



Centro Creaa, Piva 16756821001, Via Francesco Tovaglieri, n. 17 00155 – ROMA Dir.

Sanitario Dott. Roberto Felici

**Modello di organizzazione, gestione e controllo
ai sensi del D.Lgs. 231/2001**

Codice Etico, di Condotta e Disciplinare

Creaa S.r.L ha adottato un Codice Etico, di Condotta e disciplinare che integra il Modello di Organizzazione ex D.Lgs 231/2001 ed esprime gli impegni e le responsabilità etiche cui sono tenuti ad uniformarsi, nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, tutti i collaboratori, siano essi amministratori, dipendenti, o terzi interessati.

Il presente Codice è parte integrante del Modello adottato dal Centro Medico Creaa ex D.Lgs 231/2001 e per tale motivo rileva anche sotto il profilo dell'eventuale responsabilità amministrativa del Centro Medico.

All' interno del presente documento i seguenti vocaboli hanno il seguente significato:

Codice: si riferisce al seguente Codice, composto di una serie di contenuti etici, perché descrittivo di una serie di condotte aziendali;

Comportamento: condotta attiva od omissiva, singola o collettiva, dolosa o colposa, posta in essere da un soggetto, sia nel Centro Medico che all'esterno, a qualunque titolo, anche occasionale e /o gratuito e a prescindere dagli effetti e dai risultati che abbia prodotto;

Concorrenza sleale: attività con la quale si favorisce se stessi o si sfavorisce la concorrenza mediante pratiche corruttive, acquisizione di informazioni riservate della concorrenza in modo fraudolento o

scorretto, o tramite dipendenti e/o collaboratori tenuti alla riservatezza, denigrazione di prodotti e/o servizi altrui infondata o esaltazione dei propri prodotti e/o servizi in modo ingannatorio o fuorviante;

Conflitto di Interesse: qualsiasi situazione in cui gli interessi di un Destinatario economici i no, collidano, possano interferire o siano diversi e/o contrapposti a quelli del Centro Medico. Si ha inoltre Conflitto di Interesse anche quando un Destinatario ponga in essere un comportamento o abbia un interesse che potrebbero rendergli difficile svolgere il proprio lavoro in maniera oggettiva e/o efficace o quando egli si possa avvantaggiare personalmente di situazioni attinenti il Centro Medico;

Consenso Informato: Assenso dell'utente a subire un trattamento sanitario e costituisce il presupposto della legittimità dell'azione del medico e degli altri operatori;

Dato Personale: qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione;

Dato Sensibile: dati personali idonei a rilevare l'origine razziale o etica, le convinzioni religiose, politiche, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, nonché i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale;

Destinatario: coloro che sono tenuti ad adeguarsi alle previsioni del presente Codice e che sono soggetti alle sanzioni ed alle prescrizioni in esso contenute. Vi rientrano tutti coloro che instaurino con il Centro Medico a vario titolo un rapporto professionale, diretto e/o indiretto, stabile e/o occasionale, indistintamente inquadrabili quali lavoratori dipendenti, collaboratori, tecnici, dipendenti amministrativi, professionisti sanitari, specializzandi, frequentatori volontari;

Direttore Sanitario: colui che per legge ha la responsabilità tecnico-funzionale dei servizi e del possesso dei requisiti e dei titoli prescritti per legge da parte del personale che opera nel centro medico;

Documento: qualunque atto formato, ricevuto o detenuto dal Centro Medico a prescindere dalla circostanza che trattasi di formato cartaceo, telematico o digitale ivi compresi immagini, file audio/video, mail, sia originale che in copia;

Fornitori: soggetti fisici o giuridici che professionalmente o commercialmente operino prestando beni, servizi o altra utilità al Centro Medico in settori o attività accessori rispetto all'attività prevalente del Centro;

Informazioni Confidenziali: informazioni non pubbliche che riguardino il Centro Medico;

Modello: Modello di Organizzazione e Gestione previsto dal D.Lgs 231/2001 volto a prevenire la responsabilità penale degli enti;

Trattamento: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali;

Utente: coloro i quali si rivolgono al Centro Medico al fine di riceverne i servizi.;

Stakeholder: coloro i quali sono "Portatori di interesse"

Premessa

Il Centro Medico Crea è una struttura di prevenzione, diagnosi e terapia che eroga attività sanitarie di tipo specialistico, fornendo assistenza agli Utenti, tramite professionisti sanitari specializzati nei settori di competenza. Con il presente codice il Centro Medico si prefigge l'obiettivo di soddisfare le esigenze e le necessità degli Utenti mirando a garantire un elevato grado di professionalità e competenza.

Il Centro Medico Crea ha deciso di adottare le prescrizioni indicate nel Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, emanato in attuazione dell'art. 11 della Legge 29 settembre 2000, n. 300, recante la **“Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”** (il "Decreto") per gli illeciti amministrativi dipendenti da reato, che introduce nel nostro ordinamento la responsabilità diretta dell'ente per la commissione di specifici reati, commessi nell'interesse o a vantaggio dell'ente da parte di soggetti funzionalmente legati allo stesso, in posizione apicale e subalterna.

Tutti i Destinatari sono tenuti a conoscere e a rispettare il presente Codice, a uniformarsi ad esso e a osservarlo secondo buona fede e diligenza. Peraltro, l'osservanza ed il rispetto del presente Codice costituisce parte integrante ed essenziale degli obblighi contrattualmente assunti con il Centro Medico. La violazione di dette norme costituisce inadempimento delle obbligazioni contrattuali derivanti dal rapporto di lavoro ex art. 2104 c.c. e del vincolo di fiducia necessariamente connesso alla stipula e sottoscrizione di suddetti contratti, con ogni conseguente violazione di legge.

Il Centro Medico si riserva la facoltà di modificare e/o integrare il presente Codice in ogni momento e senza preavviso alcuno per ottemperare a obblighi normativi, prescrizioni di legge, ovvero per necessità di etica civile dandone avviso e ampia diffusione ai Destinatari.

Destinatari

Tutti i Destinatari sono tenuti a rispettare il presente Codice, perciò gli stessi sono tenuti a leggerne attentamente il contenuto e a comprenderlo in ogni sua parte. Tutti i comportamenti contrari al presente codice o comunque tutti i comportamenti illegali di cui si venga a conoscenza dovranno essere immediatamente riferiti al Direttore Sanitario, ovvero secondo le circostanze all'Organismo di Vigilanza, secondo i principi di buona fede e di leale collaborazione e cooperazione.

Diffusione del Codice Etico-Comportamentale e l'Organismo di Vigilanza

Il Centro Crea garantisce la più ampia diffusione, interna ed esterna, del Codice Etico-Comportamentale, costituito dal Codice Etico e dal Modello di Organizzazione, facendone conoscere il contenuto a tutti i portatori d'interesse che interagiscano con lo stesso. In particolare adotta a tal fine le seguenti iniziative:

- distribuzione del Codice, con relativa sottoscrizione dell’impegno a rispettarne le previsioni, a tutti i componenti degli organi sociali e a tutto il personale che a qualunque titoli collabori con il Centro Creaa;
- affissione di copie del presente Codice presso la sede aziendale in luoghi accessibili e visibili da parte di chiunque;
- pubblicazione sul sito internet della Società e sulla sezione intranet aziendale;
- inserimento nei contratti con i soggetti terzi, ivi compresi i fornitori, di specifiche clausole che qualificano come inadempimento contrattuale grave il mancato rispetto dei principi etici previsti dal presente Codice. Il Centro Creaa affida inoltre il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del proprio modello organizzativo, nonché di proporre l’eventuale aggiornamento a un Organismo di Vigilanza dotato di autonomi poteri d’iniziativa e controllo, come disciplinato più nel dettaglio nel modello organizzativo. Della presenza dell’Organismo di vigilanza è data pubblicità ai portatori d’interesse nelle stesse forme del presente Codice

Principi etici e di valore sociale tutelati dal Centro Creaa

Il Centro Medico Creaa è consapevole dell’importantissimo valore sociale della propria attività e dello spessore etico delle prestazioni e dei servizi che si svolgono al suo interno. Pertanto, ritiene assolutamente fondamentale uniformarsi ed improntare tutta la propria attività ad un approccio socialmente responsabile della prestazione sanitaria.

Il presente Codice detta principi e regole comportamentali e sociali a cui imprescindibilmente devono uniformarsi i Destinatari.

I principi etici, sociali e morali ai quali si ispira il Centro Creaa sono:

Il diritto alla salute e la centralità della persona

Il Centro Medico Creaa riconosce e promuove la salute come diritto fondamentale di ogni individuo. L’attività del Centro Creaa si conforma al diritto alla salute, così come delineato dall’art. 32 della Costituzione, ponendo sempre al centro l’essere umano. Il Centro Creaa ispira la propria attività ponendo sempre il paziente al centro di ogni sua scelta e azione, secondo i principi di cui al presente codice. Ogni individuo deve essere trattato con rispetto e dignità e tutte le interazioni devono essere condotte nel pieno rispetto di ciascuno. Il principio della centralità dell’essere umano ha valenza interna ed esterna, ossia deve ispirare tutti i rapporti, sia dei dipendenti e collaboratori con i portatori di interessi (pazienti, fornitori, ecc) sia dei dipendenti e collaboratori tra loro. Il Centro Creaa non tollera alcun atto di scortesia, prevaricazione, molestia, abuso o aggressione venga attuato su assistiti, dipendenti o collaboratori. Il

Centro Crea riconosce l'importanza della valorizzazione professionale di tutti gli operatori, ad ogni livello e per ogni genere di mansione da essi svolta, secondo i principi enunciati nel presente codice.

La centralità del paziente

Il Centro Crea ispira la propria attività ponendo sempre il paziente al centro di ogni sua scelta e azione. Il paziente ha diritto di ottenere dal medico che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito al suo stato di salute, sui provvedimenti proposti e quelli alternativi. I pazienti devono essere coinvolti nelle scelte riguardanti la loro salute, in particolare essi debbono essere messi nelle condizioni di poter:

- a) porre liberamente domande su questioni che li riguardino o su informazioni che essi non abbiano compreso;
- b) prendere la decisione che essi ritengano migliore per la propria salute e la propria vita;
- c) partecipare consapevolmente ad ogni aspetto del loro percorso di terapia

Il Centro Crea ritiene fondamentale e adotta tutte le misure utili affinché i pazienti trattino gli altri pazienti, il personale e le strutture dell'Ente con rispetto e dignità.

Il governo clinico

Il Centro Crea riconosce la validità dei più moderni metodi del governo clinico, di cui si avvale per la sua stessa organizzazione, ponendo al centro della valutazione di efficacia ed efficienza del sistema, il soddisfacimento dei bisogni di salute e benessere del paziente.

La libertà di cura e il consenso informato

Il Centro Crea s'impegna a garantire la massima libertà di autodeterminazione del paziente in ordine alle scelte relative alla propria salute. Tutte le attività che coinvolgono il paziente sono oggetto di informazione personale e di consenso da parte del paziente. I pazienti devono ricevere informazioni adeguate per permettere loro di prendere decisioni consapevoli sulla propria salute. Tali informazioni devono essere fornite ai pazienti in maniera chiara e comprensibile, in un ambiente che incoraggi e stimoli la comunicazione aperta con il medico. Ai pazienti deve essere concesso un tempo sufficiente per riflettere su tali informazioni prima di dare il consenso. I pazienti possono cambiare decisione in qualsiasi momento, le conseguenze di tale cambiamento devono essere adeguatamente rappresentate dal professionista e devono essere oggetto di un'esplicita assunzione personale di responsabilità da parte del paziente in merito alle terapie proposte e/o in corso, nonché delle eventuali conseguenze della propria scelta. Il diritto dei pazienti a ricercare una seconda valutazione clinica deve essere rispettato. I pazienti hanno diritto di accedere alle informazioni contenute nella loro cartella clinica secondo le vigenti normative. Il personale qualificato del Centro Crea è disponibile ad aiutare il paziente a capire i contenuti della cartella clinica conformemente alle rispettive competenze professionali. I pazienti hanno il diritto,

ove occorra, che sia individuata un'altra persona per agire a loro nome e in loro conto o a loro supporto, anche per quanto concerne le scelte in materia di salute. Di tale facoltà, prevista dal nostro Ordinamento, il Centro Crea dà ampia informazione ai pazienti e ai loro familiari o conviventi, in particolare con riguardo alla figura dell'amministratore di sostegno.

L'assistenza del paziente

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità personale, delle proprie abitudini, delle proprie tradizioni culturali e religiose.

I reclami del paziente

Il paziente ha diritto di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati. Egli ha altresì diritto di essere informato sull'esito degli stessi. Il Centro Crea si impegna a fornire strumenti al fine di consentire agli utenti e a tutti i portatori di interesse di segnalare disfunzioni e disservizi. Le segnalazioni devono essere sempre valutate e delle risultanze delle stesse deve essere data comunicazione al suo autore.

I diritti del paziente minorenne

Il Centro Crea riconosce il diritto del minorenne a un'assistenza particolare, adeguata alla sua età e alle sue facoltà, tesa a favorire il suo pieno sviluppo e la sua completa maturazione, sotto il profilo fisico, intellettuale, morale e sociale. I bambini e gli adolescenti afferenti al Centro Crea hanno diritto a un rapporto riservato e personale con i medici, che consenta loro di comprendere le proprie condizioni di salute e le relative terapie, di esprimere i propri disagi e le proprie sofferenze, come anche le proprie opinioni con il maggiore grado di libertà possibile. Ai bambini deve essere assicurato il mantenimento dei rapporti con la loro famiglia e in particolare con coloro che esercitano la potestà genitoriale, i quali devono sempre essere messi nella condizione di partecipare alle scelte che riguardano il minorenne.

L'accesso alle prestazioni sanitarie

L'accesso alle prestazioni sanitarie del Centro Crea deve avvenire sulla base dei criteri di priorità definiti dall'ordinamento, nel rispetto delle norme e dei regolamenti specifici. Nel momento dell'accesso del paziente, i sanitari si impegnano a:

- a) instaurare una relazione con il paziente tale da limitare i suoi disagi e da metterlo in grado di esprimere liberamente i propri bisogni;
- b) curare l'accoglienza del paziente in ragione delle sue condizioni;
- c) fornire tutte le informazioni affinché l'utenza faccia un corretto utilizzo dei servizi offerti;
- d) ascoltare e comprendere le aspettative ed i bisogni dei pazienti, avuto riguardo alla loro personale condizione fisica e mentale.

Principio di Eguaglianza

Il Centro Creaa riconosce il principio di eguaglianza come sancito dall'art. 3 della Costituzione, sia in senso formale che sostanziale. Riconosce il diritto di tutti i cittadini di perseguire uno stato di benessere che sia il più ampio possibile compatibilmente con la propria condizioni fisica e psichica. Si impegna a garantire l'accesso ai servizi da parte dei pazienti senza alcuna distinzione, né discriminazione, tenendo conto delle condizioni personali di ciascuno. A tale principio devono conformarsi tutti i rapporti con i portatori di interessi. I servizi del Centro devono essere erogati assicurando eguale accesso a ciascuno, senza alcuna discriminazione di genere, etnia, religione e opinioni politiche, evitando qualsiasi discriminazione e assicurando parità di trattamento.

Valore della reputazione e dei doveri fiduciari

La buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale per Creaa. All'esterno essa favorisce l'approvazione sociale, l'attrazione delle migliori risorse umane, la soddisfazione dei Clienti e Pazienti per cui opera, la serenità dei fornitori e l'affidabilità verso i terzi in genere. All'interno, essa consente di prendere ed attuare le decisioni senza frizioni e di organizzare il lavoro limitando i controlli burocratici. Il Centro Creaa considera la propria immagine, la propria affidabilità e la propria reputazione valori da tutelare e difendere. Al fine di assicurare tali finalità, tutti coloro che collaborano per il Centro Medico, i Destinatari, appunto, del presente Codice, devono assicurare, nell'ambito del ruolo che ricoprono massima lealtà e professionalità, contribuendo alla costruzione del benessere della struttura.

Tutti i Destinatari hanno inoltre lo specifico onere di garantire il rispetto del presente Codice e dei principi in esso contenuti ai propri collaboratori.

In nessun modo la convinzione di agire nell'interesse o per il bene del Centro può fungere da esimente e giustificare comportamenti in contrasto con i principi del presente Codice ovvero con le norme di legge o le norme deontologiche.

Rispetto per l'ambiente

Il Centro Creaa si impegna a rispettare l'ambiente e si impegna a rispettare la salute e la sicurezza di Dipendenti, Collaboratori e fruitori dei servizi del Centro.

Valore della reciprocità

Il Codice è improntato a un ideale di cooperazione orientata alla tutela del reciproco rispetto e vantaggio delle parti coinvolte e a prevenire la commissione di reati delle specie contemplate dal citato Decreto Legislativo 231/2001.

Si richiede perciò a tutti gli *stakeholder* di agire secondo principi e regole ispirate ad un analogo ideale di condotta etica e nel pieno rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti.

Il comportamento del Centro Crea e dei Destinatari del presente Codice deve essere eticamente corretto e conforme alle leggi e ai regolamenti vigenti, nonché alle norme deontologiche.

Il Centro Crea si impegna al fine di fornire ai suoi Utenti un elevato standard dei servizi e delle prestazioni offerte, e a tal fine, richiede ai Collaboratori e Dipendenti un elevato grado di professionalità e diligenza. Richiede inoltre un elevato grado di lealtà, correttezza, integrità, cortesia e onestà sia nei rapporti reciproci che nei rapporti con il Centro Medico.

Rispetto della Legalità

L'ente - ed ogni suo dipendente e/o collaboratore - si impegna al rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in tutti i paesi in cui l'ente opera.

Imparzialità

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i propri *stakeholder* (gestione del Cliente/utente, organizzazione del lavoro, selezione e gestione dei fornitori), si evita qualsiasi forma di discriminazione che sia basata su età, sesso, stato di salute, razza, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose dei propri interlocutori.

Imparzialità del Trattamento medico

Il Centro Medico considera l'imparzialità del Trattamento Medico un valore imprescindibile tanto nell'ambito dei rapporti interni che in quelli esterni.

Qualità del servizio

Il Centro Crea considera fondamentale garantire un'elevata qualità dei servizi sanitari erogati. A tal fine, gli operatori del Centro Crea sono tenuti ad adottare una diligenza adeguata nello svolgimento delle proprie prestazioni professionali.

Continuità delle prestazioni e dei servizi

Il Centro Crea è impegnato per garantire la continuità nell'erogazione dei servizi per tutto il tempo necessario alla soluzione dei problemi che hanno portato il paziente a recarsi presso il Centro. Assicura pertanto continuità e regolarità nell'erogazione dei propri servizi. Ogni situazione di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio è espressamente regolata dalla vigente normativa. In tali casi il Centro Crea adotta le misure più adeguate al caso specifico volte ad arrecare il minor disagio possibile ai portatori di interesse.

Partecipazione, Trasparenza, Comunicazione e Completezza delle informazioni

Il Centro Crea assicura la partecipazione dei portatori di interesse in ogni processo aziendale. A tal fine garantisce a ciascuno di loro il diritto di accesso alle informazioni sulla base del principio di trasparenza e delle disposizioni legislative e regolamentari vigenti. Il Centro Crea garantisce la trasparenza nei confronti dei cittadini e si obbliga a prestare la massima attenzione a eventuali reclami e proposte da parte degli utenti stessi. Riconosce l'importanza della comunicazione e si impegna pertanto ad adottare tutte le iniziative volte ad informare la collettività.

I collaboratori sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, atte a consentire all'insieme degli *stakeholder* di addivenire, nello sviluppo dei rapporti con la stessa, a decisioni autonome e consapevoli.

In particolare, nella formulazione di qualunque forma di accordo, si avrà cura di specificare al contraente, in modo chiaro e comprensibile i comportamenti da tenere nello svolgimento del rapporto instaurato.

La società esamina i documenti adottati dagli enti pubblici con cui entra in contatto, al fine di sensibilizzare i propri dipendenti al rispetto di eventuali regole più stringenti e/o diverse, di cui l'ente pubblico si sia dotato.

Quando è in corso una qualsiasi trattativa, richiesta o rapporto con la Pubblica Amministrazione, il personale incaricato non deve cercare di influenzare impropriamente le decisioni della controparte, comprese quelle dei funzionari che trattano o prendono decisioni per conto della Pubblica Amministrazione.

L'importanza dell'informazione

In armonia con il principio di partecipazione e di trasparenza, il Centro Crea assicura l'informazione verso l'esterno delle prestazioni sanitarie erogabili e delle relative modalità di accesso. L'informazione deve essere fornita con strumenti diversificati e il suo contenuto deve essere agevolmente comprensibile al cittadino. Il Centro Crea s'impegna ad assicurare il monitoraggio della domanda dei cittadini e la rilevazione del gradimento dei servizi, al fine di mantenere costantemente adeguato il livello qualitativo della prestazione erogata. I risultati di tali attività saranno portati, periodicamente a conoscenza degli utenti, quale momento d'attuazione del principio di trasparenza.

Partecipazione a gare pubbliche

In caso di effettuazione di una gara con la Pubblica Amministrazione, la società opera nel rispetto della legge e della corretta pratica commerciale.

Qualora sia utilizzato un consulente o un soggetto "terzo" per essere rappresentato nei rapporti verso la Pubblica Amministrazione, la società deve prevedere che nei confronti del consulente e del suo personale

o nei confronti del soggetto “terzo” siano applicate le stesse direttive valide anche per i dipendenti dell’ente.

Onestà e correttezza dei comportamenti

Nello svolgimento delle attività e nelle relazioni di qualunque tipo e natura, i collaboratori sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il codice etico e i regolamenti interni.

In nessun caso il perseguimento dell’interesse del Cliente può giustificare un operato non conforme ad una linea di condotta onesta.

Il Centro Crea e i suoi collaboratori improntano la propria attività al valore dell’onestà. L’utile personale o aziendale non può pertanto, in alcun modo, giustificare condotte contrarie ai principi di correttezza, lealtà e di buona fede o che violino le norme vigenti. Chiunque abbia relazioni con i pazienti non deve mai approfittare di eventuali situazioni di debolezza o ignoranza. Deve essere evitata – o quantomeno resa palese ai propri referenti – ogni eventuale situazione di conflitto di interessi, anche potenziale. Il Centro Crea non tollera che un proprio dipendente, un amministratore o un collaboratore possa trarre un vantaggio e/o un profitto indebito da informazioni conosciute e/o relazioni intraprese durante e/o in ragione dello svolgimento della propria attività.

Correttezza in caso di conflitto di interesse

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

Riservatezza

Crea S.r.L. 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. I collaboratori di Crea S.r.L. Sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l’esercizio della propria attività.

Valore delle risorse umane

I collaboratori di Crea S.r.L. costituiscono un indispensabile fattore di successo.

Per questo motivo, Crea S.r.L. tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di massimizzarne il grado di soddisfazione ed accrescerne il patrimonio di competenze possedute.

Pertanto, nella gestione dei rapporti che implicano l’instaurarsi di relazioni gerarchiche, Crea S.r.L. richiede che l’autorità sia esercitata con equità e correttezza, vietando ogni comportamento che possa essere ritenuto lesivo della dignità ed autonomia del collaboratore.

Le risorse umane costituiscono un fattore indispensabile e di fondamentale importanza per il raggiungimento degli obiettivi del Centro Creaa. La gestione delle risorse umane è fondata sul rispetto della personalità e professionalità di ciascuno nel quadro generale della vigente normativa. Per questo motivo, il Centro Creaa tutela e promuove il valore delle risorse umane ai diversi livelli di professionalità allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e le conoscenze delle competenze possedute da ciascun collaboratore. Il Centro Creaa si impegna a fare in modo che nei rapporti con i propri collaboratori sia sempre salvaguardato il valore professionale. Il Centro Creaa protegge l'integrità psico-fisica dei suoi dipendenti e collaboratori, e garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri. Non sono tollerate richieste o azioni da parte di chicchessia volte ad indurre le persone ad agire contro la legge e il Codice Etico-Comportamentale, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno. L'attività lavorativa presso il Centro Creaa dev'essere ispirata al reciproco rispetto tra colleghi di lavoro. Nell'ambito della loro attività professionale, i dipendenti e collaboratori del Centro Creaa sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il Codice Etico-Comportamentale, i regolamenti interni e le procedure di qualità. In nessun caso il perseguimento dell'interesse del Centro Creaa può giustificare una condotta non coerente con le norme previste dal Codice Etico-Comportamentale ed in contrasto con la normativa vigente. È consentito accettare doni o altre forme di omaggio, solo se di modico valore e tali da non poter essere interpretati come eccedenti le normali pratiche di cortesia, o comunque rivolti ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile ai servizi erogati dal Centro Creaa.

La formazione continua del personale

Il Centro Creaa promuove il miglioramento delle competenze dei propri dipendenti e collaboratori anche attraverso una formazione mirata, mettendo a disposizione strumenti informativi e formativi con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze e conservare il valore professionale del personale. La formazione è fornita sulla base di specifiche esigenze di sviluppo professionale. Il Centro Creaa considera la formazione importante fattore di crescita e valorizzazione del capitale umano.

Qualità dei servizi

Creaa S.r.L. orienta la propria attività alla soddisfazione e alla tutela del proprio Cliente, oltreché all'apprezzamento della collettività in cui opera.

Per questo motivo, Creaa S.r.L. sviluppa le proprie attività secondo elevati standard di qualità.

Concorrenza sleale

Il Centro Creaa intende tutelare il valore della concorrenza leale astenendosi da comportamenti collusivi e predatori.

Responsabilità verso la collettività

Il Centro Creaa .è consapevole dell'influenza 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.

Criteri di condotta:

Trattamento delle informazioni

Le informazioni degli *stakeholder* sono trattate nel pieno rispetto della riservatezza e della privacy degli interessati.

Omaggi e regali

Non è ammessa alcuna forma di omaggio, regalia, promessa di benefici futuri eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, e comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione degli affari.

Tale condotta, come sarà meglio specificato *sub. § "Rapporti istituzionali"*, è particolarmente raccomandata nello svolgimento di rapporti con funzionari pubblici italiani ed esteri, loro parenti e affini. Le uniche forme di cortesia ammesse devono rientrare nel concetto di modico valore, ed essere finalizzate a promuovere l'immagine o iniziative da questa promosse: le stesse devono comunque essere autorizzate dalla direzione e supportate da idonea documentazione.

Le stesse regole risultano applicabili a omaggi e regalie ricevute da dipendenti o amministratori.

Comunicazioni all'esterno

La comunicazione verso i propri stakeholder 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.

Gestione del personale dipendente

La gestione del personale avviene con le modalità di seguito descritte.

Selezione del personale

La valutazione delle candidature è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati alle esigenze dell'attività, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Le informazioni richieste ai candidati sono strettamente collegate alla verifica del profilo professionale e psicoattitudinale del singolo, nel pieno rispetto della sfera privata e delle opinioni dello stesso.

Nelle fasi di selezione ed assunzione, la funzione Personale, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare qualunque forma di favoritismo, nepotismo, o Clientelismo.

Costituzione del rapporto di lavoro

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro; non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare o di "lavoro nero".

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

- a. caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- b. elementi normativi e retributivi, come regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro;
- c. norme e procedure da adottare al fine di evitare comportamenti contrari a norme di legge.

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

Scelta dei Collaboratori

Il Centro Creaa si avvale esclusivamente di professionisti sanitari altamente qualificati.

L'azienda mette a disposizione di tutti i collaboratori strumenti informativi e formativi con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze ed implementare il valore professionale del personale.

È prevista una formazione istituzionale erogata in determinati momenti della vita aziendale del collaboratore e una formazione ricorrente

Valutazione del personale

Il Centro Creaa evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori.

Nell'ambito dei processi di gestione ed organizzazione del personale, le decisioni sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai collaboratori.

La valutazione dei collaboratori è determinata col coinvolgimento della funzione personale, dei responsabili di riferimento e, per quanto possibile, di tutti i soggetti che sono entrati in relazione con il valutato.

Anche in sede di valutazione, la funzione personale, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di Clientelismo.

I diritti del lavoratore

I diritti dei lavoratori sono tutelati come di seguito descritto.

Sicurezza e salute del lavoro

Il Centro Crea si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza e salute, sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori.

A tal fine realizza interventi di natura tecnica e organizzativa, attraverso l'introduzione di:

1. un sistema integrato di gestione dei rischi, della sicurezza, delle risorse da proteggere;
2. controllo ed aggiornamento delle metodologie di lavoro;
3. interventi formativi e di comunicazione.

I principi e criteri sulla base dei quali la società adotta le decisioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro sono i seguenti:

- a) eliminare i rischi e, ove ciò non sia possibile, ridurli al minimo in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnologico;
- b) valutare tutti i rischi che non possono essere eliminati;
- c) ridurre i rischi alla fonte;
- d) rispettare i principi ergonomici e di salubrità nei luoghi di lavoro nell'organizzazione del lavoro, nella concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature di lavoro, nella definizione dei metodi di lavoro e di produzione, in particolare al fine di ridurre gli effetti sulla salute del lavoro monotono e di quello ripetitivo;
- e) sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non è pericoloso o che è meno pericoloso;
- f) programmare le misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza, anche attraverso l'adozione di codici di condotta e buone prassi;
- g) dare la priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- h) impartire adeguate istruzioni ai lavoratori;
- i) promuovere i valori della formazione e della condivisione dei principi del codice tra tutti i soggetti operanti nella società, apicali o sottoposti, affinché si attengano ai principi etici stabiliti, in particolare quando devono essere prese delle decisioni e, in seguito, quando le stesse vanno attuate.

Tali principi sono utilizzati dalla società per prendere le misure necessarie per la protezione della sicurezza e salute dei lavoratori, comprese le attività di prevenzione dei rischi professionali, d'informazione e formazione, nonché l'allestimento di un'organizzazione e delle risorse necessarie.

La condivisione di questi valori è estesa anche ad altri soggetti estranei alla compagine aziendale, legati all'impresa da rapporti negoziali, mediante clausole contrattuali specifiche.

Tutela della privacy

La privacy del collaboratore è tutelata adottando standard che specificano la tipologia delle informazioni da richiedere al collaboratore e le relative modalità di trattamento e conservazione.

È esclusa qualsiasi indagine sulle idee, preferenze, gusti personali e, in generale, vita privata dei collaboratori.

Tali standard prevedono inoltre il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di comunicare o diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato.

Tutela della persona

Il Centro Crea .si impegna a tutelare l'integrità morale dei collaboratori garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. Per questo motivo, 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.

Il collaboratore che ritenga di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati all'età, al sesso, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose, ecc., può segnalare l'accaduto alla direzione del personale che valuterà l'effettiva violazione del codice etico.

Doveri del lavoratore

Di seguito sono riportati i doveri del lavoratore

Criteri di condotta

Il collaboratore deve agire lealmente, nell'osservanza degli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e di quanto previsto dal codice etico, assicurando elevati standard alle prestazioni rese. Dovrà assolutamente evitare comportamenti tali da danneggiare i beni aziendali, la gestione aziendale, il rapporto con gli stakeholder e l'immagine aziendale.

Utilizzo dei beni aziendali

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

Il Centro Crea si riserva il diritto di impedire utilizzi distorti dei propri beni e infrastrutture attraverso l'impiego di opportuni sistemi di controllo.

Conflitto d'interessi

Tutti i collaboratori del Centro Creaa sono tenuti a evitare situazioni da cui possano scaturire 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 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 Direzione che ne valuta caso per caso l'effettiva presenza.

Inoltre, nel corso di una trattativa, richiesta o rapporto commerciale con la Pubblica Amministrazione, ai soggetti delegati dalla società è interdetto intraprendere (direttamente o indirettamente) le seguenti azioni:

- esaminare o proporre opportunità di impiego e/o commerciali che possano avvantaggiare dipendenti della Pubblica Amministrazione a titolo personale; - offrire o in alcun modo fornire omaggi anche sotto forma di promozioni aziendali riservate ai soli dipendenti o attraverso ad esempio il pagamento di spese viaggi; - sollecitare o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti.

Non è consentito, inoltre, assumere, alle dipendenze dell'ente, *ex* impiegati della Pubblica Amministrazione (o loro parenti), che abbiano partecipato personalmente e attivamente alla trattativa o al rapporto.

Qualsiasi violazione effettiva o potenziale commessa da soggetti interni all'ente o da terzi va segnalata tempestivamente alle funzioni interne competenti.

Gestione delle informazioni

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

I rapporti esterni

I rapporti con i fornitori

I processi di approvvigionamento sono improntati, nel pieno rispetto del principio di legalità, secondo principi di uguaglianza, trasparenza e concorrenza. Nelle politiche d'acquisto il Centro Creaa ha l'obiettivo di approvvigionarsi di prodotti, materiali, opere e servizi alle condizioni più vantaggiose in termini di rapporto qualità-prezzo improntati alla concessione delle pari opportunità per ogni fornitore, non precludendo ad ogni potenziale fornitore, in possesso dei necessari requisiti, la possibilità di

competere per offrire i propri prodotti/servizi. Gli incaricati agli acquisti non devono accettare alcun regalo o altra utilità che possa creare imbarazzo, condizionare le loro scelte o far sorgere il dubbio che la loro condotta non sia trasparente o imparziale nell'interesse del Centro Crea e quindi della qualità dei servizi offerti agli utenti.

I rapporti con i dipendenti, collaboratori e consulenti

I dipendenti e collaboratori a qualunque titolo ed i consulenti del Centro Crea sono tenuti, nell'esecuzione del rapporto contrattuale instaurato o dell'incarico ricevuto, a comportarsi con correttezza, buona fede e lealtà, rispettando le previsioni del presente Codice Etico-Comportamentale. Il Centro Crea procede all'individuazione dei collaboratori e dei consulenti con assoluta imparzialità, autonomia ed indipendenza di giudizio senza accettare alcun condizionamento, privilegiando la competenza professionale, la correttezza e puntuale esecuzione delle obbligazioni contrattuali e degli incarichi affidati.

I rapporti con la Pubblica Amministrazione

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, il Centro Crea rispetta la normativa comunitaria, nazionale, internazionale e si attiene ai principi e alle disposizioni del Codice Etico-Comportamentale. In generale, i rapporti con la Pubblica Amministrazione o con gli Enti che svolgono attività di carattere pubblicistico devono espletarsi con la massima correttezza, integrità, imparzialità e indipendenza. Nell'ambito dei suddetti rapporti è vietato promettere, erogare o ricevere favori, e benefici di qualsiasi natura. Sono ammessi unicamente regali di cortesia nel rispetto delle disposizioni che regolano l'impiego alle dipendenze della Pubblica Amministrazione e in particolare quelle previste dal D.P.R. n. 62\2013 recante il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici.

Rapporti con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni

Il Centro Crea 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. Si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta a esponenti politici (es. accettazione di segnalazioni ai fini delle assunzioni, contratti di consulenza).

Criteri di condotta nelle relazioni con i Clienti/Utenti:

Imparzialità

Nel Centro Creaa non sono tollerati favoritismi per nessuna ragione o causa nell'erogazione dei servizi sanitari. Il Centro Creaa è impegnato nell'erogazione il più tempestiva possibile delle prestazioni sanitarie, compatibilmente con le condizioni di salute del paziente.

Comunicazioni ai Clienti

le comunicazioni alla Clientela devono essere:

- a) chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori;
- b) conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette;
- c) 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 impegnandosi a non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri.

Controllo della qualità e della customer satisfaction

Il Centro Creaa si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi offerti, monitorando altresì il livello di qualità percepito dall'utilizzatore.

Politica sociale

Il Centro Creaa persegue obiettivi coerenti con quelli di sviluppo della collettività e del contesto ambientale in cui opera. Tale condizione trova fondamento nella consapevolezza che la soddisfazione della collettività rappresenta una delle finalità del Centro Creaa

Attuazione e controllo del codice etico

Comunicazione e formazione

Il codice etico è portato a conoscenza degli *stakeholder* interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del codice etico a tutti i collaboratori, la funzione del personale predispone e realizza un piano annuale di formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche.

Le iniziative di formazione sono differenziate secondo il ruolo e la responsabilità dei collaboratori; inoltre, per i neoassunti è previsto un apposito programma formativo iniziale.

Compiti del Compliance Officer

Al responsabile del controllo interno del Centro Creaa sono attribuiti i seguenti compiti:

- a) verificare l'applicazione ed il rispetto del codice etico attraverso un'attività di monitoraggio consistente nell'accertare e promuovere il miglioramento continuo dell'etica nell'ambito aziendale cui appartiene;
- b) monitorare le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del codice etico, garantendo lo sviluppo delle attività di comunicazione e formazione etica, analizzando ed integrando le proposte di revisione delle politiche e delle procedure aziendali con significativi impatti sull'etica aziendale;
- c) ricevere e analizzare le segnalazioni in tema di violazione del codice etico;
- d) segnalare al Consiglio di Amministrazione le violazioni in tema di codice etico, proponendo altresì eventuali modifiche ed integrazioni da apportare allo stesso.

Segnalazioni delle altrui violazioni

Tutti gli *stakeholder* possono segnalare, per iscritto e in forma non anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del codice etico al Compliance Officer che provvede ad un'analisi della segnalazione, ascoltando eventualmente l'autore ed il responsabile della presunta violazione.

È dovere del Compliance Officer di agire 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 o penalizzazione (per esempio, per i fornitori: interruzione dei rapporti di affari; per i dipendenti: mancata promozione ecc.). È inoltre assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

Inoltre tutti i Destinatari possono segnalare, per iscritto e in forma anonima, la circostanza che abbiano il sospetto che qualcuno sia venuto meno al rispetto dei principi contenuti nel presente Codice, ovvero che qualcuno abbia posto in essere un comportamento illegittimo, al Direttore Sanitario.

Il collaboratore, in ogni caso, non potrà condurre indagini in privato e in proprio. Tutte le segnalazioni saranno trattate in modo tale da garantire il massimo riserbo e la massima riservatezza sulla persona del segnalante, salvo che per disposizione di legge ovvero per ordine del magistrato ovvero per esigenze di giustizia e/ sicurezza il Centro Medico non sia chiamato a diffondere il nome del denunciante.

Violazioni e revisioni

Il Compliance Officer riporta le violazioni del codice etico, emerse in conseguenza delle segnalazioni degli stakeholder o dell'attività autonomamente svolta, assieme ai suggerimenti ritenuti necessari all'amministratore delegato o al consiglio di amministrazione in relazione all'entità della violazione.

A tali soggetti spetta il compito di:

- a) prendere decisioni in materia di violazioni del codice etico;
- b) esprimere pareri in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure, allo scopo di garantirne la coerenza con il codice etico;
- c) provvedere alla revisione periodica del codice etico.

Le disposizioni sanzionatorie

L'osservanza del Codice Etico-Comportamentale deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali assunte dagli Amministratori, dipendenti e collaboratori e di tutti i portatori d'interesse. La violazione delle norme del Codice Etico-Comportamentale potrà costituire inadempimento delle obbligazioni contrattuali del rapporto di lavoro, di collaborazione o di appalto, con ogni conseguenza di legge, anche in ordine alla risoluzione del contratto e/o dell'incarico e potrà comportare il risarcimento dei danni cagionati.

05/04/2024

Legale Rappresentante

Dott.ssa Raffaella Gambucci



