



# **CODICE ETICO-COMPORTAMENTALE**

**Approvato dal Consiglio di Amministrazione il 30 giugno 2021**

## PREMESSA

Avalon srl (di seguito, in breve, Avalon o la Società) è un ente gestore privato che opera nel settore socio-sanitario.

La Società nasce nel 2002, ed opera con due distinte unità produttive :

**Il poliambulatorio** , autorizzato all'esercizio di attività specialistica ambulatoriale, fornisce prestazioni ambulatoriali private ed accreditate SSN in diverse branche presso il confortevole centro di via Rinaldo Pigola, n. 1 in Romano di Lombardia.

**L'unità di offerta ADI "Assistenza Domiciliare Integrata"**, autorizzata, accreditata e a contratto con il Servizio Sanitario Regionale, fornisce sia in regime di accreditamento che in regime privato, prestazioni di assistenza da parte di infermieri, terapisti della riabilitazione, personale addetto all'igiene e di altri professionisti sanitari direttamente presso l'abitazione del paziente. La sede operativa è situata in via Rinaldo Pigola, n. 1 in Romano di Lombardia.

Il Consiglio di Amministrazione di Avalon ha ritenuto fondamentale, sin da subito, definire con chiarezza i principi e le norme che guidano la Società nello svolgimento delle attività aziendali al fine di codificare, condividere e promuovere l'approccio etico distintivo ed i comportamenti di riferimento.

Il Codice etico-comportamentale (di seguito, in breve, Codice Etico, o più semplicemente, Codice) esprime pertanto i valori e le linee guida di condotta che devono ispirare i comportamenti di tutti i suoi destinatari: amministratori, lavoratori e di tutti coloro che, pur esterni alla società, operano direttamente o indirettamente per la Avalon (es.: collaboratori a qualsiasi titolo, consulenti, fornitori, partner commerciali, ecc.).

Tutti i destinatari sono, pertanto, tenuti ad osservare e, per quanto di propria competenza, a fare osservare i principi contenuti nel presente Codice.

Avalon si impegna a garantire una puntuale diffusione interna ed esterna del proprio Codice etico-comportamentale.

## 1. I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività di Avalon si basa sul rispetto di alcuni principi etici e valori di riferimento:

- **Centralità della persona assistita, rispetto e tutela della sua dignità.** Avalon pone al centro del proprio operato la persona assistita, il rispetto delle sue esigenze, la sicurezza e la qualità delle cure, promuovendo la partecipazione al miglioramento dei servizi erogati.
- **Rispetto del principio di libera scelta.** La scelta soggettiva del cittadino di accesso alle strutture sanitarie e socio-sanitarie, pubbliche e private, deve essere libera, consapevole e responsabile.
- **Rispetto del principio di concorrenza leale.** La concorrenza deve essere libera e leale a vantaggio dei nostri pazienti e dei nostri soci, e non diretta denigrare o svantaggiare la sanità pubblica o le aziende concorrenti.
- **Rispetto della legge e delle normative vigenti** internazionali, nazionali e regionali e il conseguente rifiuto di ogni forma di criminalità e di qualsiasi comportamento contrario alla legge.
- **Onestà, correttezza e buona fede** nello svolgimento di tutte le attività.
- **Imparzialità ed eguaglianza** di trattamento nell'offerta dei servizi erogati, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche.
- **Trasparenza e verificabilità** di ogni operazione e transazione ed accessibilità alle informazioni.
- **Efficacia ed appropriatezza** delle prestazioni a garanzia della continuità assistenziale.
- **Valorizzazione delle risorse umane e tecnologiche** nel rispetto degli standard qualitativi più avanzati.
- **Rispetto della privacy e della riservatezza del paziente** con riguardo al trattamento dei dati sensibili ed alla gestione della corretta informazione tra operatori, pazienti e familiari.
- **Tutela della salute e sicurezza** dei lavoratori e dell'ambiente, nel pieno rispetto delle normative vigenti.

## 2. LE NORME DI COMPORTAMENTO

### 2.1 Principi di condotta e norme di comportamento degli organi sociali

Gli organi sociali, nella consapevolezza della propria responsabilità, oltre che al rispetto della legge, della normativa vigente e dello statuto, sono tenuti all'osservanza delle previsioni del Modello di organizzazione, gestione e controllo e del Codice Etico adottati dalla Società. Ai loro membri è richiesto:

- di tenere un comportamento ispirato ad autonomia, indipendenza, e correttezza con le istituzioni pubbliche, i soggetti privati, le associazioni economiche, le forze politiche, nonché con

ogni altro operatore nazionale ed internazionale;

- di tenere un comportamento ispirato ad integrità, lealtà e senso di responsabilità nei confronti di Avalon ;
- di garantire una partecipazione assidua ed informata alle adunanze ed alle attività degli organi sociali;
- di assicurare la condivisione della mission e un puntuale spirito critico, al fine di garantire un contributo personale significativo;
- di valutare le situazioni di conflitto d'interesse o di incompatibilità di funzioni, incarichi o posizioni all'esterno e all'interno della Società, astenendosi dal compiere atti in situazioni di conflitto di interessi nell'ambito della propria attività;
- di non ostacolare in alcun modo le attività di controllo e/o di revisione svolte dai soci, dagli altri organi sociali, incluso l'Organismo di Vigilanza, o dal sindaco unico;
- di fare un uso riservato delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni d'ufficio, evitando di avvalersi della loro posizione per ottenere vantaggi personali, sia diretti che indiretti;
- di rispettare, per quanto di propria competenza e nei limiti delle proprie responsabilità, le norme di comportamento di seguito dettate per tutti i lavoratori.

## **2.2 Principi di condotta e norme di comportamento dei lavoratori**

Ogni lavoratore, nei rapporti con qualsiasi stakeholder, è obbligato a mantenere un comportamento etico, rispettoso delle leggi e dei regolamenti, improntato alla massima correttezza, integrità e trasparenza e in ogni caso in ossequio ai vincolanti principi contenuti nel Modello di organizzazione, gestione e controllo e nel Codice Etico adottati dalla Società. In particolare, i lavoratori sono obbligati a prendere atto e ad osservare scrupolosamente ed integralmente i seguenti canoni comportamentali:

- sono proibite pratiche e comportamenti fraudolenti, atti di corruzione, concussione, favoritismi e più in generale condotte contrarie alla legge;
- è fatto divieto di ricevere ed erogare denaro, doni o qualsiasi utilità, ad eccezione dei beni di modico valore che costituiscono mera cortesia d'affari;
- è fatto divieto di utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi all'esercizio dell'attività loro affidata;
- è fatto divieto di trarre vantaggio o profitto indebito da opportunità conosciute durante e in ragione dello svolgimento della propria attività lavorativa;
- è fatto divieto di porre in essere o agevolare operazioni in conflitto d'interesse.

In aggiunta alle previsioni di carattere generale sopra riportate, il lavoratore deve altresì rispettare le norme di comportamento di seguito indicate, riguardanti questioni ritenute di particolare rilevanza sia sotto il profilo dell'etica, sia per lo specifico settore dell'attività aziendale.

### Rapporti con le Pubbliche Autorità e con interlocutori istituzionali

In tutti i rapporti, diretti o mediati, intercorrenti con soggetti qualificabili come Pubblici Ufficiali, Incaricati di Pubblico Servizio o altri interlocutori istituzionali, i lavoratori ed i destinatari tutti, devono improntare la propria condotta alla massima lealtà e cooperazione, nel pieno rispetto delle leggi e delle norme vigenti, oltre che del Modello di organizzazione, gestione e controllo e del

Codice Etico, al fine di assicurare l'assoluta legittimità dell'operato della Avalon .

In ogni caso, nel corso di una trattativa o di qualsivoglia altro rapporto con la Pubblica Amministrazione, pubblici dipendenti, enti concessionari di pubblico servizio, medici di medicina generale, ecc., il lavoratore deve astenersi dall'intraprendere, direttamente o indirettamente azioni volte a:

- rappresentare i propri interessi ed assumere atteggiamenti di natura collusiva;
- ottenere un indebito vantaggio o qualsiasi altro beneficio per la Società;
- destinare fondi pubblici a finalità diverse da quelle per cui si sono ottenuti;
- proporre opportunità di impiego e/o commerciali dalle quali possano derivare vantaggi, per sé o per altri, ai dipendenti della Pubblica Amministrazione o ai loro parenti o affini;
- sollecitare o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di una o di entrambe le parti.

Nei limiti di seguito indicati, Avalon vieta al lavoratore di accettare, offrire o promettere, anche indirettamente, denaro, doni, beni, servizi, prestazioni o favori (anche in termini di opportunità di impiego o a mezzo di attività - anche commerciali - direttamente o indirettamente riconducibili) in relazione a rapporti intrattenuti con Pubblici Ufficiali o Incaricati di Pubblico Servizio, per influenzarne le decisioni, in vista di trattamenti più favorevoli o prestazioni indebite o per qualsiasi altra finalità, incluso il compimento di atti del loro ufficio.

In occasione di verifiche o ispezioni da parte delle autorità pubbliche competenti, il lavoratore deve adottare un atteggiamento di massima disponibilità e collaborazione nei confronti degli organi ispettivi e di controllo.

La comunicazione, l'assunzione di impegni e la gestione dei rapporti, di qualsivoglia natura, con la pubblica amministrazione sono riservate esclusivamente al legale rappresentante ed al personale autorizzato.

Il lavoratore deve collaborare attivamente con le autorità giudiziarie, le forze dell'ordine e qualunque pubblico ufficiale nell'ambito di ispezioni, controlli, indagini o procedimenti giudiziari. E' fatto divieto di esercitare pressioni, di qualsiasi natura, sulla persona chiamata a rendere dichiarazioni davanti all'autorità giudiziaria, al fine di indurla a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci.

#### Rapporti con i fornitori, gli appaltatori e terze parti

Il lavoratore deve improntare i rapporti di qualsiasi natura con i fornitori, gli appaltatori e le parti terze afferenti al Gruppo alla massima correttezza e trasparenza, nel rispetto delle leggi e delle norme vigenti, del Modello di organizzazione, gestione e controllo e del Codice Etico.

In generale, la selezione e la gestione dei fornitori deve essere sempre documentata e tracciabile, svolta in osservanza al principio di trasparenza e tracciabilità, oltre che svolta in base a criteri di valutazione comparativa. La collaborazione con fornitori, appaltatori e altre parti afferenti deve essere sempre improntata alla trasparenza e alla correttezza e trovare sempre adeguata giustificazione nel contesto del rapporto contrattuale costituito.

#### Rapporti con gli utenti/pazienti

Avalon pone al centro della propria attività il paziente, la sicurezza e la qualità delle cure,

utilizzando personale qualificato.

Il lavoratore deve improntare i rapporti con gli utenti/pazienti, nel pieno rispetto dei codici deontologici professionali di riferimento, assistendoli e curandoli con disponibilità, premura, cortesia, rispetto della dignità umana e delle credenze religiose al fine di soddisfare i bisogni di salute e migliorare la qualità, la sicurezza del servizio offerto e l'appropriatezza delle cure.

Tutti i lavoratori e professionisti di Avalon sono tenuti a dare agli utenti/pazienti informazioni chiare, semplici, complete e comprensibili in merito alle prestazioni sanitarie erogate.

In tal senso l'azienda favorisce e promuove la diffusione delle corrette informazioni affinché ciascun utente comprenda e condivida il proprio percorso diagnostico e terapeutico.

Nella predisposizione e nello svolgimento dell'attività informativa in favore degli utenti, il lavoratore non deve utilizzare strumenti di persuasione i cui contenuti siano ingannevoli o non veritieri.

### Rapporti con i colleghi

Tutti i lavoratori sono tenuti a contribuire attivamente nel creare un ambiente di lavoro dove vi sia rispetto della sensibilità e della dignità degli altri, pertanto non sono consentiti illeciti condizionamenti o indebiti disagi né molestie sul luogo di lavoro. Non sono ammesse ingiustificate interferenze nell'esecuzione di prestazioni lavorative altrui né altre azioni mirate alla creazione di un ambiente lavorativo intimidatorio ed ostile.

E' proibito l'uso di sostanze stupefacenti e l'assunzione di alcolici durante l'attività lavorativa ed è vietato svolgere le proprie mansioni sotto l'effetto delle sopracitate sostanze.

6

### Rapporti con i media ed utilizzo dei social

La comunicazione ed i rapporti, di qualsivoglia natura, con i mass-media sono riservate esclusivamente al legale rappresentante ed al personale autorizzato.

Al lavoratore non è consentito divulgare all'esterno, senza la preventiva autorizzazione del management, alcuna informazione e/o dato, né l'utilizzo del proprio cellulare o smartphone.

La Società inoltre, consapevole dello sviluppo e dell'utilizzo dei social network (quali ad esempio: Facebook, WhatsApp, LinkedIn, Twitter, YouTube, ecc.), pur sostenendone l'utilizzo per la massimizzazione delle opportunità di sviluppo del business derivanti da queste nuove forme di comunicazione, tende a minimizzare, allo stesso tempo, i rischi potenziali derivanti da un utilizzo improprio degli stessi. Per questo la Società riconosce il diritto del lavoratore ad intrattenere attività online di tipo personale, ma considera il lavoratore responsabile di qualsiasi danno economico o reputazionale derivante da un utilizzo improprio dei social network, sia all'interno che al di fuori dell'orario di lavoro. Nell'utilizzo dei social network è pertanto necessario usare discrezione e buon senso ed essere a conoscenza che pazienti, clienti, concorrenti e dipendenti potrebbero avere accesso alle informazioni che si considerano come "personali". Per questo è necessario usare buon senso e discrezione anche quando si discute di problemi aziendali per i quali si pensa di esprimere il proprio punto di vista. È necessario tenere sempre presente i valori e gli standard societari che devono essere seguiti nelle attività online quali: protezione delle informazioni aziendali riservate, rispetto della privacy dei pazienti, del personale e dei partner economici.

Inoltre a chiunque frequenti le sedi di Avalon è vietato, per qualunque motivo, pubblicare sulle proprie pagine di social network e su siti internet dati personali, ad esempio nomi o fotografie di altri pazienti, e qualunque altro contenuto in contrasto con i principi e le regole adottate da Avalon.

## Utilizzo dei sistemi informatici e telematici

Il lavoratore deve rispettare i principi in materia di sicurezza informatica previsti dalla Società. Nello svolgimento della propria attività lavorativa, deve utilizzare correttamente le risorse informatiche e/o di rete messe a disposizione dall'azienda e contribuire al buon funzionamento delle stesse. In particolare:

- l'utilizzo dei sistemi informatici o telematici è consentito ai soli fini lavorativi;
- l'accesso alle informazioni aziendali è consentito solo previa autorizzazione;
- è vietato installare sui sistemi informatici/telematici aziendali software o hardware non autorizzati;
- è vietato introdurre in azienda dispositivi hardware/software non autorizzati;
- è vietato divulgare e comunicare i codici personali di accesso e password ai dati e alla strumentazione assegnata per fini di lavoro;
- è obbligatorio trattare con assoluta riservatezza, anche successivamente alla cessazione del rapporto di lavoro, dati, notizie ed informazioni di cui si viene in possesso, evitando la diffusione o l'uso a fini speculativi propri o di terzi.

Per il corretto utilizzo delle risorse informatiche e di rete, l'utente DEVE:

- archiviare elettronicamente i documenti che possono in qualunque misura essere utili all'azienda e la cui perdita potrebbe cagionare danno all'azienda stessa;
- effettuare il blocco del computer o di altro dispositivo in caso di allontanamento temporaneo dalla postazione di lavoro o chiusura dei programmi al termine della propria sessione di lavoro.
- leggere almeno una volta al giorno la posta elettronica utilizzata ai fini lavorativi e rispondere in tempi ragionevoli.

7

## Utilizzo dei beni e delle apparecchiature

Il lavoratore deve proteggere e custodire i valori e i beni di Avalon ad esso affidati, e contribuire alla tutela del patrimonio, evitando situazioni che possano incidere negativamente sull'integrità e sulla sicurezza di tale patrimonio.

Avalon fornisce tutte le informazioni necessarie per garantire il corretto utilizzo delle risorse, soprattutto tecnologiche, a disposizione del lavoratore.

In ogni caso, il lavoratore deve evitare di utilizzare a vantaggio personale, o comunque a fini impropri, risorse, beni o materiali della Società.

## Tutela della salute e sicurezza sul lavoro

In materia di salute e sicurezza sul lavoro, il lavoratore deve, in particolare:

- prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla formazione, alle istruzioni ed ai mezzi forniti dal proprio datore di lavoro;

- contribuire, insieme al proprio datore di lavoro, all'adempimento degli obblighi previsti a tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro;
- osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal proprio datore di lavoro, ai fini della protezione collettiva ed individuale;
- utilizzare correttamente le attrezzature di lavoro;
- utilizzare in modo appropriato i dispositivi di protezione messi a sua disposizione;
- segnalare immediatamente al proprio datore di lavoro le deficienze dei mezzi e dei dispositivi, nonché qualsiasi eventuale condizione di pericolo di cui venga a conoscenza, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle proprie competenze e possibilità per eliminare o ridurre le situazioni di pericolo grave e imminente;
- non rimuovere o modificare senza autorizzazione i dispositivi di sicurezza, di segnalazione e di controllo;
- provvedere alla cura dei mezzi di protezione individuale messi a sua disposizione, senza apportarvi alcuna modifica di propria iniziativa e segnalandone eventuali difetti o inconvenienti al proprio datore di lavoro;
- non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non sono di sua competenza ovvero che possono compromettere la sicurezza propria o di altri lavoratori;
- partecipare ai programmi di formazione e di addestramento organizzati dal proprio datore di lavoro;
- sottoporsi ai controlli sanitari previsti dalla normativa vigente o comunque disposti dal medico competente.

### Tutela dell'ambiente

Avalon è consapevole dell'importanza della politica di protezione e di salvaguardia dell'ambiente. Il lavoratore deve pertanto indirizzare le proprie scelte gestionali ad un uso razionale delle risorse, con attenzione al risparmio energetico ed alla corretta gestione dei rifiuti sanitari ed urbani.

### **2.3 Principi di condotta e norme di comportamento di tutti coloro che operano direttamente o indirettamente per la Avalon** (es.: collaboratori a qualsiasi titolo, consulenti, fornitori, partner commerciali, ecc.)

Il presente Codice etico-comportamentale si applica anche a tutti coloro che, seppur esterni, operano direttamente o indirettamente per la Avalon (a titolo esemplificativo e non esaustivo, collaboratori, consulenti, fornitori, partner commerciali).

Tali terzi destinatari sono, pertanto, obbligati al rispetto delle disposizioni del Modello di organizzazione, gestione e controllo e del Codice Etico adottati da Avalon, in particolare, nei limiti delle rispettive competenze e responsabilità, dei principi etici di riferimento (cfr. par. 1) e delle norme di comportamento dettate per i lavoratori (cfr. par. 2.2).

In assenza dell'impegno espresso a rispettare le norme del presente Codice, Avalon non concluderà e/o non proseguirà alcun rapporto contrattuale.

### 3. MODALITA' DI ATTUAZIONE

L'osservanza delle norme del presente Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali degli amministratori, lavoratori e collaboratori di Avalon .

L'accettazione delle linee di condotta stabilite in questo Codice è condizione per l'instaurazione di un rapporto di qualsiasi tipo con Avalon .

L'applicazione del presente Codice rientra tra le responsabilità personali di ciascun amministratore, lavoratore e collaboratore. Questi, una volta informato, non potrà invocare a giustificazione del proprio inadempimento la mancanza di conoscenza del Codice o l'aver ricevuto istruzioni contrarie da qualsivoglia livello gerarchico.

Le indicazioni del Codice prevalgono rispetto alle istruzioni impartite dall'organizzazione gerarchica interna.

In nessuna circostanza la pretesa di agire nell'interesse di Avalon giustifica l'adozione di comportamenti in contrasto con quelli enunciati nel presente documento.