scelta dei partner commerciali

Nella scelta dei soggetti con cui intrattenere rapporti commerciali il personale preposto deve rifiutare ogni forma di condizionamento, interno ed esterno, volto a influenzarne le decisioni in modo non rispondente all'interesse della Società o ai principi di correttezza e trasparenza enunciati nel Codice Etico.

Pag. 25

6.3.10 Imparzialità

La Società si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri clienti.

6.3.11 Contratti e comunicazioni

I contratti e le comunicazioni ai clienti della Società sono:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori;
- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette;
- completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente.

Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto più idonei alla trasmissione dei contenuti senza avvalersi di eccessive pressioni e sollecitazioni, e impegnandosi a non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri.

Infine, è cura della Società comunicare in maniera tempestiva ogni informazione relativa a eventuali modifiche al contratto, eventuali variazioni delle condizioni economiche e tecniche di erogazione del servizio e/o vendita dei prodotti ed esiti di verifiche compiute nel rispetto degli standard richiesti dalle Autorità di controllo.



6.3.12 Controllo della qualità

La Società si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi/prodotti offerti sulla base di livelli predefiniti ed a monitorare periodicamente la qualità percepita.

6.3.13 Coinvolgimento dei clienti

La Società si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti ed ai reclami da parte dei clienti e delle associazioni a loro tutela avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi, con particolare riguardo anche per i clienti portatori di handicap.

6.4. Criteri di condotta nelle relazioni con i propri fornitori

Fermo restando l'impegno della Società nel conformarsi alle scelte operate dal Gruppo, nei rapporti con i fornitori, la Società applica i medesimi principi che devono caratterizzare i rapporti commerciali con la clientela privilegiando le aziende impegnate nel rispetto delle norme vigenti afferenti la salvaguardia e la tutela dell'ambiente, la sicurezza sul posto di lavoro, la tutela del diritto alla riservatezza, il rispetto delle norme fiscali e contributive.

La selezione dei fornitori, operata dal Gruppo, si basa su valutazioni obiettive che tengono in considerazione la qualità, l'innovazione, il costo, il servizio, la continuità e l'etica. Pag. 26

Ai collaboratori delle società del Gruppo è richiesto, infatti, di selezionare i fornitori anche sulla base dei principi etici sviluppati nel presente Codice ed eventuali comportamenti di un fornitore non conformi o contrari ai principi etici del Codice vengono segnalati tempestivamente.

Anche in relazione ai fornitori la Società, uniformandosi alla politica del Gruppo, ha definito specifici processi aziendali volti a monitorare la conformità del fornitore agli *standard* e ai principi aziendali.

6.4.1 Scelta dei fornitori

I processi di acquisto operati dal Gruppo sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per tutte le società che ne fanno parte, inclusa la Società, ed alla concessione delle pari opportunità per ogni fornitore;

detti processi di acquisto sono, inoltre, fondati su comportamenti precontrattuali e contrattuali orientati ad un'indispensabile e reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione.

In particolare, i collaboratori del Gruppo, addetti a tali processi, sono tenuti a non precludere ad alcuno in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere alla stipula di contratti, adottando nella scelta della rosa



dei candidati criteri oggettivi e trasparenti e ad assicurare a ogni gara una concorrenza sufficiente con un numero adeguato di imprese.

Per alcune categorie merceologiche, il Gruppo dispone di un albo fornitori i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriera di accesso.

In ogni caso, nell'ipotesi che il fornitore, nello svolgimento della propria attività, adotti comportamenti non in linea con i principi generali del presente Codice, il Gruppo è legittimato a prendere opportuni provvedimenti fino a precludere eventuali altre occasioni di collaborazione.

6.4.2 Integrità ed indipendenza

Nella Società le relazioni con i fornitori sono regolate da principi comuni e sono oggetto di un costante monitoraggio da parte della Società.

La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando, ove possibile, forme di dipendenza.

6.4.3 Tutela degli aspetti etici

Pag. 27

Nella prospettiva di conformare l'attività di approvvigionamento ai principi etici adottati, la Società si impegna a richiedere, per particolari commesse, requisiti di tipo sociale ed il rispetto della normativa in materia di sicurezza.

Le violazioni dei principi generali del Codice Etico comportano meccanismi sanzionatori, tesi anche ad evitare reati che possano comportare responsabilità amministrativa a carico della società.

6.5. Criteri di condotta nelle relazioni con l'esterno

6.5.1 Rapporti con partiti, organizzazioni sindacali ed associazioni

La Società non finanzia partiti sia in Italia sia all'estero, loro rappresentanti o candidati, né effettua sponsorizzazioni di congressi o feste che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica e si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta a esponenti politici e non eroga contributi a organizzazioni con le quali può ravvisarsi un conflitto di interessi.



6.5.2 Rapporti istituzionali

Ogni rapporto con le istituzioni italiane o internazionali è riconducibile esclusivamente a forme di comunicazione volte a valutare le implicazioni dell'attività legislativa ed amministrativa nei confronti della Società, a rispondere a richieste informali e ad atti di sindacato ispettivo, o comunque a rendere nota la posizione su temi rilevanti per la società.

A tal fine, la Società si impegna ad instaurare, senza alcun tipo di discriminazione, canali stabili di comunicazione con tutti gli interlocutori istituzionali a livello internazionale, comunitario e territoriale ed a rappresentare gli interessi e le posizioni delle società del Gruppo in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva.

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti, i contatti con gli interlocutori istituzionali avvengono esclusivamente tramite referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dal vertice del Gruppo.

La Società adotta specifici modelli organizzativi per la prevenzione dei reati nei confronti della Pubblica Amministrazione.

6.5.3 Rapporti con la Pubblica Amministrazione

I rapporti con la Pubblica Amministrazione sono tenuti dai soggetti a ciò delegati dalla normativa interna.

Pag. 28

Il comportamento dei dipendenti, dei collaboratori e degli amministratori della Società nei confronti della Pubblica Amministrazione si ispira alla massima correttezza, trasparenza e linearità.

In tale ottica, si rifiutano logiche di condizionamento delle decisioni della controparte, in ogni forma espresse o attuate, volte ad influenzare decisioni in favore della Società o a richiedere od ottenere un trattamento di favore.

E' fatto espresso divieto di indurre lo Stato o un Ente Pubblico in errore, con artificio raggiri, per procurare alla Società un ingiusto profitto con altrui danno; il profitto ingiusto può essere diretto o indiretto e comprendere anche contributi, finanziamenti, altre erogazioni comunque denominate.

E' fatto, altresì tassativo divieto di: i) utilizzare o presentare dichiarazioni o documenti falsi o attestanti cose non vere, ovvero omettere informazioni dovute per conseguire contributi, finanziamenti o altre erogazioni concesse dallo Stato o da altro Ente Pubblico; ii) destinare contributi, finanziamenti o altre erogazioni concesse dallo Stato o da altro Ente Pubblico, ad iniziative diverse da quelle dirette alla realizzazione di opere o allo svolgimento di attività di pubblico interesse per le quali sono state ottenute.

E' altresì vietata qualsiasi attività diretta o anche, per interposta persona, finalizzata ad influenzare l'indipendenza di giudizio.



Qualsiasi dipendente che riceva direttamente o indirettamente proposte di benefici da pubblici funzionari o incaricati di pubblico servizio o dipendenti di ogni genere della Pubblica Amministrazione, che configurino simili fattispecie, deve immediatamente riferire all'organismo interno preposto alla vigilanza sull'applicazione del presente Codice Etico.

6.5.4 Contributi e sponsorizzazioni

La Società supporta, attraverso attività di sponsorizzazione o stipulando specifiche convenzioni, iniziative che possano riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, della divulgazione scientifica e tecnologica, con eventi che offrano garanzia di qualità, che abbiano respiro nazionale o rispondano a specifiche esigenze territoriali coinvolgendo i cittadini, le istituzioni, le associazioni con i quali la società collabora alla progettazione, in modo da garantire originalità ed efficacia.

In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire, la Società presta particolare attenzione a ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale.

6.5.5 *Antitrust* ed organi regolatori

La Società dà piena e scrupolosa osservanza alle regole antitrust ed alle *Authority* regolatrici del mercato e si conforma alle linee guida del Gruppo in materia di politica della concorrenza. Pag. 29

La Società non nega, nasconde, manipola o ritarda alcuna informazione richiesta dall'Autorità *Antitrust* e dagli altri organi di regolazione nelle loro funzioni ispettive, e collabora attivamente nel corso delle procedure istruttorie.

Per garantire la massima trasparenza, la Società si impegna a non trovarsi con dipendenti di qualsiasi *Authority* e loro familiari in situazioni di conflitto di interessi.

6.5.6 Comunicazione e formazione

L'adozione del Codice Etico è comunicata a tutti i dipendenti, consulenti e terze parti che entrino in rapporti contrattuali con la Società.

Il Codice Etico è portato a conoscenza di tutti i soggetti interessati interni ed esterni anche mediante pubblicazione sul sito del Gruppo www.korian.it.



7. MODALITÀ DI ATTUAZIONE

7.1 Violazione del Codice Etico e sanzioni

La violazione di quanto statuito dal presente Codice Etico verrà punita con l'applicazione delle sanzioni previste nel Sistema Disciplinare adottato dalla Società e richiamato dal Modello Organizzativo.

L'osservanza delle norme del Codice Etico deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti della Società, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 del Codice Civile, nonché delle obbligazioni contrattuali assunte dai collaboratori non subordinati e consulenti esterni.

Pertanto, le violazioni commesse dal personale dipendente, fornitori e collaboratori esterni, nonché da tutti gli altri soggetti con i quali la Società intrattiene rapporti contrattuali, potranno costituire inadempimento delle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro o illecito disciplinare, con ogni conseguenza di legge applicabile, anche in ordine alla conservazione del rapporto di lavoro, e potrà comportare il risarcimento dei danni dalle stesse derivanti.

I soggetti interessati possono segnalare per iscritto, in forma non anonima, ogni violazione e/o sospetto di violazione del Codice Etico all'Organismo di Vigilanza che provvederà ad un'analisi tempestiva della segnalazione ascoltando eventualmente l'autore ed il responsabile della presunta violazione.

L'Organismo di Vigilanza agisce in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione, intesa come atto che possa dar adito anche al solo sospetto di essere una forma di discriminazione e penalizzazione. E', Pag. 30
inoltre, assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

7.2 Monitoraggio ed aggiornamento del Codice Etico

Con periodicità almeno annuale, il presente Codice Etico dovrà essere oggetto di verifica e di eventuale aggiornamento da parte del Consiglio di Amministrazione della Società, previa istruttoria dell'Organismo di Vigilanza.

7.3 Norme di chiusura

Le disposizioni specifiche del presente Codice Etico costituiscono esemplificazioni dei comportamenti più ricorrenti e non limitano l'ambito di applicazione dei principi generali espressi.

Qualora anche una sola delle disposizioni di tale Codice dovesse entrare in conflitto con qualsiasi altra disposizione contenuta in regolamenti interni o procedure, prevarrà quanto prescritto nel Codice stesso.

