CODICE DI CONDOTTA ETICA E RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA

INDICE

Capitolo 1

Introduzione

P. 04 — **Messaggio dell'Amministratore Delegato**

P. 05 — **Editoriale a cura dei Dipartimenti *Compliance* e *CSR* (Responsabilità Sociale d'Impresa)**

P. 06 — **Tutto quello che c'è da sapere sul Codice di Condotta**

Capitolo 2

Il nostro spirito *emeis*, i nostri valori

P. 09 — **La nostra etica, condizione per un successo sostenibile e di tutti**

P. 09 — **Le Persone, al centro del nostro impegno**

P. 10 — **I nostri valori**

P. 12 — **Il nostro quadro di riferimento**

Capitolo 3

I nostri impegni *emeis*

P. 16 — **Etica, come Azienda che mette le Persone al centro del proprio pensare**

P. 24 — **Impegni come datore di lavoro**

P. 27 — **Cittadinanza, come attore impegnato nelle aree e nelle società locali**

P. 31 — **Integrità nella conduzione degli affari**

Introduzione

01

P. 04 - **Messaggio dell' Amministratore Delegato**

P. 05 - **Editoriale a cura dei Dipartimenti *Compliance* e *CSR* (Responsabilità Sociale d'Impresa)**

P. 06 - **Tutto quello che c'è da sapere sul Codice di Condotta**

INTRODUZIONE

Messaggio dell'Amministratore Delegato

La nostra missione, al servizio dei soggetti più vulnerabili, rappresenta una responsabilità immensa. Ogni anno più di 270.000 Residenti e Pazienti decidono di affidarsi a noi e, cosa più importante, mettono la propria salute ed il proprio benessere nelle nostre mani e nelle mani dei nostri 76.000 dipendenti, 76.000 «forze» a cui diamo i mezzi per svolgere bene il proprio lavoro, preservando la salute di queste persone. Il nostro impegno nei loro confronti deve essere pieno, così da ripagare la fiducia accordataci. Tale obiettivo può essere raggiunto solo se vi sono tutte le condizioni per svolgere i nostri compiti in modo sereno e trasparente, nel rispetto della dignità di ciascuna persona. Il nostro lavoro è profondamente umano. Ogni nostro gesto, ogni nostra azione ha un impatto diretto sui Residenti e sui Pazienti che accogliamo o con cui interagiamo. Il presente Codice di Condotta è stato concepito per fornire un quadro di riferimento che riaffermi i nostri valori, i nostri principi etici ed il nostro impegno verso la Responsabilità d'Impresa. Desidero sottolineare l'importanza che attribuisco all'Etica in tutti gli aspetti della nostra attività. Il rigore con cui applicheremo i principi più solidi in tutti i Paesi ed il rispetto dei nostri impegni in termini di responsabilità umana, sociale ed ambientale saranno la chiave per raggiungere la nostra ambizione

«Il nostro lavoro è profondamente umano. Ogni nostro gesto, ogni nostra azione ha un impatto diretto sui Residenti e sui Pazienti che accogliamo o con cui interagiamo.»

e fare di *emeis* un punto di riferimento nel settore della salute e dell'assistenza agli anziani, in linea con le aspettative sempre più forti della società. Vi invito a fare Vostro questo Codice, pensato per guidare le nostre scelte quotidiane, i nostri processi decisionali e le nostre interazioni con tutti i nostri *stakeholder*: Residenti, Pazienti, famiglie, Enti pubblici, professionisti e fornitori. So di poter contare sul Vostro pieno coinvolgimento in questo approccio virtuoso. Si tratta inoltre di un processo evolutivo, in quanto questo Codice deve fondarsi sulle nostre pratiche, evolversi con esse e permetterci di puntare sempre al più alto livello possibile in termini di qualità. Vorrei ringraziarVi per i valori e la professionalità che Mettete in pratica ogni giorno nelle Vostre Strutture e nei Vostri reparti, a vantaggio dei cittadini più vulnerabili. È avanzando insieme in questa direzione comune che potremo dare piena attuazione alla nostra missione condivisa.

LAURENT GUILLOT
Amministratore Delegato

INTRODUZIONE

Editoriale a cura dei Dipartimenti *Compliance* e *CSR* (Responsabilità Sociale d'Impresa)

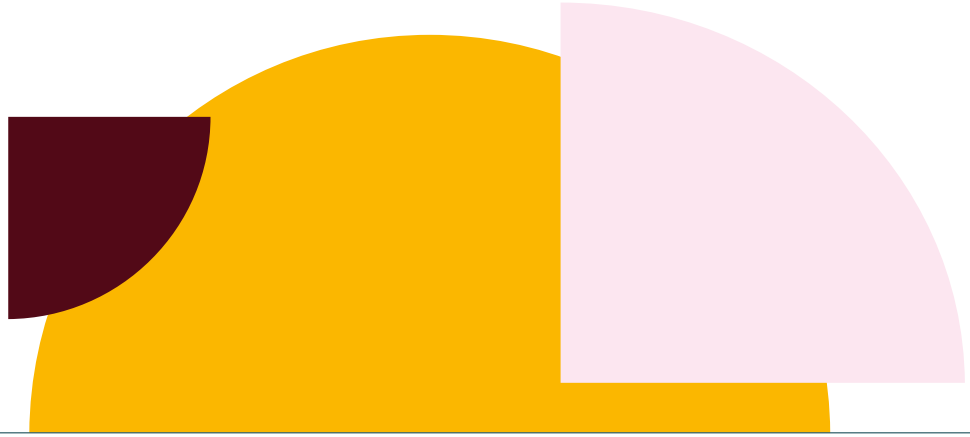
In quanto attore del settore sanitario, le parole *rispetto* ed *integrità* assumono una dimensione del tutto nuova all'interno del Gruppo *emeis*, considerando sempre che l'Etica e la Responsabilità Sociale d'Impresa riguardano ognuno di noi, indipendentemente dalla posizione che si riveste in Azienda e dalle situazioni in cui ci si può imbattere.

A tal fine, abbiamo redatto il presente Codice di Condotta Etico e di Responsabilità Sociale d'Impresa, che consentirà a ciascun dipendente del Gruppo ed a tutti i nostri *stakeholder* (Residenti, Pazienti, famiglie, dipendenti, fornitori, *partner*, ambiente, ecc.) di comprendere meglio ciò che ci si aspetta da loro per adottare, in ogni circostanza, un comportamento di integrità e responsabilità.

Il presente Codice di Condotta è stato concepito quale guida pratica, nella quale sono stati raccolti i principi essenziali di buona condotta che dovrebbero essere osservati da tutti, nonché esempi concreti di situazioni quotidiane, al fine di guidare le Vostre riflessioni per assumere la migliore decisione possibile, sempre con accuratezza ed obiettività.

Questo Codice di Condotta è fondamentale, sia in termini di *CSR* con la trascrizione dei nostri impegni, sia in termini di Etica e prevenzione della corruzione. Pertanto, è fondamentale che tutti seguano i principi in esso contenuti e diano l'esempio tramite il loro comportamento e le loro azioni quotidiane.

Le questioni affrontate in questo Codice sono complesse ma fluide, il che può portare ad incertezze. Tali incertezze sono perfettamente sane e legittime, ed è per questo che crediamo nella rete locale dispiegata all'interno del Gruppo, in particolare attraverso i nostri rispettivi *team*, che sono al Vostro servizio, proprio come noi. Vi invitiamo quindi, se necessario, a contattare i Vostri Referenti *Compliance*, i quali saranno in grado di fornirVi tutti i consigli e l'assistenza necessari.



INTRODUZIONE

Tutto quello che c'è da sapere sul Codice di Condotta

A chi è destinato il Codice di Condotta?

La nostra posizione di *leader* mondiale nell'assistenza ai soggetti fragili ci conferisce una grande responsabilità, di cui desideriamo quotidianamente farci carico.

Assumere questa responsabilità significa essere estremamente vigili non solo nel rispettare i nostri *standard* di qualità nell'intero Gruppo, ma anche nel sostenere i nostri valori e principi etici.

Il Codice Etico e di Responsabilità Sociale d'Impresa si applica a tutti i dipendenti del Gruppo, con contratto sia a tempo indeterminato sia determinato, sia a livello impiegatizio sia *manageriale*, in tutti i Paesi in cui il Gruppo ha sede.

Allo stesso modo, ci aspettiamo che tutti i nostri *partner*, fornitori e prestatori di servizi si comportino in maniera eticamente coerente allo spirito di questo Codice, in modo che i nostri valori siano diffusi in modo inequivocabile al di fuori del Gruppo.

Spetta a ciascuno di noi, ed in particolare ai dirigenti, prestare la massima attenzione a questo Codice e fare propri i suoi principi, affinché i valori su cui si fonda il nostro Gruppo continuino a contribuire al suo sviluppo sostenibile.

È nostro dovere essere all'altezza della fiducia riposta in noi.

Come viene utilizzato il Codice di Condotta?

Siamo consapevoli del fatto che possiamo sempre trovarci di fronte a situazioni «non lineari», e che dovremmo regolarmente mettere in discussione le nostre azioni e ponderare le nostre scelte.

Lo scopo di questo Codice è quello di esporre i principi fondamentali da rispettare, di dare un'idea del comportamento che richiediamo, in ciascuna situazione, dal punto di vista sia dell'etica sia della responsabilità.

Ognuno di noi dovrebbe quindi essere in grado di leggere tale Codice e di farvi riferimento in qualsivoglia caso dubbio.

Naturalmente, il presente Codice non è destinato a ricomprendere tutte le situazioni che possono prospettarsi. Pertanto, se Siete di fronte ad una situazione per la quale non Riuscite a trovare una soluzione alle Vostre preoccupazioni all'interno di questo Codice, Vi invitiamo a Porvi sistematicamente le 5 domande seguenti, adottando così un comportamento etico e responsabile in ogni circostanza. Se la risposta a una di queste domande è affermativa o se Avete dei dubbi, RivolgeteVi immediatamente ai Responsabili competenti (vedi «A chi rivolgersi in caso di domande/dubbi?») in modo da essere assistiti nelle Vostre scelte.

Infatti, sono sempre i principi di integrità, rispetto e correttezza che devono guidare la condotta di tutti noi.

Per la più rigorosa applicazione di questi principi, quando la legislazione locale è più severa delle disposizioni del presente Codice deve essere applicata la legislazione locale; viceversa, quando le disposizioni del Codice di Condotta sono più severe della legislazione locale, si applica il Codice. In caso di incongruenza tra il Codice di Condotta e la legislazione locale, prevale la legislazione locale.

UNA RESPONSABILITÀ CONDIVISA DA TUTTI

Il Codice viene consegnato ad ogni dipendente al momento dell'assunzione ed è disponibile sul sito *web* istituzionale del Gruppo.

INTRODUZIONE

Dove posso trovare i documenti citati in questo Codice?

I documenti citati nei paragrafi intitolati «Ulteriori informazioni» sono a disposizione dei dipendenti delle sedi del Gruppo nello spazio dedicato ai *Group Standards*. Ogni *Cluster/BU* deve rendere disponibili tali documenti a tutti i dipendenti attraverso i propri canali di comunicazione interna.

A chi rivolgersi in in caso di domande/dubbi?

Se i dipendenti hanno domande o dubbi possono rivolgersi ai loro Responsabili, ai *team* di *HR*, Ufficio Legale, *CSR* o *Compliance*.

A chi segnalare in via confidenziale le violazioni di questo Codice?

Ogni dipendente può utilizzare la piattaforma di *whistleblowing* di *emeis* (https://emeis-italia-s-p-a.signalement.net/entreprises), in totale riservatezza, così da rilevare qualsivoglia violazione del presente Codice. Il sistema è accessibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7. I dipendenti che segnalano una violazione in buona fede non saranno soggetti a rivendicazioni. Per maggiori informazioni sul sistema, consultare la procedura di raccolta ed elaborazione delle segnalazioni disponibile sulla piattaforma.

Quali sono le sanzioni in caso di mancato rispetto del Codice di Condotta?

L'inosservanza del Codice può comportare sanzioni per il Gruppo, i dirigenti ed i dipendenti. Il Gruppo ha tolleranza zero verso le violazioni dei principi etici enunciati nel presente Codice.

Qualsiasi inosservanza da parte di un dipendente costituirebbe una violazione e potrebbe essere soggetta a conseguenti sanzioni ed azioni penali in conformità alla legge applicabile al medesimo e secondo i regolamenti aziendali applicabili. Tali sanzioni potrebbero includere, in conformità con la legge e le norme procedurali applicabili, il licenziamento per motivi disciplinari e la richiesta di risarcimento danni su iniziativa di *emeis*, anche nel caso in cui il mancato rispetto delle norme sia stato rilevato dal Gruppo medesimo.

Per quanto riguarda i nostri *partner*, la violazione di un principio del Codice potrebbe portare alla cessazione di tutti i rapporti commerciali ed a richieste di risarcimento dei danni su iniziativa di *emeis*.

DOMANDE CHE DEVO PORMI

- **È illegale?**
- **È in contrasto con i principi del presente Codice Etico e di Responsabilità Sociale d'Impresa?**
- **La mia azione potrebbe avere un impatto negativo su Residenti/Pazienti/ beneficiari, dipendenti e altri *stakeholder* (*partner*, fornitori, la comunità, ecc.)?**
- **La mia azione è guidata da interesse personale?**
- **Mi sentirei a disagio se le mie azioni fossero rese pubbliche internamente od esternamente?**

Il nostro spirito *emeis*, i nostri valori

02

P. 09 - **La nostra etica, condizione per un successo sostenibile e di tutti**

P. 09 - **Le Persone, al centro del nostro impegno**

P. 10 - **I nostri valori**

P. 12 - **Il nostro quadro di riferimento**

IL NOSTRO SPIRITO *EMEIS*, I NOSTRI VALORI

La nostra etica, condizione per un successo sostenibile e di tutti

Sin dalla sua creazione nel 1989, il Gruppo *emeis* ha basato il proprio sviluppo su una forte cultura e su valori condivisi. Siamo profondamente convinti della necessità di conoscere questi valori, condividerli ed unire i nostri *team* attorno agli stessi.

Tali valori sono le fondamenta che ci definiscono, ci tengono uniti e ci rafforzano nel nostro cammino verso uno sviluppo responsabile e sostenibile. Questa necessità è molto evidente per un Gruppo come il nostro, che pone le Persone al centro della propria identità e vocazione.

Una volontà che traduciamo ogni giorno in azioni concrete, con l'obiettivo di agire il più possibile in sintonia con le aspettative e le esigenze di coloro che hanno scelto di darci fiducia:

- I nostri dipendenti, che sosteniamo per consentire loro di crescere sia professionalmente sia personalmente.
- I Residenti, i Pazienti, le famiglie e le persone care, che trattiamo con il massimo rispetto, aiutandoli a raggiungere una maggiore autonomia, a vedere oltre la loro vulnerabilità, fornendo i mezzi per condividere le proprie storie, i propri desideri ed i propri progetti.
- L'ecosistema di cui facciamo parte e che vogliamo sia aperto, vivace e comunicativo, in particolare facilitando l'interazione con gli attori locali, i professionisti della salute, le scuole, le associazioni, i negozianti, i vicini, ecc.

Inoltre, come attore principale del settore sanitario, abbiamo una responsabilità nei confronti dell'ambiente in cui operiamo. Per controllare il nostro impatto sull'ambiente progettiamo e gestiamo le nostre Strutture quali luoghi responsabili. Dovremmo lasciare un'impronta più virtuosa sul nostro pianeta e permettere a tutti di vivere in un ambiente più sostenibile.

Le Persone, al centro del nostro impegno

In *emeis* ci siamo occupati da sempre e quotidianamente delle Persone mettendole al centro di tutte le nostre attività, ponendo il loro sviluppo quale fulcro di tutte le azioni che intraprendiamo.

EMEIS, È UN GRUPPO CHE SI IMPEGNA QUOTIDIANAMENTE NEI CONFRONTI DELLE PERSONE

- **Contribuire a cambiare il modo in cui gli individui guardano alle persone in stato di fragilità, valorizzare i lavori svolti dai nostri *team* e concorrere così a costruire una società più inclusiva, in cui ognuno trovi il posto che gli spetta**

IL NOSTRO SPIRITO *EMEIS*, I NOSTRI VALORI

I nostri valori

LA NOSTRA SQUADRA E' DA 76.000! Impegno verso l'essere umano, Amore per la vita, Desiderio di apprendere, Spirito di aiuto reciproco...

Questi sono i nostri quattro valori: rispecchiano le nostre origini e pongono le basi per il nostro futuro. Siamo orgogliosi di condividerli con Voi oggi. Questi valori sono il risultato di una lunga collaborazione e sostengono il nostro Piano di Rifondazione. Riflettono la comunità che vogliamo costruire insieme per realizzare la nostra missione: prenderci cura dei nostri Residenti, dei nostri Pazienti e delle loro famiglie.

IMPEGNO VERSO **L'ESSERE UMANO**

Perché nel prenderci cura dei più vulnerabili riveliamo la nostra umanità.

- **La nostra attività è un impegno individuale e collettivo** al servizio delle persone fragili. Esse hanno bisogno di tutto il nostro aiuto per preservare il loro spirito, la loro dignità e la loro individualità.
- **Ognuno di noi si assume la responsabilità personale** di sostenere i principi etici del Gruppo con empatia. Ogni atto di cura, ogni gesto, ogni parola è una testimonianza del nostro impegno verso gli altri, un segno del nostro massimo rispetto per ciò che essi sono.

AMORE **PER LA VITA**

Perché prendersi cura degli altri è coltivare il desiderio di vivere.

- **Prendersi cura di e sostenere una persona fragile significa aiutarla a riprendere in mano la propria vita ed a sentirsi «più viva».** È un percorso che facciamo insieme ad ogni Residente, ad ogni Paziente, ai famigliari.
- **Trasmettiamo la nostra vitalità** a coloro che assistiamo. Manteniamo vivo il loro desiderio di vita con il nostro atteggiamento positivo e con attività e progetti in linea con ogni individuo.
- **Possiamo misurare l'impatto delle nostre cure attraverso il loro sorriso.**

IL NOSTRO SPIRITO *EMEIS*, I NOSTRI VALORI

DESIDERIO **DI APPRENDERE**

Perché più impariamo, meglio curiamo.

- **È uno stato d'animo condiviso nell'esercitare il nostro mestiere.** Siamo sempre stati alla ricerca di strategie per migliorare le nostre pratiche, ascoltando i contributi significativi delle fonti più autorevoli: medici, assistenti e tutti coloro che sono coinvolti nell'ospitalità e nel benessere nonché Residenti, Pazienti, famigliari.

- **È la nostra responsabilità collettiva come Gruppo.** La nostra professione riunisce molteplici discipline che si evolvono costantemente in base alle nuove scoperte, che si tratti di tecnologia, cultura, scienze umane e sociali o nuove iniziative sul campo. In ogni Struttura e in ogni luogo in cui operiamo, la nostra qualità di cura e di assistenza si basa sulle conoscenze più avanzate.

SPIRITO **DI AIUTO RECIPROCO**

Perché l'aiuto agli altri inizia con l'aiutarsi l'un l'altro.

- **La solidarietà, una priorità nella società.** Per affrontare l'immensa sfida di prendersi cura di e sostenere i soggetti più vulnerabili, è indispensabile la collaborazione tra Enti pubblici, organizzazioni *non profit* e settore privato. Siamo impegnati per questo obiettivo su tutti i livelli.

- **È il nostro modo di lavorare.** Mettiamo a disposizione risorse condivise tra le Strutture. Ci aiutiamo a vicenda in ogni squadra. Possiamo contare gli uni sugli altri, grazie alla fiducia reciproca.

IL NOSTRO SPIRITO *EMEIS*, I NOSTRI VALORI

Il nostro quadro di riferimento

Il Gruppo *emeis* si impegna a rispettare le leggi ed i regolamenti vigenti nei Paesi in cui opera e si aspetta lo stesso dai propri dipendenti. Il Gruppo si impegna inoltre a garantire il rispetto delle regole deontologiche da parte dei professionisti sanitari che lavorano con i Residenti ed i Pazienti nelle Strutture, nonché con tutte le persone assistite dai nostri *team* a domicilio.

I PRINCIPI ENUNCIATI NEL PRESENTE CODICE SI BASANO IN PARTICOLARE SUI PUNTI CARDINE DELLE SEGUENTI CONVENZIONI INTERNAZIONALI:

- La Dichiarazione universale dei diritti umani del 1948;
- Le Convenzioni fondamentali dell' Organizzazione Internazionale del Lavoro;
- Le linee guida dell'OCSE per le imprese multinazionali;
- Il *Global Compact* delle Nazioni Unite;
- I Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani;
- La Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione;
- I principi dell'OMS;
- Le leggi relative all'obbligo di diligenza;
- La Convenzione OCSE su lla lotta alla corruzione di pubblici ufficiali stranieri nelle transazioni commerciali internazionali;
- La legge francese «*Sapin II*» del 9 dicembre 2016, che richiede l'implementazione di misure per prevenire e rilevare casi di corruzione e traffico di influenze illecite in tutti i Paesi in cui il Gruppo opera.

I nostri impegni *emeis*

03

P. 16 - **IMPEGNO 1:**
Etica, come Azienda che mette le Persone al centro del proprio pensare

P. 24 - **IMPEGNO 2:**
Impegni come datore di lavoro

P. 27 - **IMPEGNO 3:**
Cittadinanza, come attore impegnato nelle aree e nelle società locali

P. 31 - **IMPEGNO 4:**
Integrità nella conduzione degli affari

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 1
Etica, come Azienda che mette le Persone al centro del proprio pensare

Tutti meritano rispetto per la propria persona e della propria dignità, e devono trattare gli altri come vorrebbero essere essi stessi trattati. È sentendoci rispettati e riconosciuti nella nostra umanità e dignità che ognuno di noi dà il meglio di sé e mantiene relazioni di qualità con gli altri individui, indipendentemente dalla posizione che questi ultimi rivestono.

PRINCIPIO 01.
Rispetto dei diritti e della dignità delle persone

PRINCIPIO 02.
Garantire la salute, la sicurezza e il benessere nelle nostre Strutture

PRINCIPIO 03.
Rispetto della *privacy* delle persone e dei loro dati personali

PRINCIPIO 04.
Mantenere rapporti di fiducia con le famiglie e le persone care

IMPEGNO 2
Impegni come datore di lavoro

I nostri dipendenti svolgono professioni che rispondono ad una missione di pubblica utilità, ad una sfida sociale: prendersi cura delle persone fisicamente e/o psicologicamente più fragili.

Vogliamo creare un senso di orgoglio in tutti i nostri dipendenti, mossi dallo svolgimento di un lavoro teso a rendere più semplice la vita di Residenti, Pazienti e famigliari. Vogliamo aiutarli a crescere, aiutarli, se lo desiderano, a progredire, ad aumentare le loro competenze, ad ottenere nuove qualifiche, e ci impegniamo a costruire percorsi di carriera stimolanti e gratificanti che soddisfino le loro aspirazioni professionali e personali.

I nostri dipendenti sono la forza motrice del nostro impegno responsabile e sociale.

PRINCIPIO 05.
Promuovere il dialogo sociale

PRINCIPIO 06.
Fornire formazione e supporto, incoraggiando lo sviluppo della carriera

PRINCIPIO 07.
Promuovere e rispettare l'Uguaglianza, la Diversità e l'Inclusione

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 3
Cittadinanza, come attore impegnato nelle aree e nelle società locali

Ci impegniamo ad essere un buon «cittadino aziendale», socialmente responsabile ed impegnato nei confronti delle comunità in cui operiamo. Siamo un Gruppo privato che serve l'interesse generale rispondendo ai bisogni di salute propri delle aree locali e contribuendo, attraverso l'attività delle nostre Strutture, allo sviluppo economico e sociale di queste, cercando di ridurre il nostro impatto per preservare il Pianeta.

PRINCIPIO 08.
Agire a livello locale e contribuire allo sviluppo del territorio

PRINCIPIO 09.
Limitare la nostra traccia sull'ambiente

IMPEGNO 4
Integrità nella conduzione degli affari

L'integrità del Gruppo *emeis* si basa sull'integrità di ciascun dipendente, nonché sulle azioni e sulle risorse messe in atto dal Gruppo per promuoverla. Tutti devono dare prova di integrità nel loro lavoro quotidiano, sia all'interno sia verso l'esterno.

PRINCIPIO 10.
Vietare la corruzione ed il traffico di influenze illecite, regolamentare i regali e gli inviti e prevenire i conflitti di interesse

PRINCIPIO 11.
Collaborare attivamente con le Autorità pubbliche

PRINCIPIO 12.
Rispetto dei nostri fornitori, prestatori di servizi, *partner* e concorrenti

PRINCIPIO 13.
Fornire informazioni veritiere, accurate e corrette ai nostri azionisti, investitori, finanziatori e al pubblico e prevenire l'*insider trading*

PRINCIPIO 14.
Utilizzare le risorse messe a disposizione dal Gruppo in modo etico e responsabile

PRINCIPIO 15.
Proteggere l'immagine e la reputazione del Gruppo, dei Pazienti e dei Residenti

PRINCIPIO 16.
Rispettare l'obbligo di riservatezza nella gestione delle informazioni sensibili

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 1: Etica, come Azienda che mette le Persone al centro del proprio pensare

PRINCIPIO #01

RISPETTO DEI DIRITTI E DELLA DIGNITÀ DELLE PERSONE

Nelle strutture *emeis*, il rispetto dei diritti della dignità delle persone è essenziale, sia per i Residenti/Pazienti che per i dipendenti. Ciò significa garantire condizioni di lavoro sicure, eque e rispettose per il personale medico/amministrativo, preservandone l'autonomia, la *privacy* e la libertà di espressione. Allo stesso tempo, è fondamentale riconoscere i diritti fondamentali dei Residenti e dei Pazienti, come la riservatezza e l'autonomia decisionale, promuovendo un approccio umano alle cure che rispetti la loro diversità culturale e sociale.

Ci impegniamo a:

- **Rispettare e promuovere i Diritti Umani;** il riferimento è alla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani del 10 dicembre 1948, ai Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani del 16 giugno 2011, nonché a tutte le Carte relative alle persone ricoverate e/o ospitate in Strutture per anziani non autosufficienti e/o assistite a domicilio;
- **Fare ogni sforzo** per garantire che le nostre attività non violino in maniera diretta e/o indiretta i diritti umani;
- **Rispettare la legge** e assicurarsi diligentemente che anche le pratiche dei nostri fornitori e *partner* siano conformi al rispetto dei diritti umani.

Dobbiamo:

- **Prestare la massima considerazione ed attenzione a tutte le persone,** indipendentemente dalle loro condizioni fisiche o mentali, dalla cultura, dall'origine etnica o sociale, dalla religione, dalle opinioni politiche, dall'orientamento sessuale o dall'età;
- **Comportarci in modo rispettoso, cortese e comprensivo** nei confronti di tutti i nostri interlocutori, interni od esterni, chiunque essi siano;
- **Considerare il Residente/Paziente quale partecipante attivo alla propria vita e alla propria salute,** fornirgli informazioni chiare e corrette a tal fine e rispettare i suoi desideri;
- **Adottare i principi, le procedure e le riflessioni in materia di buon trattamento/etici** e, se necessario, discuterne con i colleghi e/o con i superiori e/o con il Referente dell'Etica/del buon trattamento della Struttura e/o contattare il Comitato etico del Gruppo;
- **Rispettare scrupolosamente le Carte** a cui il Gruppo aderisce e quelle che il Gruppo stesso ha redatto.

Non dobbiamo:

- **Tollerare comportamenti che hanno lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una persona** o di creare un ambiente quotidiano intimidatorio, ostile o offensivo;
- **Avere un atteggiamento discriminatorio** e/o rifiutare di prenderci cura e/o accogliere una persona a causa della sua origine sociale, della sua cultura, della sua disabilità, della sua condizione sociale, ecc.;
- **Eseguire un atto e/o un trattamento medico senza aver ottenuto il consenso libero ed informato del Residente e/o del Paziente** (tranne in casi specifici previsti dalla normativa);
- **Lasciare spazio a qualsiasi forma di molestia fisica, verbale o sessuale.**

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 1: Etica, come Azienda che mette le Persone al centro del proprio pensare

Casi pratici

Un Residente non autosufficiente rifiuta di ricevere le cure igieniche necessarie per mantenere il proprio *comfort* e la propria dignità. Che cosa fai?

Ogni situazione di rifiuto delle cure deve essere analizzata e discussa in un'*équipe* multidisciplinare. Anche se questi rifiuti possono essere difficili da accettare, l'*équipe* deve cercare di promuovere il dialogo e di evitare lo scontro per trovare sempre la soluzione che garantisca al meglio la dignità del Residente. Questo approccio porterà a proposte potenzialmente più accettabili per la persona, in quanto si sentirà appagata poiché ascoltata.

Un nuovo assistente viene deriso dai colleghi a causa del suo accento. Che cosa fai?

Tali azioni non devono essere tollerate quanto piuttosto condannate, e le persone coinvolte devono essere esortate a cessare tali atti di cattiveria. Se la situazione non cambia, occorre informare i superiori. Le violazioni gravi possono portare al licenziamento.

Un giovane operatore sanitario è oggetto di commenti e gesti inappropriati da parte del suo superiore. Che cosa fai?

Questo tipo di comportamento non deve essere tollerato, anzi, deve essere condannato e le persone interessate devono essere invitate a smettere di compiere tali atti di cattiveria. Se la situazione persiste, è necessario informare la Direzione. Ogni violazione può portare ad azioni disciplinari come previsto dal Regolamento interno.

L'APPROCCIO ETICO DI *EMEIS*

Il nostro approccio contribuisce, a pieno titolo, alle riflessioni e ai dibattiti essenziali della vita sociale: dobbiamo contribuire a difendere i valori dell'umanità che ci uniscono, ci rendono una comunità, ci costituiscono come un tutto, secondo il significato del nostro nome: *emeis*.

L'organo chiave della nostra organizzazione etica? Il Consiglio Internazionale di Coordinamento Etico. In qualità di organo di indirizzo etico del Gruppo, il CICE definisce le linee guida dell'azione etica, ne sostiene l'attuazione e ne valuta la pertinenza, la coerenza e l'efficacia alla luce degli impegni del Gruppo.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 1: Etica, come Azienda che mette le Persone al centro del proprio pensare

PRINCIPIO #02

GARANTIRE LA SALUTE, LA SICUREZZA E IL BENESSERE NELLE NOSTRE STRUTTURE

La salute, la sicurezza e il benessere sono sempre state tra le nostre priorità all'interno delle Strutture, sia per i Residenti/Pazienti accolti, sia per i dipendenti che vi lavorano, sia per le famiglie, le persone care e i *partner*.

Ci impegniamo a:

- **Implementare un approccio alla qualità ed alla gestione del rischio onnicomprensivo** all'interno delle nostre Strutture, basato sui più recenti *standard* e regolamenti in materia di salute e sicurezza,
- **Fornire ambienti di vita, assistenza e lavoro** che promuovano il benessere di Residenti, Pazienti e personale.

Dobbiamo:

- **Rispettare le procedure scritte disponibili nelle nostre Strutture,** le quali costituiscono la base per un'assistenza di qualità e sicura e per un ambiente di lavoro sano e protetto per il nostro personale;
- **Assicurare che le nostre decisioni ed azioni** non mettano a rischio noi stessi o gli altri, soppesando i benefici/rischi prima di agire;
- **Accettare di mettere in discussione le nostre pratiche operative,** verificare regolarmente i nostri metodi di lavoro e partecipare ad un processo di miglioramento continuo seguendo i corsi di formazione offerti dal Gruppo;
- **Conoscere e controllare i rischi** inerenti alle nostre attività o al nostro ambiente;
- **Segnalare alla Direzione o ai rappresentanti del personale** qualsiasi incidente o evento indesiderato o comportamento che rappresenti (o possa rappresentare) un rischio significativo per la salute o la sicurezza.

Non dobbiamo:

- **Applicare una procedura scritta che non comprendiamo** (in questo caso, dovremmo rivolgerci ai nostri superiori) e/o ignorare un'istruzione e/o una regola;
- **Svolgere compiti e/o azioni che non rientrano nelle nostre competenze** e per i quali non siamo qualificati;
- **Non segnalare incidenti e/o eventi indesiderati,** anche se riteniamo che non rappresentino un pericolo immediato;
- **Pensare che se non è nostra responsabilità, non siamo responsabili:** la sicurezza e il benessere sono responsabilità di tutti.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 1: Etica, come Azienda che mette le Persone al centro del proprio pensare

Casi pratici

Lavoro di notte con un collega che mi chiede di fare un'iniezione a un Paziente per ottimizzare il tempo. Tuttavia, solitamente non sono autorizzato a svolgere questo tipo di lavoro. Cosa devo fare?

È assolutamente necessario dire al collega che non Sei qualificato per svolgere questo compito, che non può rischiare di mettere a repentaglio la sicurezza delle persone e che è meglio per lui arrivare un po' in ritardo, cosa che potrà spiegare ai Pazienti, piuttosto che correre un rischio.

Un collega vuole entrare in un'area di lavoro del nostro edificio per recuperare un oggetto. Quest'area è *off-limits*, ma non sembra essere pericolosa. Cosa devo consigliare?

Tutti i dipendenti devono attenersi scrupolosamente alle istruzioni di sicurezza. Violando questo divieto, il collega agirebbe in modo imprudente e si metterebbe in pericolo. È quindi necessario cercare una eventuale soluzione alternativa con il proprio Responsabile.

È importante che ogni persona che si accorge di un problema possa segnalarlo attraverso la procedura di segnalazione degli eventi indesiderati in vigore nella Struttura. È in gioco la sicurezza degli Ospiti e, più in generale, di tutte le persone che vengono assistite e/o lavorano nella Struttura.

La segnalazione e l'analisi degli eventi indesiderati - siano essi provati o scongiurati - è parte integrante della cultura della sicurezza a cui tutti dobbiamo prestare attenzione. La trasparenza sugli errori o sui problemi, componente fondamentale di qualsiasi approccio alla gestione del rischio ed al miglioramento della qualità, ci permette di imparare dai nostri errori e, attraverso la condivisione delle lezioni apprese, da quelli degli altri. All'interno del Gruppo consideriamo gli errori positivi perché ci permettono di migliorare e di metterci alla prova. Non Dovete temere che il Vostro collega venga punito a meno che, ovviamente, non abbia deliberatamente cercato di agire in maniera errata.

La segnalazione di eventi indesiderati ci permette di lavorare sulle cause e di prevenire il verificarsi di nuovi incidenti che potrebbero avere conseguenze più gravi.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 1: Etica, come Azienda che mette le Persone al centro del proprio pensare

PRINCIPIO #03

RISPETTO DELLA *PRIVACY* DELLE PERSONE E DEI LORO DATI PERSONALI

Come risultato della nostra attività trattiamo dati personali, alcuni dei quali sono dati «sensibili» (ad esempio, dati relativi alla salute). I nostri Residenti, Pazienti, le persone assistite a domicilio e le loro famiglie o i nostri dipendenti hanno diritto al rispetto dei dati personali che trattiamo.

Ci impegniamo a:

- **Assicurare il rigoroso rispetto della legislazione vigente in materia di *privacy*** e protezione dei dati, al fine di garantire a tutti il controllo sui propri dati (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, portabilità, ecc.);
- **Esaminare ogni nuova attività di trattamento dei dati personali** per garantire la legittimità e la conformità alla legge;
- **Rispettare la riservatezza dei dati** e utilizzarli in modo corretto per uno scopo definito e legittimo e conservarli solo per il tempo necessario al raggiungimento di tale scopo.

Dobbiamo:

- **Garantire che le persone delle quali raccogliamo i dati personali siano informate** del tipo di dati personali che raccogliamo, di come intendiamo utilizzarli e di come contattarci in caso di domande;
- **Limitare la condivisione dei dati personali alle sole persone autorizzate,** nella misura strettamente necessaria e per il periodo necessario;
- **Assicurare la trasmissione o la disponibilità di dati personali a terzi** (autorizzati al trattamento, *partner*, ecc.) mediante un contratto che includa clausole relative alla protezione dei dati stessi;
- **Proteggere la riservatezza dei dati personali,** in particolare assicurando che la loro conservazione sia adeguatamente protetta (gestione delle *password*, protezione delle chiavette *USB*, crittografia dei dischi rigidi, ecc.).

Non dobbiamo:

- **Raccogliere dati «sensibili»** (stato di salute, origine etnica, orientamento sessuale, opinioni politiche, orientamento religioso, ecc.) **senza il consenso delle persone** (salvo in caso di obblighi di legge o delle altre eccezioni previste dalla norma);
- **Riutilizzare i dati personali per uno scopo diverso da quello o da quelli dichiarati** alla persona che li ha forniti;
- **Conservare le informazioni** più a lungo di quanto necessario con riferimento alla finalità legale o professionale per cui sono state raccolte.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 1: Etica, come Azienda che mette le Persone al centro del proprio pensare

Casi pratici

Un amico mi chiede i numeri di cellulare dei miei colleghi e dei Residenti/Pazienti per inviare loro un'offerta per la sua attività commerciale situata vicino alla RSA /Clinica dove lavoro. Ho accesso a questi dati, posso fornirli?

Non è stato concesso l'accesso a tali dati per questo scopo e il trattamento che Potete effettuare è limitato allo stretto ambito del Vostro ruolo. Non Siete quindi autorizzati a trasmettere questi dati a un Vostro amico. È possibile parlare con i colleghi al di fuori dell'orario di lavoro, ma non si devono trasmettere dati personali di Residenti/Pazienti.

Mi hanno rubato una chiavetta *USB* che conteneva dati personali relativi ai Pazienti. Non era criptata, ma non vedo cosa possa farci il «ladro».

Tali dati non avrebbero dovuto trovarsi su una chiavetta *USB* non criptata. *emeis* è esposta a rischi (legali/di reputazione) e le persone menzionate potrebbero subire danni (furto di identità, ecc.). È essenziale rispettare le regole interne sulla crittografia e, se possibile, anonimizzare i *file*. Se la crittografia non è possibile, nessun dato aziendale deve essere copiato su una chiavetta. È necessario riferire i fatti ai propri Responsabili, al *DPO* ed al Supporto *IT*, indicando il più precisamente possibile quali dati erano contenuti nella chiavetta.

Vorrei inviare a uno dei miei colleghi un regalo a sorpresa. Ho chiesto alle Risorse Umane di darmi il suo indirizzo di casa, ma mi hanno detto che è impossibile perché si sostanzierebbe una «violazione della sua *privacy*»! Non è un po' esagerato?

L'atteggiamento delle Risorse Umane è del tutto appropriato: i dati personali devono essere mantenuti strettamente confidenziali. Le Risorse Umane non possono fare eccezioni.

ULTERIORI INFORMAZIONI

Per l'utilizzo delle risorse informatiche del Gruppo, si rimanda al Regolamento di utilizzo del sistema informativo aziendale *emeis*.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 1: Etica, come Azienda che mette le Persone al centro del proprio pensare

PRINCIPIO #04

MANTENERE RAPPORTI DI FIDUCIA CON LE FAMIGLIE E LE PERSONE CARE

Poiché il benessere dei nostri Residenti e Pazienti nonché delle persone assistite a domicilio è la nostra priorità assoluta, siamo pienamente consapevoli del ruolo che le famiglie e le persone care possono svolgere in tale momento della vita, in cui essi sono temporaneamente o permanentemente fragili o stanno perdendo la propria autonomia. Nel rispetto della libera scelta del Residente/Paziente e della posizione di ciascuno,

Ci impegniamo a:

- **Coinvolgere le famiglie e le persone care raccogliendo le loro opinioni,** tenendo conto dei loro desideri e delle loro preoccupazioni e considerandoli come «*partner* a pieno titolo» al fine di fornire l'assistenza più appropriata ai Residenti/Pazienti/beneficiari;
- **Mantenere un dialogo basato sulla fiducia con le persone care** e garantire una formazione pertinente, chiara e accessibile.

Dobbiamo:

- **Mantenere un dialogo costruttivo e propositivo con le famiglie e le persone care** delle persone assistite, basato sull'ascolto reciproco, il rispetto, la cordialità e l'empatia;
- **Essere aperti e disponibili** a prendere in considerazione la ricchezza e la diversità dei punti di vista degli altri;
- **Mettere in atto tutti i mezzi per promuovere e mantenere la qualità degli scambi** e contribuire a rassicurare le famiglie e le persone care, rispettando i desideri dei Residenti e dei Pazienti.

Non dobbiamo:

- **Negare un problema, trascurare un reclamo o una richiesta di risarcimento** da un familiare, un legale rappresentante o una persona di fiducia;
- **Rifiutare di comunicare con le persone care;**
- **Non informare i nostri Responsabili** se persiste un problema di relazione;
- **Favorire uno dei membri della medesima famiglia** agli occhi del Paziente o Residente assistito.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 1: Etica, come Azienda che mette le Persone al centro del proprio pensare

Casi pratici

Una famiglia vuole avanzare una lamentela su cui non concordo in quanto se il cambiamento che suggerisce fosse accolto, sarei costretto a metterlo in pratica pur non volendo. Cosa devo fare?

Non si deve impedire a un membro della famiglia di esprimersi, qualunque sia l'argomento. Nell'ambito del nostro processo di miglioramento continuo, dobbiamo promuovere un dialogo costruttivo con le persone assistite e le loro famiglie, che sono invitate ad esprimersi ed a partecipare alla vita della Struttura, ad esempio nell'ambito di comitati organizzati con le famiglie o con i loro rappresentanti. Questo dialogo aperto permetterà di valutare la richiesta e di analizzare la possibilità di rispondere favorevolmente o meno.

Un Residente disorientato è caduto; durante la presentazione del suo piano assistenziale individuale alla famiglia quest'ultima ci ha chiesto di contenerlo, cosa che abbiamo rifiutato dopo aver valutato, come *équipe*, il beneficio/rischio di istituire una contenzione per una persona *wandering* e a potenziale rischio di caduta. Teoricamente dovremmo informare la famiglia di questa situazione, ma temiamo una forte reazione da parte loro. Come dobbiamo agire?

In ogni caso, dobbiamo un'informazione corretta e trasparente alle famiglie che ci hanno affidato il loro parente ed hanno riposto la loro fiducia in noi. Dobbiamo quindi chiamarli per informare loro di questa caduta ed, allo stesso tempo, dobbiamo riesaminare e rivalutare il rapporto beneficio/rischio per questo Residente quale *team*.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 2: Impegni come datore di lavoro

PRINCIPIO #05

PROMUOVERE IL DIALOGO SOCIALE

Sappiamo che qualsiasi cambiamento organizzativo e/o nuovo progetto può avere un impatto sulle donne e sugli uomini che lavorano nella nostra organizzazione. Poiché abbiamo a cuore il loro benessere,

Ci impegniamo a:

- **Stabilire e mantenere un dialogo sociale aperto e costruttivo** con tutti i dipendenti e le loro rappresentanze, per dare a tutti la possibilità di far sentire la propria voce;
- **Cercare sistematicamente il più ampio consenso** e limitare, al contrario, ogni potenziale rischio di incomprensione o addirittura di conflitto.

Dobbiamo:

- **Consentire ad ogni dipendente di avere accesso ad informazioni chiare** sui propri diritti e doveri e sui *benefit* che spettano loro;
- **Effettuare un colloquio annuale con ciascun dipendente** per fare il punto sulla sua situazione professionale e discutere le potenziali aree di lavoro, il carico di lavoro e le aspirazioni;
- **Organizzare riunioni periodiche di discussione ed informazione** per consentire al personale di esprimere il proprio punto di vista e partecipare alla vita della Struttura, in particolare quando sono in previsione cambiamenti organizzativi.

Non dobbiamo:

- **Considerare il dialogo sociale quale poco utilizzato** ed incapace di creare le giuste condizioni per lo scambio con i dipendenti.

Caso pratico

Per prendermi cura dei Residenti e dei Pazienti, ho deciso di modificare gli orari e i giorni di lavoro delle mie *équipe*.

Sebbene sia possibile modificare i giorni e gli orari di lavoro in determinate condizioni ed in particolare in base alle norme del diritto del lavoro del proprio Paese, dobbiamo spiegare preventivamente alle *équipe* le ragioni che ci hanno spinto ad effettuare questi cambiamenti, raccogliere le opinioni e le preoccupazioni delle *équipe* stesse e trovare la soluzione migliore per i Residenti, i Pazienti e le *équipe*.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 2: Impegni come datore di lavoro

PRINCIPIO #06

FORNIRE FORMAZIONE E SUPPORTO, INCORAGGIARE LO SVILUPPO DELLA CARRIERA

Vogliamo che ogni dipendente si senta valorizzato e libero di imparare e crescere all'interno dell'Azienda.

Ci impegniamo a:

- **Mantenere un ambiente di lavoro che favorisca la motivazione e l'espressione di talenti particolari,** in modo che ognuno non solo si senta rispettato nelle sue peculiarità, ma si senta anche parte attiva della propria crescita e di quella dei propri colleghi, agendo sulla trasmissione del *know-how*, sull'integrazione dei nuovi arrivati, ecc.
- **Promuovere lo sviluppo professionale** di tutti i dipendenti del Gruppo attraverso una politica delle Risorse Umane incentrata su formazione, affiancamento, integrazione e promozione interna.

Dobbiamo:

- **Consentire a tutti di sviluppare le proprie competenze** dando loro accesso a tutti gli strumenti di formazione, personalizzandoli in base alle loro esigenze e ricordando sistematicamente le opportunità di formazione e sviluppo nella valutazione annuale delle prestazioni;
- **Incoraggiare l'apprendimento collettivo** invitando ogni dipendente a condividere le proprie esperienze e il proprio *know-how* con i colleghi;
- **Incoraggiare tutti ad essere esempio di iniziativa, creatività e progresso** all'interno del Gruppo, indipendentemente dal *background*.

Non dobbiamo:

- **Compiere atti discriminatori nella gestione quotidiana dei dipendenti,** in particolare per quanto riguarda l'accesso alla formazione, all'aumento di retribuzione o allo sviluppo della carriera;
- **Considerare alcuni dipendenti quali privi di opportunità di crescita** all'interno del Gruppo.

Caso pratico

Un professionista sanitario particolarmente performante mi ha detto di voler progredire all'interno della Struttura e del Gruppo. Tuttavia, non sono sicuro che ciò sia nell'interesse del Gruppo, dal momento che la persona in questione svolge egregiamente il proprio lavoro nella sua attuale posizione. Cosa devo fare?

L'impegno e i progressi dei dipendenti devono essere premiati attraverso la promozione interna, senza alcun impedimento predeterminato. Ad esempio, siamo orgogliosi dei percorsi di carriera dei dipendenti assunti come infermieri che sono diventati Direttori di Struttura e/o di addetti all'assistenza di base che sono diventati operatori sociosanitari.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 2: Impegni come datore di lavoro

PRINCIPIO #07

PROMUOVERE E RISPETTARE L'UGUAGLIANZA, LA DIVERSITÀ E L'INCLUSIONE

Siamo convinti che la diversità dei profili costituisca la ricchezza dell'Azienda e che spetti a noi riconoscere e valorizzare le differenze individuali a vantaggio di una migliore *performance* collettiva, nel rispetto di ciascun individuo.

Ci impegniamo a:

- **Promuovere la diversità** in termini di genere, origine, età, ecc.;
- **Incoraggiare tutti i dirigenti ed i dipendenti ad avere una mentalità aperta** per promuovere l'integrazione professionale delle persone che hanno difficoltà ad accedere al lavoro, in particolare delle persone con disabilità;
- **Promuovere le pari opportunità** per ogni dipendente o candidato al momento dell'assunzione e garantire che vengano prese in considerazione esclusivamente le competenze, l'esperienza e le attitudini personali, in particolare con riferimento alla retribuzione (parità di retribuzione a parità di lavoro).

Dobbiamo:

- **Sostenere e promuovere l'impegno del Gruppo** per la tutela della diversità e l'inclusione;
- **Rispettare gli altri e lottare contro i pregiudizi,** specie se riguardanti opinioni, aspetto o atteggiamento dei nostri dipendenti.

Non dobbiamo:

- **Discriminare nell'assunzione o nella promozione** a seconda dell'età, del sesso, della condizione sociale, della disabilità, ecc.

Casi pratici

L'importanza della diversità per il Gruppo significa che devo concentrarmi sull'assunzione di donne o di persone appartenenti a minoranze etniche?

No, assumiamo in base alle competenze, all'esperienza ed alle capacità relazionali. Dovete quindi scegliere il candidato migliore per la posizione lavorativa. Inoltre, la discriminazione non si limita agli esempi citati. Questa, infatti, vale anche per altre categorie potenzialmente svantaggiate, come i dipendenti disabili e/o anziani.

Mi sento a disagio quando sento commenti su un collega *gay*; cosa devo fare?

Non si può tollerare questo tipo di comportamento: l'omofobia è assolutamente inaccettabile. Ognuno di noi ha il diritto e il dovere di rispettare gli altri, indipendentemente dal loro orientamento sessuale. Dovete quindi dire ai Vostri colleghi che il loro atteggiamento è inaccettabile e che devono interrompere immediatamente questo tipo di comportamento. Se non lo faranno, Dovrete rivolgervi ai Vostri superiori e/o al Responsabile Risorse Umane.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 3: Cittadinanza, come attore impegnato nelle aree e nelle società locali

PRINCIPIO #08

AGIRE A LIVELLO LOCALE E CONTRIBUIRE ALLO SVILUPPO DEL TERRITORIO

Vogliamo che tutte le nostre Strutture siano pienamente integrate nelle aree locali in cui si trovano.

Ci impegniamo a:

- **Partecipare, direttamente o indirettamente,** alla creazione di posti di lavoro a tempo indeterminato che non possono essere trasferiti;
- **Partecipare alla creazione di nuovi quartieri** ed alla pianificazione territoriale, limitando l'impatto ambientale;
- **Coltivare un approccio solidale e inclusivo** che aiuti a combattere l'isolamento delle persone anziane e/o vulnerabili;
- **Rendendoci parte della comunità locale,** sostenendo progetti di interesse generale che promuovono la salute e l'istruzione.

Dobbiamo:

- **Sviluppare iniziative locali** che rafforzino la coesione sociale ed i legami, come ad esempio iniziative che coinvolgano bambini e Residenti nelle Strutture e/o associazioni di *caregivers*, Pazienti delle nostre Cliniche, ecc.;
- **Aprire le nostre Strutture al mondo esterno** e consentire gli scambi con la città; il nostro Gruppo può essere mondiale, ma le nostre azioni quotidiane sono locali;
- **Integrare l'ecosistema locale** e partecipare attivamente al funzionamento sanitario dell'area in cui ci troviamo sottoscrivendo accordi con i *partner* di cura;
- **Incoraggiare il coinvolgimento delle Strutture** in iniziative di solidarietà.

Non dobbiamo:

- **Assumere un atteggiamento di chiusura** e permettere che le nostre Strutture siano non propositive nei confronti del mondo esterno;
- **Schierarci politicamente a nome del Gruppo** o permettere che si crei confusione tra le nostre opinioni e impegni politici personali ed il Gruppo;
- **Utilizzare le risorse finanziarie e materiali del Gruppo** per gli interessi di un partito politico;
- **Obbligare i dipendenti o i *partner*** a partecipare a progetti di patrocinio sostenuti dal Gruppo o dalla Struttura;
- **Influenzare o tentare di influenzare** i nostri Residenti, Pazienti e clienti con riferimento alle elezioni locali, regionali o nazionali.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 3: Cittadinanza, come attore impegnato nelle aree e nelle società locali

Casi pratici

Un amico impegnato in una campagna politica mi chiede se il Gruppo *emeis* può sostenere questa campagna, ed in particolare coinvolgere la Struttura in cui lavoro affiggendo volantini e manifesti nell'atrio. È possibile?

La neutralità politica del Gruppo *emeis* è incompatibile con il suo coinvolgimento in una campagna politica. La vocazione del nostro Gruppo è infatti quella di fornire cure di qualità a tutti, indipendentemente dal loro orientamento politico, implicando ciò la neutralità.

Sono stato contattato da un'associazione che lavora nel campo della salute con persone svantaggiate. È possibile svolgere un'azione di patrocinio con questa associazione?

Sì, il patrocinio è possibile, ma è necessario contattare il referente *emeis* (Fondazione, Direzione Regionale, Comunicazioni, ecc.) che Vi aiuterà a impostare tale azione di patrocinio.

Un politico locale vuole venire a fare campagna elettorale nella Struttura, con i Residenti/Pazienti e dipendenti, alla presenza dei *media*.

La politica di neutralità del Gruppo *emeis* è incompatibile con questa iniziativa. Basta dichiarare che Dovete preservare la *privacy* della vita e delle cure/la riservatezza del ricovero dei Pazienti, nonché un'atmosfera serena necessaria per il benessere delle persone vulnerabili di cui Vi prendete cura, e che una visita con i *media* non è compatibile con questi impegni nei confronti dei Residenti/Pazienti. D'altra parte, Potete specificare che le porte della Struttura sono sempre aperte ai politici locali, al di fuori del contesto elettorale, e che Sareste molto onorati di riceverli per un pranzo o un evento, dato che i Residenti sono sempre felici di accogliere i rappresentanti eletti localmente e disquisire con loro.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 3: Cittadinanza, come attore impegnato nelle aree e nelle società locali

PRINCIPIO #09

LIMITARE LA NOSTRA TRACCIA SULL'AMBIENTE

Consapevoli della nostra responsabilità nei confronti delle generazioni presenti e future, intendiamo limitare l'impatto delle nostre attività sull'ambiente, coniugando prestazioni economiche e conservazione dell'ambiente sia per gli edifici esistenti che per quelli futuri.

Siamo particolarmente impegnati nel principio della salute sostenibile: garantire la stessa qualità delle cure utilizzando le risorse in modo controllato ed evitando gli sprechi.

Ci impegniamo a:

- **Utilizzare e promuovere, ove possibile,** qualsiasi dispositivo per controllare il consumo di energia e ridurre le emissioni di CO_2;
- **Risparmiare le risorse idriche;**
- **Costruire Strutture sostenibili** e garantire la loro integrazione negli ecosistemi, tenendo conto della conservazione della biodiversità;
- **Ridurre la quantità di rifiuti** e garantirne il corretto smaltimento.

Dobbiamo:

- **Assicurarci di limitare il consumo di acqua e di energia** (senza compromettere il *comfort* dei nostri Ospiti/Pazienti) e istituire un monitoraggio regolare;
- **Sensibilizzare tutti gli attori** al rispetto dell ambiente e alle pratiche responsabili attraverso i corsi di formazione sulle eco-gestioni offerti dal Gruppo;
- **Ridurre gli spostamenti non necessari** ed utilizzare mezzi di comunicazione alternativi come le videoconferenze;
- **Proporre e segnalare ai propri superiori** e/o alla funzione competente qualsiasi progetto o iniziativa che possa limitare la nostra impronta ecologica e/o che possa generare impatti ambientali negativi;
- **Integrare i nostri impegni responsabilmente** nei rapporti con i terzi, in particolare nel contesto dei nostri progetti di costruzione e/o ristrutturazione.

Non dobbiamo:

- **Ignorare le raccomandazioni che** ci vengono fatte in materia di tutela ambientale;
- **Nascondere o occultare deliberatamente informazioni** su un'azione che ha avuto o può avere un impatto negativo sull'ambiente;
- **Pensare che quello che facciamo nella nostra realtà sia inutile.** È il coinvolgimento di ogni singolo individuo il motore del successo collettivo.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 3: Cittadinanza, come attore impegnato nelle aree e nelle società locali

Casi pratici

Durante la costruzione o la ristrutturazione di un edificio *emeis*, ho notato che i rifiuti di questi lavori venivano smaltiti in una discarica non autorizzata. Cosa devo fare?

Queste pratiche non sono accettabili: ne va dell'immagine e della reputazione del Gruppo. Dovete verificare che le clausole contrattuali su questo argomento siano incluse nel contratto e ricordare al fornitore per iscritto i suoi impegni o apportare una modifica se non incluse. Se il fornitore non risolve il problema e non si comporta in modo responsabile, Dovrete interrompere tutti i rapporti commerciali con lo stesso.

Mentre l'aria condizionata è accesa nei locali, noto che alcune finestre vengono regolarmente lasciate aperte da alcuni colleghi. Come reagisco?

Siete, correttamente, consapevoli che questo comporta uno spreco di risorse energetiche. Non solo Potete avvertire verbalmente i Vostri colleghi quando se ne presenta l'occasione, ma Potete anche informare il Vostro superiore in modo che possa diffondere le linee guida sull'argomento.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 4: Integrità nella conduzione degli affari

PRINCIPIO #10

VIETARE LA CORRUZIONE ED IL TRAFFICO DI INFLUENZE ILLECITE, REGOLAMENTARE I REGALI E GLI INVITI E PREVENIRE I CONFLITTI DI INTERESSE

La lotta alla corruzione garantisce la fiducia degli *stakeholder*, incoraggia la concorrenza leale e riduce i rischi legali e finanziari. Agire in modo etico è una nostra responsabilità nei confronti della società, che favorisce un ambiente aziendale trasparente. Creando fiducia e promuovendo l'integrità, contribuiamo a un futuro prospero per tutti.

Ci impegniamo a:

- **Applicare la «tolleranza zero» alla corruzione ed al traffico di influenze illecite,** che sono illegali e dannosi per le comunità;
- **Adottare tutte le misure per prevenire qualsiasi atto di corruzione** nel corso delle nostre attività;
- **Implementazione di un solido programma di conformità** volto a prevenire e/o rilevare qualsiasi atto di corruzione o violazione della probità.

Dobbiamo:

- **Applicare rigorosamente i principi anticorruzione del Gruppo;**
- **Rifiutare categoricamente** qualsiasi modello di corruzione;
- **Informare immediatamente i nostri superiori,** il Dipartimento *Compliance* o l'Ufficio Legale se veniamo a conoscenza di episodi di corruzione;
- **Prendere decisioni** nell'interesse del Gruppo;
- **Dichiarare i nostri conflitti di interesse alla *Compliance*** compilando il modulo di dichiarazione disponibile.

Non dobbiamo:

- **Promettere o dare qualcosa di valore** (denaro, regali, inviti, ecc.) per influenzare una decisione;
- **Lasciare spazio a dubbi** di corruzione;
- **Privilegiare un interesse personale** rispetto all'interesse del Gruppo.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 4: Integrità nella conduzione degli affari

Casi pratici

Ho bisogno di ottenere rapidamente un permesso di costruire per non ritardare la realizzazione di una Casa di Riposo. Il funzionario pubblico incaricato del caso mi ha detto che, pagandogli una piccola somma di denaro, può accelerare l'*iter* amministrativo e rilasciarmi il permesso più rapidamente. Posso pagargli questo importo?

No, il pagamento di una piccola somma di denaro per il disbrigo di formalità amministrative è un pagamento agevolato. È una pratica vietata dal Gruppo e può essere considerata corruzione.

Sono stato avvisato del fatto che un mio nuovo collaboratore, durante una riunione interna, ha pensato di offrire un vantaggio a un funzionario pubblico al fine di essere favorito nell'acquisto di un terreno di ottima posizione per la costruzione di una Struttura. Cosa devo fare?

I fatti costituirebbero un atto di corruzione attiva di pubblico ufficiale. Dovete intervenire immediatamente e spiegare al dipendente che queste pratiche non sono tollerate all'interno del Gruppo. Dovete inoltre riferire il caso alla *Compliance* e all'Ufficio Legale. La corruzione di funzionari pubblici è soggetta a sanzioni penali molto severe.

Ho appena indetto una gara d'appalto per l'acquisto di mobili. Durante la trattativa commerciale con uno dei fornitori concorrenti, questi mi offre una bottiglia di vino. Posso accettarla?

No, quando sono in corso trattative commerciali è vietato accettare qualsiasi regalo o invito, indipendentemente dal loro valore.

ULTERIORI INFORMAZIONI

Ulteriori informazioni sono disponibili nel «Codice di Condotta - Anticorruzione», nella «Guida per la prevenzione e la gestione dei conflitti di interesse» e nella «Politica dei regali e degli inviti».

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 4: Integrità nella conduzione degli affari

PRINCIPIO #11

COLLABORARE ATTIVAMENTE CON LE AUTORITÀ PUBBLICHE

Operiamo in un ambiente regolamentato in cui le Autorità Pubbliche svolgono un ruolo essenziale e sono interlocutori fondamentali.

Ci impegniamo a:

- **Rispettare i regolamenti e le decisioni di tali Autorità Pubbliche** e considerare le osservazioni, i rilievi e le richieste delle nostre Autorità di vigilanza come opportunità per rafforzare/ottimizzare i nostri *audit* e migliorare continuamente le nostre prestazioni;
- **Garantire che tutti i nostri dipendenti contribuiscano** a mantenere relazioni positive e basate sulla fiducia con le Autorità Pubbliche, coltivando un dialogo trasparente, costruttivo, collaborativo e proattivo con i loro rappresentanti.

Dobbiamo:

- **Esercitare la massima vigilanza** sul rispetto di tutte le disposizioni legali e regolamentari emanate dalle Autorità Pubbliche in tutti i Paesi in cui il Gruppo è presente;
- **Garantire che le decisioni prese dalle Autorità Pubbliche** siano attuate correttamente.

Non dobbiamo:

- **Ostacolare indagini o verifiche** da parte delle Autorità Pubbliche;
- **Non tenere informati i nostri superiori** sulle richieste pendenti delle Autorità Pubbliche.

Caso pratico

Nel contesto di un'ispezione a sorpresa presso la Struttura in cui lavoro da parte di un'Autorità di vigilanza, mi è stato chiesto di fornire un certo numero di documenti, come ad esempio i diplomi dei dipendenti. Dovrei nascondere i documenti che ritengo possano danneggiare il risultato di questo *audit* per la Struttura?

Siete tenuti a collaborare con le Autorità di concerto con i Vostri superiori. Pertanto, anche se alcuni documenti sembrano potenzialmente pregiudizievoli, è formalmente vietato eludere o distruggere volontariamente qualsiasi documento richiesto dalle Autorità. Tenete a mente che un dialogo aperto e costruttivo è il modo migliore di procedere.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 4: Integrità nella conduzione degli affari

PRINCIPIO #12

RISPETTO DEI NOSTRI FORNITORI, PRESTATORI DI SERVIZI, *PARTNER* E CONCORRENTI

I fornitori, i prestatori di servizi, i *partner* e i concorrenti devono essere trattati in modo giusto ed equo per mantenere la qualità delle relazioni che sono essenziali per un successo duraturo. Queste relazioni devono essere inquadrate in uncontesto che rispetti le leggi sulla concorrenza.

Ci impegniamo a:

- **Selezionare i fornitori, i prestatori di servizi e i *partner* sulla base di criteri oggettivi** (qualità, costi, allineamento con i principi etici e gli impegni *CSR* del Gruppo) e sulla base di previe gare d'appalto, aperte ed eque;
- **Assicurare che tutte le attività di acquisto** siano conformi alle procedure di acquisto definite all'interno del Gruppo;
- **Richiedere ai nostri fornitori e *partner*** a livello regionale, nazionale o di Gruppo di sottoscrivere la Carta degli acquisti responsabili di *emeis*.

Dobbiamo:

- **Rispettare i principi del Gruppo** in materia di gare d appalto, in particolare garantendo gare trasparenti, eque ed imparziali;
- **Assicurare diligentemente l'integrità dei nostri fornitori, *partner* e prestatori di servizi** e il loro allineamento alle e comprensione delle nostre aspettative in termini di etica (compresa la lotta alla corruzione, al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo) e di responsabilità sociale (compreso l'impatto ambientale e sociale dei prodotti e dei servizi offerti);
- **Rispettare gli impegni assunti** nei confronti di fornitori, *partner* e prestatori di servizi, mantenendo la riservatezza delle informazioni tecniche, commerciali e finanziarie comunicate e rispettando le scadenze di pagamento.

Non dobbiamo:

- **Imporre condizioni «abusive»** ai nostri fornitori (tempi di consegna, pagamento, ecc.);
- **Continuare a lavorare con un fornitore che non soddisfi le nostre aspettative** o che non rispetti i nostri principi etici e di *CSR*, in particolare per quanto riguarda i diritti umani, la salute e la sicurezza, l'ambiente e/o la lotta alla corruzione;
- **Discutere con i nostri concorrenti** di questioni riservate o non pubbliche;
- **Alterare le regole di una concorrenza sana e leale** (abuso di posizione dominante, fissazione dei prezzi, ecc.).

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 4: Integrità nella conduzione degli affari

Casi pratici

Sono alla ricerca di un nuovo fornitore di attrezzature per ufficio ed ho identificato due aziende. La prima offre prodotti buoni ma costosi, mentre i prodotti della seconda sono meno buoni ma più economici. Posso comunicare alla prima i prezzi della seconda per ottenere uno sconto *extra*?

Nell'interesse della correttezza e della lealtà nei confronti dei fornitori, Potete comunicare alla prima società che un altro fornitore offre tariffe più interessanti, ma non Dovete mai rivelare i prezzi e l'identità di tale fornitore di servizi. In caso contrario, Violereste il presente Codice e le norme sulla concorrenza.

Un fornitore si è rivolto a me nell'ambito del lancio della sua attività. Sono interessato al suo servizio e lui è disposto a proporci un buon prezzo. Posso selezionarlo?

A seconda dell'importo in gioco, Dovreste indire una gara d'appalto o una gara competitiva e garantire l'integrità del fornitore. Dovreste anche cercare di ottenere un rapporto equilibrato con questo piccolo fornitore, in modo che non si trovi in una situazione di dipendenza economica da *emeis*.

ULTERIORI INFORMAZIONI

Maggiori informazioni sono disponibili nella Carta degli acquisti responsabili di *emeis*.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 4: Integrità nella conduzione degli affari

PRINCIPIO #13

FORNIRE INFORMAZIONI VERITIERE, ACCURATE E CORRETTE AI NOSTRI AZIONISTI, INVESTITORI, FINANZIATORI E AL PUBBLICO E PREVENIRE L'*INSIDER TRADING*

Ci impegniamo a:

- **Presentare informazioni finanziarie attendibili, accurate e corrette** al fine di fornire una visione veritiera e corretta della nostra attività alla comunità finanziaria e agli investitori. In questo contesto, ogni dipendente deve fornire un *feedback* affidabile;
- **Garantire il rispetto delle regole di mercato che devono essere osservate dai dipendenti che possono detenere informazioni privilegiate sull'Azienda;** l'accesso ad informazioni privilegiate può portare ad abusi di mercato punibili e, in particolare, all'*insider trading*, sfruttando tali informazioni a proprio vantaggio o comunicandole a persone vicine o a terzi. L'*insider trading* è l'acquisto o la vendita di titoli di una società (ad esempio azioni) o altre operazioni simili (esercizio di opzioni, ecc.) da parte di una persona a conoscenza di informazioni sensibili che possono influenzare il valore di tali titoli e che non sono ancora state rese pubbliche.

Dobbiamo:

- **Produrre informazioni accurate e precise,** in particolare per quanto riguarda la contabilità e la gestione, gli indicatori finanziari ed *extra*-finanziari;
- **Limitare la comunicazione di informazioni sensibili** esclusivamente alle persone che ne hanno strettamente bisogno nell'esercizio delle loro funzioni;
- **Collaborare con gli organi di controllo interni e i revisori esterni;**
- **Avvisare i nostri superiori e/o la Direzione *Finance*** in caso di scoperta di un'inesattezza nelle informazioni contabili o finanziarie;
- **Essere vigili ed interrogarci prima di ogni transazione** relativa ad azioni *emeis* per garantire la conformità alle regole del mercato.

Non dobbiamo:

- **Comunicare informazioni all'esterno,** a meno che non rientrino nell'ambito del lavoro e della missione;
- **Divulgare informazioni sensibili e/o riservate,** anche a chi ci circonda, o internamente ai dipendenti, se non è strettamente necessario per lo svolgimento delle mansioni correlate;
- **Negoziare direttamente o indirettamente titoli *emeis*** quando siamo a conoscenza di informazioni privilegiate;
- **Suggerire a un familiare o a un parente di acquistare titoli *emeis*** sulla base di informazioni interne, pur in assenza di un guadagno economico personale.

La comunicazione di informazioni contabili, finanziarie o gestionali alla comunità finanziaria, Autorità Pubbliche o *media* **è prerogativa esclusiva della Direzione Generale, dei Servizi *Finance* e Comunicazione.**

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 4: Integrità nella conduzione degli affari

Casi pratici

Durante la preparazione di una presentazione dei risultati del fatturato per i revisori esterni, ho scoperto un'imprecisione in un *file*. Come devo reagire?

È molto importante segnalare tale imprecisione il prima possibile al proprio superiore il quale, se conferma la stessa, provvederà a comunicarlo alla Direzione *Finance* in modo da correggere l'errore nel più breve tempo possibile e ristabilire la regolarità e la correttezza dei conti contabili del bilancio del Gruppo, in accordo con i revisori esterni.

Invito un giornalista locale a visitare la Struttura, che è stata appena trasferita in un nuovo edificio. In questa occasione, il giornalista mi chiede il tasso di occupazione attuale ed il prezzo medio dei soggiorni. Cosa devo rispondere?

Queste informazioni non devono essere divulgate all'esterno. Potete semplicemente rispondere che si tratta di indicatori interni e ribadire le informazioni pubbliche:

- La capacità riconosciuta alla Struttura è di x posti letto;
- Il prezzo del soggiorno è di € x/giorno.

Sento parlare di *insider trading* e di informazioni interne, ma come faccio a sapere se un'informazione è «interna»?

In termini di *insider trading*, le seguenti informazioni sono considerate informazioni interne (elenco non esaustivo):

- La situazione finanziaria del Gruppo, di una filiale o di una Struttura (fatturato, risultati, tasso di occupazione, prezzo medio del soggiorno, ecc.);
- Progetti di acquisizione o cessione;
- Il rilascio di una licenza di esercizio;
- La perdita o l'acquisizione di un contratto importante;
- Sviluppo in un nuovo Paese;
- La lista dei *partner* pubblici e privati del Gruppo.

In caso di dubbi, si consiglia di astenersi da qualsiasi transazione o di contattare la Direzione *Finance* e Generale del Gruppo.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 4: Integrità nella conduzione degli affari

PRINCIPIO #14

UTILIZZARE LE RISORSE MESSE A DISPOSIZIONE DAL GRUPPO IN MODO ETICO E RESPONSABILE

Nello svolgimento delle loro mansioni, i dipendenti hanno accesso a un insieme di beni, strumenti e risorse che costituiscono il patrimonio materiale (tutti gli edifici, i mobili, gli oggetti di uso quotidiano, gli strumenti e le attrezzature) e immateriale (tutte le informazioni, licenze e conoscenze) del Gruppo.

Ci impegniamo a:

- **Assicurarci che tutti contribuiscano al rispetto ed alla protezione** dei beni aziendali per preservare un ambiente di lavoro di qualità;
- **Combattere tutte le forme di abuso sociale** attuando qualsivoglia misura preventiva e di rilevazione.

Particolare attenzione deve essere prestata all utilizzo delle risorse informatiche, in quanto ogni anello della catena di sicurezza ha un ruolo delicato da compiere. Pertanto, l'utilizzo di *e-mail*, chiavette *USB* ed *hard disk* esterni, *Internet*, *password*, ecc. deve avvenire nel rigoroso rispetto delle regole informatiche stabilite dal Gruppo.

Dobbiamo:

- **Utilizzare l'attrezzatura messa a disposizione** per scopi strettamente professionali;
- **Prenderci cura dei materiali e delle attrezzature** fornite come se fossero nostri;
- **Segnalare eventuali danni, perdite o furti di attrezzature** al Responsabile;
- **Si ricorda che tutte le risorse e i documenti** appartenenti al Gruppo non possono essere prestati, trasferiti o ceduti senza autorizzazione.

Non dobbiamo:

- **Utilizzare le attrezzature aziendali per uso personale;**
- **Utilizzare in modo inappropriato i sistemi di informazione,** la posta elettronica ed *Internet* (uso privato eccedente, visualizzazione di siti a rischio, ecc.);
- **Deturpare siti ed edifici** (intenzionalmente o per negligenza);
- **Divulgare a terzi documenti interni** (promemoria, posta interna, politiche e procedure, ecc.).

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 4: Integrità nella conduzione degli affari

Casi pratici

Mia moglie ha urgentemente bisogno di inviare il suo *curriculum vitae* e la nostra stampante è rotta. Posso scriverlo e stamparlo in ufficio?

L'uso personale delle attrezzature fornite è possibile purché sia eccezionale, giustificabile e non interferisca con l'attività professionale (al di fuori dell'orario di lavoro). In ogni caso, è necessario informare il proprio Responsabile.

Sto organizzando una festa di compleanno per un'amica e ho bisogno di molti bicchieri, posate e piatti. Nella Struttura ne abbiamo troppi e posso accedervi facilmente. Posso prenderli in prestito e riportarli dopo la festa?

No, queste attrezzature sono disponibili solo per uso professionale nell'ambito del funzionamento della Struttura e non per uso personale. Anche se vi Avete accesso, non Dovete prenderle in prestito.

ULTERIORI INFORMAZIONI

Per l'utilizzo delle risorse informatiche del Gruppo, si rimanda al Regolamento di utilizzo del sistema informativo aziendale *emeis*.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 4: Integrità nella conduzione degli affari

PRINCIPIO #15

PROTEGGERE L'IMMAGINE E LA REPUTAZIONE DEL GRUPPO, DEI PAZIENTI E DEI RESIDENTI

L'immagine e la reputazione del Gruppo e dei suoi marchi sono un bene prezioso nella conduzione della nostra attività e del nostro sviluppo, in particolare data la natura «sensibile» del nostro settore. Per continuare a godere della fiducia di Residenti, Pazienti e famiglie che scelgono i nostri servizi, nonché delle Autorità Pubbliche e di tutti gli *stakeholder* con cui il Gruppo è in contatto, dobbiamo preservare collettivamente questa reputazione.

Ci impegniamo a:

- **Assicurarci che i dipendenti che si esprimono sui *social network*** riguardo ad un argomento direttamente o indirettamente legato al Gruppo lo facciano nel rispetto dei nostri valori e non forniscano informazioni riservate che potrebbero danneggiare la reputazione del Gruppo;
- **Ottenere l'autorizzazione preventiva** da parte degli individui prima di qualsiasi utilizzo di un supporto contenente immagini, siano esse di un Residente, di un Paziente, di un beneficiario, di un dipendente o di una persona esterna (foto, video, ecc.).

Dobbiamo:

- **Agire badando sempre alle conseguenze** nell'eventualità in cui le nostre azioni diventino note;
- **Interrogarci sempre sulla rilevanza e sull'impatto delle nostre pubblicazioni** (personali e professionali), sull'immagine e sulla reputazione del Gruppo (*Internet* e *social network*);
- **Sapere che nulla in rete è «segreto»,** temporaneo o privato;
- **Informare l'Ufficio Comunicazione** in caso di domande su un argomento direttamente o indirettamente legato al Gruppo.

Non dobbiamo:

- **Esprimerci per conto del Gruppo** o di una delle sue Strutture senza previa autorizzazione;
- **Utilizzare l'indirizzo *e-mail* aziendale del Gruppo** o i documenti su carta intestata del Gruppo per affari o opinioni personali;
- **Rivelare informazioni riservate** (risultati finanziari, progetti in corso, ecc.) o pubblicare informazioni provvisorie o errate sull'Azienda.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 4: Integrità nella conduzione degli affari

Casi pratici

Alla festa di fine anno, ho scattato delle foto ai miei colleghi in situazioni imbarazzanti. Posso condividerle sui *social network* con i miei amici tramite il mio *account* personale?

Innanzitutto, tali foto non devono essere diffuse senza il previo consenso dei colleghi. Anche se tale consenso è stato ottenuto, la natura pubblica dei *social network* ci impone di vietare qualsiasi pubblicazione che possa danneggiare l'immagine dei dipendenti del Gruppo e, di conseguenza, del Gruppo stesso.

Un giorno il mio *manager* ha fatto diverse osservazioni sul mio lavoro ed io ho postato un messaggio sul mio *account* di *social media* citandolo per condividere l'informazione con i miei amici. Tra questi amici ci sono anche alcuni colleghi ed *ex* colleghi che hanno lasciato l'Azienda. Riflettendoci, ho paura che le mie parole vengano diffuse. Ho sbagliato a condividere questa informazione?

Prima di pubblicare qualcosa di scritto sui *social network* (ed anche internamente), Dovreste chiederVi se Siete disposti ad assumerVene la responsabilità se diventasse pubblico. Infatti, ciò che Pubblicate sui *social network* non Vi appartiene più (testo, immagine) e può essere condiviso, ripubblicato e persino ripostato su altri *media*. In questo modo, Vi trovate ad essere responsabili di un'informazione che è diventata pubblica.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 4: Integrità nella conduzione degli affari

PRINCIPIO #16

RISPETTARE L'OBBLIGO DI RISERVATEZZA NELLA GESTIONE DELLE INFORMAZIONI SENSIBILI

Le informazioni sul Gruppo rappresentano un valore economico e strategico che fa parte del capitale intangibile dell'Azienda, che ne garantisce la sostenibilità e la differenziazione dalla concorrenza.

Ci impegniamo a:

- **Sensibilizzare i dipendenti del Gruppo** alla cautela e al buon senso nel trattare e scambiare le informazioni con cui entrano in contatto, sia con i colleghi che con i fornitori di servizi integrati nei *team* o con terzi esterni;
- **Assicurarci che le informazioni e i documenti interni** siano divulgati solo a chi è autorizzato a conoscerli, soprattutto se si tratta di informazioni sensibili e/o riservate di natura strategica, commerciale, finanziaria o organizzativa, ad esempio.

Dobbiamo:

- **Comunicare le informazioni interne** solo a chi ha la legittima necessità di conoscerle;
- **Contrassegnare i documenti come «confidenziali» o «solo per uso interno»** ogni volta che è necessario;
- **Informare verbalmente i nostri interlocutori** durante gli incontri sulla natura confidenziale delle informazioni e specificare che non devono essere diffuse;
- **Tenere al sicuro le informazioni e i dati riservati,** sia in formato cartaceo che digitale;
- **Valutare il livello di riservatezza delle informazioni** prima di qualsiasi trasmissione all'esterno (in caso di dubbio, contattare il detentore delle informazioni) e ricorrere a un accordo di riservatezza quando necessario.

Non dobbiamo:

- **Divulgare informazioni riservate** a terzi esterni che non abbiano una necessità imprescindibile di conoscerle nell'ambito dello svolgimento delle proprie mansioni;
- **Discutere di informazioni riservate in luoghi pubblici,** dove le conversazioni possono essere ascoltate e la sicurezza dei dati compromessa;
- **Conservare e utilizzare le informazioni interne** nel caso in cui lasciamo *emeis*.

I NOSTRI IMPEGNI *EMEIS*

IMPEGNO 4: Integrità nella conduzione degli affari

Casi pratici

Ho partecipato a una riunione in cui l'organizzatore interno, nell'introduzione, ha chiarito che il contenuto del progetto e le discussioni devono rimanere confidenziali. Eravamo in molti alla riunione e vorrei condividere le informazioni con il mio *team*; posso farlo?

No, Dovete prima rivolgerVi alla persona che ha specificato che le informazioni fornite sono riservate per verificare se Potete condividerle con il Vostro *team*, anche se saranno comunque condivise in seguito.

Nell'ambito di un nuovo progetto strategico per il Gruppo, devo contattare diversi interlocutori interni ed esterni. Quali informazioni posso comunicare alle varie parti interessate?

Non è necessario comunicare tutte le informazioni sul progetto a tutti gli *stakeholder*. Dovete identificare le persone interne o esterne a cui affidare tutte le informazioni perché sono legittimate a conoscerle, e quelle a cui comunicare solo la parte di informazioni indispensabili per la loro missione. In ogni caso, è necessario utilizzare accordi di riservatezza se il materiale viene trasmesso all'esterno.

Aggiornamenti e revisioni

Questo Codice Etico è una pietra miliare dell'identità del Gruppo *emeis*. *emeis* si impegna a rivederlo regolarmente per rimanere in linea con i più alti *standard* etici.

DATA DI ENTRATA IN VIGORE DEL PRESENTE CODICE:
Giugno 2022.

DATA DI AGGIORNAMENTO DEL PRESENTE CODICE:
Marzo 2025.

Sede Legale: Via San Donato 97,
10144 Torino (TO)
Sede Amministrativa: Via Carlo Angela 1,
10077 San Maurizio Canavese (TO)
+39 011 9274111

www.emeisitalia.it

Progettazione e realizzazione: Coworkcom