



CODICE ETICO



Rev. 1 dicembre 2018

Indice

1. Chi siamo	5
2. I nostri valori	6
3. Il nostro codice etico e di condotta	9
4. Linee etiche generali di riferimento per tutti i soci e i collaboratori	10
5. Segnalazioni	12
6. I nostri impegni e come li rispettiamo	13

1. — Chi siamo

Servizi Sociali La Goccia è una cooperativa sociale, di tipo A (gestione di servizi alla persona) senza fini di lucro, che opera dal 1986 nella comunità, soprattutto vicentina, con l'obiettivo di cogliere i bisogni sociali, socio-sanitari ed educativi della cittadinanza ed offrire adeguate risposte alle fragilità emergenti.

2. — I nostri valori

Essere persone cooperative significa essere responsabili e prendersi cura di chi è in condizioni di fragilità e bisogno, in situazioni permanenti o temporanee, svolgendo il proprio servizio in modo collaborativo con i colleghi.

Il lavoro e il contributo di tutti sono necessari e costituiscono la base della cooperazione, così come lo sono la partecipazione attiva alla vita della Cooperativa e le buone pratiche di consolidamento e trasmissione dei principi e dei valori fondanti.

Cooperare ci rende corresponsabili, ciascuno per i propri ruoli e per le proprie competenze, tutti ugualmente partecipi dei progetti e degli obiettivi dei servizi. La solidarietà tra colleghi offre costantemente una base di fiducia e crea occasioni di reciprocità. Lo scopo generale di Servizi Sociali La Goccia è perseguire l'interesse generale della comunità attraverso la gestione di servizi sociali e socio-sanitari (ai sensi della Legge 8 Novembre 1991, n. 381, art. 1, lettera a), valorizzando e contribuendo alla promozione umana e all'integrazione sociale di tutte le persone.

La Cooperativa, inoltre, ha lo scopo

di procurare ai soci continuità di occupazione lavorativa e di partecipare al miglioramento delle loro condizioni sociali, economiche, professionali, tramite l'esercizio in forma associata dell'impresa sociale.

I servizi di Servizi Sociali La Goccia sono gestiti con parametri di sussidiarietà e cooperazione territoriale, promuovendo politiche di solidarietà sociale.

La Cooperativa intende perseguire le proprie finalità mediante la gestione di servizi "socio-sanitari, sociali ed educativi" e attraverso le seguenti politiche di impresa sociale:

- a. *valorizzazione delle risorse umane mediante il coinvolgimento dei lavoratori nei momenti decisionali e nell'attivazione di nuove progettazioni e risposte ai nuovi bisogni; applicando in modo costante il contratto, il regolamento interno e la gestione democratica e partecipata;*
- b. *tutti i soci-lavoratori operano attivamente alla gestione del servizio, ispirandosi ai principi della solidarietà, dello spirito comunitario e all'insegna della qualità del lavoro;*

- c. cura e attenzione alle persone a noi affidate: la finalità è rivolta al perseguimento della soddisfazione e del benessere personale;
- d. gli enti che ci affidano i servizi sono nostri partner e dunque cerchiamo di costruire con loro un valido rapporto di collaborazione e condivisione dei valori.

alle attese degli utenti ed alla possibilità che quest'ultimi siano parte attiva nella definizione delle risposte ai loro bisogni.

Attenzione e rispetto alla persona sono i valori che desiderano caratterizzare tutti i soci-lavoratori di Servizi Sociali La Goccia.

La Cooperativa pone sempre al centro del suo agire, insieme ai committenti dei servizi, l'interesse superiore dell'essere umano sia minore, anziano o disabile, promuovendo una cultura che favorisca l'integrazione, la partecipazione e il miglioramento della qualità della vita. La Cooperativa, nell'attuazione delle proprie attività, mantiene la conformità con gli impegni inclusi nei contratti stipulati con i clienti, sottoscritti volontariamente dalla Cooperativa stessa.

Per la qualità dei servizi erogati risulta fondamentale la progettazione e la realizzazione di servizi rispondenti

3. — Il nostro codice etico e di condotta

Il presente codice è stato predisposto per fornire valori, regole chiare e una guida per coloro che lavorano e collaborano con la nostra Cooperativa. Il codice è un impegno concreto per il rispetto delle esigenze di tutte le parti interessate ed ha come fine primario evitare la commissione di comportamenti scorretti e di reati e di indirizzare tutti verso i principi di legalità e di rispetto delle regole.

Il codice è stato predisposto dal Consiglio di amministrazione, condiviso in assemblea ed è rivisto periodicamente; se necessario è integrato da procedure operative per la gestione di specifiche attività.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa è responsabile della sua efficace applicazione e della sua disponibilità ai soggetti interessati, è inoltre responsabile per ogni informazione sul codice sia all'interno sia all'esterno dell'organizzazione.

Il presente documento è pubblicato nel sito aziendale e nelle bacheche informative.

La violazione delle prescrizioni contenute nel presente Codice da parte dei soci, dipendenti, collaboratori, fornitori e di tutti i soggetti che hanno

relazioni commerciali e contrattuali con la società comportano le sanzioni previste dal sistema disciplinare allegato, fatto salvo il risarcimento del danno.

Tutto il personale, i collaboratori, i fornitori ed i soggetti che collaborano con la Cooperativa devono accettare i principi comportamentali definiti dal presente codice attraverso impegni contrattuali precisi e definiti, ma in nessun modo il presente codice deve violare i diritti fondamentali dei lavoratori o le disposizioni legislative applicabili.

4. — Linee etiche generali di riferimento per tutti i soci e i collaboratori

In riferimento alla **persona**, l'operato dei soci e dei collaboratori dovrà:

- conservare e rispettare le credenze, le opinioni e i sentimenti personali;
- mettere la persona nella condizione di esprimere le proprie attitudini, la propria originalità e creatività, il proprio pensiero;
- garantire la libertà di decidere sul proprio percorso terapeutico-riabilitativo, informandola adeguatamente e dando risposta ai quesiti posti;
- salvaguardare la persona da ogni forma di violenza fisica e morale;
- tendere al miglioramento della qualità di vita della persona.

In riferimento ai **processi**, l'operato dei soci e dei collaboratori dovrà:

- essere centrato sulle persone e non sulla logica delle strutture;
- garantire uguaglianza di trattamento, senza alcuna distinzione;
- lavorare per obiettivi condivisi e non per compiti;
- attuare pratiche corresponsabili per la definizione ed il raggiungimento di obiettivi nella presa in cura dell'ospite;
- garantire il coinvolgimento delle

persone in tutte le fasi del percorso diagnostico-terapeutico-riabilitativo, educativo, sostenendo la loro capacità di scelta e di decisione e acquisendo il consenso informato circa gli obiettivi e i metodi di trattamento;

- assicurare una risposta personalizzata attraverso adeguati strumenti;
- mantenere la continuità della presa in carico per tutto il tempo necessario;
- valorizzare la relazione operatore-utente;
- promuovere percorsi di crescita degli utenti nei percorsi di terapia e riabilitazione;
- promuovere la partecipazione delle persone e dei familiari alla definizione degli obiettivi e al miglioramento dei servizi, rendendo conto agli stessi dei risultati e valutandone la soddisfazione.
- garantire il rispetto dei dati personali e di privacy;
- garantire un'informazione trasparente agli utenti, favorendo coscientizzazione ed espressione di propri pareri;
- utilizzare con trasparenza strumenti clinici, riabilitativi ed educativi;
- usare metodologie che facciano ri-

ferimento a linee guida condivise e approvate;

- tendere all'innovazione dei processi adottati;
- contribuire alla propria ed altrui adeguata formazione per la crescita professionale;
- promuovere la partecipazione di tutte le figure professionali nella definizione di obiettivi ed interventi;
- attivare una politica di corresponsabilità nella presa in cura della persona.

In riferimento alle **risorse economiche**:

- garantire un uso appropriato e senza sprechi delle risorse secondo criteri di efficienza ed efficacia.

Trasversalmente ed in riferimento a **tutto l'operato inerente il servizio**:

- garantire continuità nell'erogazione del servizio;
- inserire il servizio entro parametri di sussidiarietà e cooperazione territoriale, promuovendo politiche di solidarietà sociale;
- garantire il rispetto del principio di legalità nell'attuazione del servizio in ragione dei principi etici contenuti nello statuto e nel regolamento, e

delle norme degli accordi collettivi che regolamentano il rapporto di lavoro;

- provvedere ad un'attenta valutazione dei processi, degli strumenti organizzativi e dei risultati.

5. — Segnalazioni

Le segnalazioni sono uno strumento importante per crescere e migliorarsi, per questo ogni dipendente o collaboratore e tutti i soggetti interessati dalla attività della Cooperativa devono sentirsi liberi di segnalare opportunità di miglioramento, criticità o comportamenti non corretti.

La cooperativa ha definito una procedura molto rigida per la tutela del segnalante e ha stabilito che nessuna sanzione potrà essere erogata al segnalante, neppure in caso di segnalazioni non corrette, purché fatte in buona fede.

Per dipendenti e collaboratori si ricorda che segnalare comportamenti non corretti è un obbligo e quindi la mancata segnalazione potrebbe essere sanzionata e creare responsabilità sul soggetto che non si è comportato in modo diligente.

Tutte le segnalazioni possono essere inviate alla casella e-mail dedicata e riservata:

lagoccia@organismodivigilanza.com
(**servizio indipendente e certificato**)

oppure via posta

Servizi Sociali La Goccia s.c.s.a r.l.
Via Callesello delle Monache, 1 - 36063
Marostica - (VI)

in busta chiusa con dicitura “Riservata per l’Organismo di Vigilanza”

6. — I nostri impegni e come li rispettiamo

CONFLITTI DI INTERESSE

Nella conduzione di qualsiasi attività di interesse della Cooperativa, devono essere “evitate” le situazioni ove i soggetti coinvolti siano in un conflitto di interesse.

Si ritiene sussistente un conflitto di interesse nel caso in cui un dipendente, un collaboratore o un amministratore persegua un obiettivo in contrasto con quello perseguito dalla Cooperativa ovvero si procuri volontariamente o tenti di procurarsi un vantaggio personale in occasione del compimento di attività svolte nell’interesse della società o la procuri a terzi. Nessun lavoratore deve sfruttare a proprio vantaggio situazioni e eventi legati alla Cooperativa. In particolare non possono essere mantenute partecipazioni finanziarie rilevanti e significative di società in possibile conflitto di interesse.

Periodicamente sono definiti e concordati i limiti di tali partecipazioni, le deroghe devono essere approvate dalla direzione. Tale principio si applica anche ad aspetti quali concessioni di prestiti, fidejussioni, mutui o affitti agevolati.

RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI E TUTELA DEL DIRITTO D’AUTORE

Tutte le informazioni riservate o potenzialmente tali relativamente all’attività o agli aspetti della sfera personale devono essere considerate riservate e non devono essere in nessun modo divulgate neppure dopo l’interruzione del rapporto di lavoro o contrattuale. Sono fatti salvi gli obblighi di legge. Si rammenta che la privacy del dipendente o del

Regolamento interno

Formazione

Procedura amministrazione

Procedura gestione del personale

Organismo di vigilanza

Procedura riservatezza delle informazioni

collaboratore viene tutelata adottando tutte le misure e la salvaguardia per il trattamento e la conservazione delle informazioni previste dalla legislazione vigente.

I dipendenti o collaboratori della Cooperativa devono uniformare il proprio comportamento alla massima riservatezza anche al di fuori dell'orario di lavoro, al fine di salvaguardare il know-how tecnico, legale, amministrativo, di gestione del personale e commerciale dell'azienda.

Tutti coloro che, in conseguenza dell'espletamento dei propri compiti di gestione, di controllo e di servizio, vengano a disporre di informazioni confidenziali e rilevanti, sono tenuti a non abusare di tale privilegio.

Pur con un approccio positivo alla diffusione della conoscenza devono essere rispettate le regole sulla proprietà intellettuale e sulle tutele dei brevetti.

RAPPORTI CON IL MERCATO

L'attività commerciale deve essere sempre improntata al rispetto degli operatori presenti sul mercato ed al rispetto con i concorrenti.

Le comunicazioni e i contratti con i clienti, devono essere chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori, conformi alle normative vigenti, tali da non configurare pratiche elusive o comunque scorrette.

Devono essere inoltre completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante, ai fini della decisione del cliente.

Protocollo relazioni con Pubblica Amministrazione

ISO 9001

Haccp

Lo stile di comportamento del personale, nei confronti della clientela, è improntato alla disponibilità, al rispetto ed alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

L'attività di lobbying deve essere trasparente, ben identificabile e collegata alla tutela dei valori del presente codice.

RELAZIONI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Il comportamento con i funzionari del settore pubblico deve essere rispettoso del loro codice etico aziendale che tutto il personale si impegna a conoscere. Per nessun motivo deve essere fatto credere che le attività svolte siano legate ad un scambio di favori o comportamento simile.

Tale principio si applica anche nei confronti dei partiti, dei soggetti rappresentativi o di altre entità con finalità collettive.

Nessuna persona collegabile alla Cooperativa deve elargire denaro, oppure offrire vantaggi economici o altre tipologie di benefici a soggetti della Pubblica Amministrazione, allo scopo di ottenere incarichi o altri vantaggi, personali o per la Cooperativa.

Nello svolgere operazioni e nell'intrattenere rapporti con la Pubblica Amministrazione, le persone devono garantire la massima trasparenza e tracciabilità delle informazioni rilevanti.

Particolari cautele devono essere osservate nelle operazioni relative a autorizzazioni, concessioni, licenze, o eventuali richieste di finanziamenti di provenienza pubblica (regionale, statale o comunitaria). Nel caso in cui la Cooperativa abbia la necessità di

Protocollo relazioni con Pubblica
Amministrazione
ISO 9001 Haccp

avvalersi di prestazioni professionali di dipendenti della Pubblica Amministrazione, in qualità di consulenti, deve essere rispettata la normativa vigente, le procedure di selezione del personale devono prevedere le cause di incompatibilità dei dipendenti del settore pubblico.

SPONSORIZZAZIONI, REGALI, OMAGGI E BENEFICI

Qualsiasi evento organizzato, promosso o sponsorizzato deve avere una dimensione predominante di professionalità o finalità sociale.

Questo principio deve essere applicato anche agli eventi della vita sociale e di sviluppo della nostra Cooperativa, come assemblee o attività tecnica, al fine di permettere la trasparenza, tali eventi devono sempre essere dettagliatamente registrati.

È vietato offrire o ricevere regali, doni o omaggi a vario titolo, eccezion fatta unicamente per particolari circostanze istituzionali nelle quali gli omaggi in quanto simbolici dovranno sempre essere di valore irrisorio e tali da non poter essere assolutamente interpretati da un osservatore imparziale come finalizzati ad acquisire vantaggi.

I destinatari che ricevano omaggi, doni o trattamenti di favore non direttamente ascrivibili a normali relazioni di cortesia, dovranno informare immediatamente i propri superiori o la Direzione della Cooperativa, allo scopo di ricevere istruzioni in merito alla restituzione o comunque alla destinazione dei regali stessi.

Non potranno in nessun caso essere offerti o accettati regali sotto forma di denaro o di beni facilmente

Procedura amministrazione

Organismo di vigilanza

convertibili in denaro.

Tale principio si applica anche a forme quali donazioni in denaro o natura, sponsorizzazione, inviti o vantaggi di qualsiasi tipo.

AMBIENTE

Devono essere rispettate le disposizioni di legge in materia di tutela ambientale, in particolare deve essere prestata attenzione alla riduzione degli impatti negativi sull'ambiente ed alla valorizzazione di quelli positivi, con l'obiettivo della sostenibilità.

UTILIZZO DEI BENI AZIENDALI

Ogni strumento di lavoro fornito dalla Cooperativa non deve in alcun modo essere utilizzato per fini in contrasto con gli obiettivi del presente codice o per scopi personali.

SELEZIONE DEI FORNITORI E PARTNER

Nella scelta dei propri fornitori, la Cooperativa opera con il fine di conseguire il massimo vantaggio competitivo assumendo comportamenti non discriminatori.

I fornitori devono essere sempre selezionati e valutati secondo criteri oggettivi e verificabili con riferimento alle specificità delle prestazioni da rendere. Nella scelta dei propri fornitori la Cooperativa deve operare nel pieno rispetto della normativa vigente. L'acquisto deve essere fatto in base a contratti chiari ed alla prestazione economicamente più favorevole. Devono essere mantenute registrazioni per dimostrare tale attività.

Regole per lo smaltimento dei rifiuti

Regolamento interno

Procedura qualifica fornitori

Regole generali di acquisto

ISO 9001

RAPPORTI FRA DIPENDENTI E COLLABORATORI

I rapporti di lavoro devono essere sempre improntati alla collaborazione ed alla trasparenza, nell'ottica di migliorare la qualità del lavoro e dell'ambiente lavorativo.

Il personale è assunto con un contratto di lavoro nei modi previsti dalla normativa e dalla contrattazione collettiva vigente.

Prima dell'instaurazione del rapporto di lavoro il personale deve ricevere adeguate informazioni relative ai contenuti normativi e retributivi del rapporto medesimo in modo che l'accettazione sia basata sull'effettiva conoscenza dello stesso.

FONDI PUBBLICI

Devono essere sempre ed esclusivamente utilizzati per lo scopo per il quale sono stati concessi.

Le attività finanziate con valore significativo devono essere sottoposte a specifica revisione contabile e di destinazione svolta da soggetto qualificato e indipendente.

Regolamento interno

Procedura bandi

Organismo di vigilanza



CODICE ETICO