



# **CODICE ETICO**

**25/02/2025**



## SOMMARIO

---

<b>MISSION.....</b>	<b>4</b>
<b>PARTE PRIMA.....</b>	<b>5</b>
FINALITÀ.....	5
DESTINATARI E DISPOSIZIONI GENERALI .....	5
<b>PARTE SECONDA.....</b>	<b>6</b>
LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA .....	6
VALORI ASSISTENZIALI .....	6
<b>PARTE TERZA.....</b>	<b>7</b>
IL GRUPPO DI LAVORO COME RISORSA .....	7
VALORI ORGANIZZATIVI E IMPRENDITORIALI .....	7
COMUNICAZIONI SOCIALI E TUTELA DEL PATRIMONIO SOCIALE .....	11
<b>PARTE QUARTA .....</b>	<b>12</b>
RIFERIMENTI DEONTOLOGICI DEL CODICE ETICO.....	12
<b>PARTE QUINTA.....</b>	<b>14</b>
IMPLEMENTAZIONE E DIFFUSIONE.....	14
ATTUAZIONE .....	14
SEGNALAZIONI IN CASO DI VIOLAZIONI DELLE DISPOSIZIONI DEL CODICE ETICO.....	14
SANZIONI.....	15

---

## MISSION

---

La Società si occupa della gestione dei servizi sociali ed assistenziali, ed ha come fine primario la cura, l'assistenza e il recupero funzionale delle persone anziane in condizioni di autosufficienza e non autosufficienza.

Ser.S.A. elabora e propone progetti formativi e culturali indirizzati anche al territorio e attiva ogni forma di assistenza, in accordo con gli organismi competenti.

La Società è in relazione con il territorio attraverso la promozione di forme di collaborazione e scambio con enti, soggetti ed associazioni, al fine di promuovere una cultura dell'invecchiamento attiva e consapevole.

Il Piano Socio Sanitario della Regione Veneto 2012-2016 (L.R. 23/2012): "Pone al centro la persona [...], dà valore di riferimento precipuo alle migliori pratiche, valutandone la trasferibilità in una logica di sistema [...]"

Dallo Statuto della Società, art. 2 lettera b): "La Società organizza e gestisce servizi a carattere residenziale, semiresidenziale o strutture protette che si propongono il miglioramento della condizione fisica o psichica, morale ed intellettuale, ivi compresa l'assistenza post-ospedaliera o nutrizionale, sia direttamente, sia, ai sensi di legge, indirettamente o per conto di Enti pubblici, nei confronti di persone anziane, svantaggiate, e di chiunque si trovi in condizioni fisiche, psichiche e sensoriali che determinano stati di bisogno, di aiuto e di emarginazione".

---

## PARTE PRIMA

---

### **FINALITÀ**

Il Codice Etico è un documento che definisce i valori e i principi generali di comportamento ai quali s'ispirano tutti coloro che operano, ai diversi livelli di responsabilità, per il conseguimento degli obiettivi di Ser.S.A. con la finalità di prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di tutti coloro che operano in nome e per conto della Società.

Il Codice Etico rappresenta il principale mezzo di diffusione della cultura etica all'interno di Ser.S.A.

Il presente Codice Etico costituisce parte integrante del Modello di organizzazione, gestione e controllo della Società previsto degli artt. 6 e 7 del Decreto Legislativo n. 231/2001 (a seguire anche "Modello").

### **DESTINATARI E DISPOSIZIONI GENERALI**

Il Codice Etico si applica all'Amministratore, a tutti i dipendenti, collaboratori e a tutti i soggetti che a vario titolo (persone fisiche o giuridiche, enti, ecc.), singolarmente o associati, entrano in relazione con Ser.S.A.

Ciascun dipendente ha la responsabilità di farlo proprio nella pratica professionale e di promuoverne la diffusione all'interno dell'organizzazione.

I destinatari del presente Codice evitano ogni atto o comportamento che violi o possa far ritenere violate le disposizioni di legge e del presente Codice. I dipendenti ed i collaboratori si adoperano affinché le relazioni con i colleghi siano ispirate ad armonia ed evitino atti o comportamenti che vadano ad inficiare il principio del rispetto reciproco. L'Amministratore, tutti i dipendenti ed i collaboratori conformano la propria attività e l'uso dei beni aziendali a criteri di correttezza, economicità, efficienza ed efficacia. Nelle relazioni con l'esterno, l'Amministratore, i dipendenti ed i collaboratori si comportano in modo tale da determinare fiducia e collaborazione da parte dei soggetti che entrano in contatto con Ser.S.A.; mostrano cortesia e disponibilità nella comunicazione e curano la trattazione delle questioni in maniera efficiente e sollecita.

---

## PARTE SECONDA

---

### LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Dal momento dell'accoglienza tutto il gruppo di lavoro si impegna a coinvolgere e stimolare la persona e la famiglia nella realizzazione del progetto assistenziale, ponendo le basi per un rapporto di rispetto e di fiducia.

La persona nella sua unicità apporta un sostanziale e dinamico contributo umano e di esperienze che arricchisce il prendersi cura nella sua complessità.

Questo modello è consolidato da una pluriennale esperienza operativa, da una continua attività di formazione, da un forte radicamento nel territorio, dalla stretta collaborazione con le istituzioni della comunità e dal continuo riscontro/verifica dei progetti in atto.

### VALORI ASSISTENZIALI

I valori nei quali Ser.S.A. si identifica e a cui l'intera attività si ispira sono:

- **Accoglienza:** il personale di Ser.S.A. è fortemente orientato alla presa in carico della persona e del suo contesto familiare offrendo ascolto, comprensione e competenza fin dai primi contatti.
- **Benessere:** il gruppo di lavoro si prende cura della persona e dell'ambiente dove vive tendendo al raggiungimento del massimo benessere concretamente possibile.
- **Condivisione:** Ser.S.A. crede nel lavoro d'équipe quale fonte di armonia e creatività, valorizzando le professionalità e le doti di ciascuno e favorendo il coinvolgimento della persona e della famiglia nel suo progetto di vita.
- **Riservatezza:** Ser.S.A. pone costante attenzione a parole, atteggiamenti comportamenti di tutti i collaboratori tutelando la segretezza, la sicurezza delle informazioni e documentazioni in proprio possesso e garantendo la salvaguardia della sfera personale di ciascuno. La riservatezza deve essere osservata da tutti i collaboratori anche nella diffusione di informazioni sulle quali non si ha conoscenza diretta o verifica di correttezza.
- **Sicurezza:** Ser.S.A. si impegna a tutelare l'integrità psico-fisica delle persone che interagiscono con la stessa.
- **Trasparenza:** Ser.S.A. sostiene l'onestà e la correttezza nei comportamenti al fine di generare e mantenere un clima di fiducia e di rispetto reciproco.
- **Relazione:** Ser.S.A. si impegna per quanto possibile a garantire ad ogni persona la qualità nella relazione verso i propri familiari e la propria comunità.
- **Dignità:** ogni persona che entra in contatto con Ser.S.A. sia in ambito residenziale che domiciliare o diurno, ha diritto al riconoscimento della dignità sia nel momento della vita sia nella fase terminale dell'esistenza.
- **Rispetto:** chi opera in Ser.S.A. a vario titolo si impegna a utilizzare nella relazione con le persone assistite e con i propri colleghi un dialogo e atteggiamenti rispettosi delle opinioni e delle convinzioni di ciascuno, adottando strategie per la risoluzione di eventuali conflitti.

---

## PARTE TERZA

---

### IL GRUPPO DI LAVORO COME RISORSA

Ser.S.A. ritiene il lavoro di gruppo un valore che offre la possibilità ai singoli di promuovere un processo di sviluppo professionale che va oltre l'individualità favorendo la crescita del gruppo stesso. Considera il lavoro di gruppo il modello metodologico migliore per raggiungere obiettivi condivisi ed efficaci.

### VALORI ORGANIZZATIVI E IMPRENDITORIALI

I valori che sostengono i processi organizzativi e imprenditoriali di Ser.S.A. sono i seguenti:

**Integrazione dei servizi nel tessuto sociale:** Ser.S.A. è sensibile alle trasformazioni dei bisogni del territorio svolgendo funzioni di stimolo e di coinvolgimento dei diversi soggetti, istituzionali e non, nell'implementazione di nuove e diversificate risposte. Promuove la collaborazione tra i propri Servizi e valorizza la costruzione della rete degli interventi con il territorio.

**Orientamento all'eccellenza:** Ser.S.A. si impegna al continuo miglioramento dei servizi offerti individuando e perseguendo adeguati standard qualitativi certificati, investendo in particolare nell'innovazione dei processi tecnologici e ricercando un equilibrio tra iniziative economiche ed esigenze ambientali.

**Responsabilizzazione diffusa:** Ser.S.A. persegue la responsabilizzazione dei collaboratori ai vari livelli per l'appropriatezza degli interventi e l'ottimizzazione delle risorse ai fini di consentire il contenimento dei costi del servizio sia individuali che collettivi.

**Lealtà e buona fede:** i rapporti con i destinatari del Modello e con i terzi in generale, devono essere improntati alla buona fede e all'onestà, da attuarsi con comportamenti affidabili circa la sostenibilità delle intese, all'adempimento degli accordi, delle promesse, alla valorizzazione del patrimonio aziendale e al perseguimento di comportamenti in buona fede in ogni decisione.

**Rispetto delle regole e trasparenza:** Ser.S.A. garantisce equità di trattamento e trasparenza nei confronti degli utenti, dei collaboratori e dei fornitori. Ogni collaboratore opera nel rispetto delle norme di legge e dei regolamenti interni oltre che nel rispetto dell'etica professionale. Il perseguimento dell'interesse della Società non può mai giustificare una condotta contraria ai principi di legalità, correttezza, onestà e professionalità.

Ser.S.A. assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e l'osservanza della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

Ser.S.A., attraverso le proprie persone e strutture, coopera attivamente e pienamente con le Autorità. Tutti i rapporti con le Autorità e la Pubblica Amministrazione sono improntati a principi di correttezza, trasparenza, collaborazione e non ingerenza, nel rispetto dei reciproci ruoli e delle procedure aziendali.

È fatto divieto di rendere, indurre o favorire dichiarazioni mendaci alle Autorità.

Ser.S.A. non supporta manifestazioni o iniziative che abbiano un fine esclusivamente o prevalentemente politico e si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta nei confronti di esponenti politici.

**Equità ed eguaglianza:** nelle relazioni con tutte le controparti, Ser.S.A. evita qualunque tipo di discriminazione basata sull'età, l'origine razziale ed etnica, la nazionalità, le opinioni politiche, le credenze religiose, il sesso, la sessualità o lo stato di salute dei suoi interlocutori.

**Conflitto di interessi ed imparzialità:** nello svolgimento di ogni attività Ser.S.A. opera evitando di incorrere in situazioni di conflitto di interesse, reale o anche solo potenziale, che possano interferire con la capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse della Società e nel pieno rispetto delle norme del Codice.

A titolo esemplificativo, determinano conflitti di interesse le seguenti situazioni:

- interessi economici e finanziari dell'Amministratore, del Direttore Generale, del dipendente e/o delle loro famiglie in attività di fornitori;
- utilizzo della propria posizione in azienda o delle informazioni acquisite nel proprio lavoro in modo che si possa creare conflitto tra i propri interessi personali e gli interessi aziendali;
- svolgimento di attività lavorative, di qualsiasi tipo, presso fornitori o strutture che svolgono attività analoghe;
- accettazione di denari, favori o utilità da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con la Società.

L'Amministratore, il Direttore Generale, i dipendenti ed i collaboratori informano immediatamente la Società degli eventuali interessi, anche di natura economica, che essi, il loro coniuge, i parenti di primo grado, o i conviventi abbiano nelle attività o nelle decisioni di propria competenza.

L'Amministratore, il Direttore Generale, i dipendenti ed i collaboratori si astengono in ogni caso dal partecipare ad attività o decisioni che determinano tale conflitto e forniscono alla Società ogni ulteriore informazione richiesta.

**Protezione della salute e sicurezza dei lavoratori:** ai dipendenti e collaboratori di Ser.S.A., indipendentemente dal tipo di rapporto contrattuale, vengono garantite condizioni di lavoro dignitose, in ambienti di lavoro sicuri e salubri.

In modo particolare la Società:

- considera prioritario il rispetto della legislazione e degli accordi applicabili alla sicurezza e salute dei lavoratori e dei destinatari dei servizi;
- considera la gestione della sicurezza e salute dei lavoratori e dei destinatari dei servizi come parte integrante della gestione complessiva dell'organizzazione;
- promuove il coinvolgimento, la cooperazione e la collaborazione di tutte le risorse aziendali in merito agli aspetti di sicurezza e salute dei lavoratori e dei destinatari dei servizi;
- garantisce le risorse necessarie per la corretta gestione delle problematiche in materia di sicurezza e salute sul lavoro.

**Sostenibilità ambientale:** Ser.S.A. riconosce l'ambiente come uno degli elementi fondamentali per il perseguimento del benessere della persona; a tal fine programma e svolge le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche e tutela dell'ambiente, nel rispetto della normativa vigente.

Sono perseguiti obiettivi di risparmio energetico, evitando sprechi di energia e di risorse naturali.



Nel pieno rispetto dell'ambiente è vietato abbandonare alcun tipo di rifiuto negli spazi aziendali tanto interni quanto esterni agli edifici. È preciso dovere di tutti farsi parte attiva per il mantenimento dell'ordine e pulizia fisica sul luogo di lavoro.

**Trasparenza imprenditoriale e promozione della legalità, della correttezza, dell'onestà e dell'integrità:** Ser.S.A. opera nell'osservanza di requisiti predefiniti e valutati in termini oggettivi, imparziali e trasparenti, evitando qualunque logica motivata da favoritismi.

È sempre rifiutata qualsiasi forma di beneficio, sia esso ricevuto od offerto, che possa essere inteso come strumento volto ad influire sull'indipendenza di giudizio e di condotta delle parti coinvolte.

Pratiche di corruzione, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni, dirette e/o attraverso terzi, di vantaggi personali per sé o per altri, sono proibiti.

Atti di cortesia, come omaggi o forme di ospitalità, sono consentiti quando siano di modico valore e comunque tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come finalizzati ad acquisire vantaggi in modo improprio.

L'Amministratore, il Direttore Generale, i dipendenti ed i collaboratori non utilizzano né l'ufficio né alcuno spazio aziendale per perseguire fini o per conseguire benefici privati e personali.

L'Amministratore, il Direttore Generale, i dipendenti ed i collaboratori non si avvalgono della posizione che ricoprono per ottenere utilità o benefici nei rapporti interni ed esterni anche di natura privata.

L'Amministratore, il Direttore Generale, i dipendenti ed i collaboratori non fanno uso delle informazioni non disponibili al pubblico o non rese pubbliche, ottenute anche in via confidenziale nell'attività d'ufficio, per realizzare profitti o interessi privati.

L'Amministratore, il Direttore Generale, i dipendenti ed i collaboratori evitano di ottenere benefici di ogni genere, che possano essere o apparire tali da influenzarne l'indipendenza di giudizio e l'imparzialità; inoltre non accettano per sé o per altri alcun dono o altra utilità da parte di soggetti esterni che intendano entrare o sono in rapporto con l'azienda, con eccezione di regali di modico valore.

L'Amministratore, il Direttore Generale, i dipendenti ed i collaboratori operano con imparzialità, evitando trattamenti di favore o disparità di trattamento; si astengono dall'effettuare pressioni indebite e le respingono, adottano iniziative e decisioni con la massima trasparenza ed evitano di creare o di fruire di situazioni di privilegio.

L'Amministratore, il Direttore Generale, i dipendenti ed i collaboratori non si assumono impegni né fanno promesse personali che possono condizionare l'adempimento dei doveri d'ufficio.

**Rapporti con partner e fornitori:** partner e fornitori di Ser.S.A. rendono possibile, con la loro collaborazione, la concreta realizzazione delle proprie attività.

La Società si impegna a:

- sviluppare con i partner ed i fornitori rapporti di correttezza e di cooperazione fondati su una comunicazione che consenta lo scambio reciproco di competenze e informazioni e che favorisca la creazione di valore comune;
- garantire ad ogni azienda in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere per aggiudicarsi una fornitura, adottando, nella selezione, criteri di valutazione oggettivi, secondo modalità dichiarate, trasparenti e conformi alla legge ed ai regolamenti;

- osservare le condizioni contrattualmente pattuite.

**Tutela del patrimonio aziendale:** Ser.S.A. responsabilizza chiunque utilizzi i beni materiali e immateriali aziendali, inclusi gli strumenti informatici, al corretto uso e alla conservazione e funzionalità degli stessi evitandone l'utilizzo in violazione di ogni disposizione di legge.

**Umanizzazione dei rapporti e delle relazioni:** Ser.S.A. promuove relazioni improntate al rispetto e alla comprensione dei bisogni, delle aspettative e degli interessi dei diversi soggetti, ricercandone l'alleanza per le possibili soluzioni all'interno di un sereno clima organizzativo.

**Valorizzazione dei collaboratori:** Ser.S.A. attribuisce ai propri collaboratori un ruolo di fondamentale importanza all'interno dell'organizzazione aziendale per lo sviluppo e il successo della stessa e impronta tutte le relazioni interne a lealtà e fiducia. Ser.S.A. adotta procedure e metodi di selezione, sviluppo, valutazione e formazione improntati a garantire la massima correttezza e le pari opportunità senza discriminazioni di sesso, razza, età, orientamenti sessuali, credenze religiose e qualsiasi altro fattore. Le persone sono reclutate sulla base della loro esperienza, attitudine e competenza. Il reclutamento si basa esclusivamente sulla corrispondenza tra profili attesi e profili richiesti. Ser.S.A. si impegna ad offrire a tutti i propri collaboratori le medesime opportunità, facendo in modo che tutti possano godere di un trattamento equo basato su criteri di merito strettamente professionali; Ser.S.A. è attenta alla motivazione dei propri collaboratori mediante azioni di formazione e aggiornamento costante, di valorizzazione dell'apporto individuale e professionale nei vari processi partecipativi del servizio. Ser.S.A. assume il lavoro di gruppo quale modello metodologico migliore per raggiungere obiettivi condivisi ed efficaci. Ser.S.A. si prodiga a conciliare le esigenze personali dei propri collaboratori con quelle dell'organizzazione.

Ser.S.A. gestisce le attività in conformità alla normativa cogente riguardante le condizioni dell'ambiente di lavoro impegnandosi a costruire un ambiente dignitoso e rispettoso per tutti.

Ser.S.A. si impegna a diffondere e consolidare la cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi e la conoscenza ed il rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i lavoratori.

Ser.S.A. si attende che tutto il personale dipendente collabori al mantenimento di un clima aziendale basato sul rispetto della dignità individuale, dell'onore e della reputazione di ciascuno ed interviene per impedire atteggiamenti interpersonali ingiuriosi o diffamatori.

**Rapporti con i Media:** l'informazione verso l'esterno deve essere veritiera e trasparente.

Ser.S.A. deve presentarsi in modo accurato e omogeneo nella comunicazione con i media. I rapporti con i media sono riservati esclusivamente ai vertici aziendali.

I dipendenti di Ser.S.A. non possono fornire informazioni a rappresentanti dei media né impegnarsi a fornirle senza l'autorizzazione del vertice aziendale.

In nessun modo o forma esponenti di Ser.S.A. possono offrire pagamenti, regali, o altri vantaggi finalizzati ad influenzare l'attività professionale dei media, o che possano ragionevolmente essere interpretati come tali.

---

## **COMUNICAZIONI SOCIALI E TUTELA DEL PATRIMONIO SOCIALE**

Ser.S.A. assicura la tenuta delle scritture contabili, la formazione e la redazione del bilancio di esercizio, dei bilanci infra-annuali, delle relazioni, delle comunicazioni sociali in genere e di quant'altro previsto, in conformità alle disposizioni di legge, ai principi internazionali, alle norme tecniche vigenti.

Ser.S.A. favorisce una corretta e tempestiva informazione a tutti gli organi e alle funzioni interessate in ordine alla formazione del bilancio di previsione, del bilancio di esercizio, dei bilanci infra-annuali, delle relazioni, delle comunicazioni sociali in genere e di quant'altro richiesto per il suo funzionamento. Determina, altresì, la corretta collaborazione tra gli organi e le funzioni aziendali e favorisce i controlli da parte degli organi competenti.

Tutti sono tenuti all'osservanza delle norme poste a tutela dell'integrità ed effettività del capitale sociale, al fine di non ledere le garanzie dei creditori e dei terzi in generale.

---

## PARTE QUARTA

---

### RIFERIMENTI DEONTOLOGICI DEL CODICE ETICO

Il Codice Etico trova riferimento in alcuni principi enunciati nei Codici Deontologici dei professionisti che operano presso Ser.S.A.

**Imparzialità e rispetto.** “Nell’esercizio della professione, lo psicologo rispetta la dignità, il diritto alla riservatezza, all’autodeterminazione ed all’autonomia di coloro che si avvalgono delle sue prestazioni; ne rispetta opinioni e credenze, astenendosi dall’imporre il suo sistema di valori; non opera discriminazioni in base a religione, etnia, nazionalità, estrazione sociale, stato socio-economico, sesso di appartenenza, orientamento sessuale, disabilità. Lo psicologo utilizza metodi e tecniche salvaguardando tali principi, e rifiuta la sua collaborazione ad iniziative lesive degli stessi”. (Codice Deontologico degli Psicologi Italiani, art. 4, Consiglio Nazionale dell’Ordine, 2013)

**Segreto Professionale.** “L’Educatore Professionale è tenuto al segreto professionale su tutto ciò che gli è confidato o di cui può venire a conoscenza in ragione della sua professione e del carattere fiduciario della relazione instaurata con l’utente. (...). L’obbligo di mantenere il segreto professionale permane anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro con l’ente di appartenenza o comunque al termine dell’espletamento di una singola prestazione professionale e in ogni altro caso di cessazione del rapporto con l’utente” (Codice Deontologico dell’Educatore Professionale, art. 6, ANEP, 2010)

**Centralità della persona.** “L’infermiere ascolta, informa, coinvolge l’assistito e valuta con lui i bisogni assistenziali, anche al fine di esplicitare il livello di assistenza garantito e facilitarlo nell’esprimere le proprie scelte”. (Codice Deontologico dell’Infermiere, art. 20, Federazione Nazionale Collegi IPASVI, 2009)

**Dignità.** “L’infermiere presta assistenza qualunque sia la condizione clinica e fino al termine della vita all’assistito, riconoscendo l’importanza della palliazione e del conforto ambientale, fisico, psicologico, relazionale, spirituale”. (Codice Deontologico dell’Infermiere, art. 35, Federazione Nazionale Collegi IPASVI, 2009)

**Autodeterminazione.** “L’infermiere tutela la volontà dell’assistito di porre dei limiti agli interventi che non siano proporzionati alla sua condizione clinica e coerenti con la concezione da lui espressa della qualità di vita.” (Codice Deontologico dell’Infermiere, art. 36, Federazione Nazionale Collegi IPASVI, 2009)

**Sicurezza delle cure.** “Il Fisioterapista opera al fine di garantire le più idonee condizioni di sicurezza della persona assistita; contribuisce, con gli altri professionisti sanitari, alla prevenzione ed alla gestione del rischio clinico anche attraverso la rilevazione, la segnalazione e la valutazione degli errori al fine del miglioramento della qualità delle cure. Il Fisioterapista deve rispettare e fare applicare le norme in materia di sicurezza ambientale e sul lavoro, proprie e nei confronti della persona assistita”. (Codice deontologico del Fisioterapista, art. 19, AIFI, 2011)

**Lavoro di gruppo.** “Il Fisioterapista, nell’esercizio professionale, deve garantire la più ampia collaborazione e favorire la comunicazione tra tutti gli operatori coinvolti nel processo assistenziale, nel rispetto della centralità della persona assistita e delle peculiari competenze professionali.” (Codice deontologico del Fisioterapista, art. 40, AIFI, 2011)

**Coinvolgimento.** “L’assistente sociale deve contribuire a promuovere una cultura della solidarietà e della sussidiarietà, favorendo o promuovendo iniziative di partecipazione volte a costruire un tessuto sociale

accogliente e rispettoso dei diritti di tutti; in particolare riconosce la famiglia nelle sue diverse forme ed espressioni come luogo privilegiato di relazioni stabili e significative per la persona e la sostiene quale risorsa primaria.” (Codice Deontologico dell’Assistente Sociale, art. 33, Consiglio Nazionale Ordine Assistenti Sociali, 2009)

**Integrazione sociale.** “L’assistente sociale deve conoscere i soggetti attivi in campo sociale, sia privati che pubblici, e ricercarne la collaborazione per obiettivi e azioni comuni che rispondano in maniera articolata e differenziata a bisogni espressi, superando la logica della risposta assistenzialistica e contribuendo alla promozione di un sistema di rete integrato.” (Codice Deontologico dell’Assistente Sociale, art. 38, Consiglio Nazionale Ordine Assistenti Sociali, 2009)

**Trasparenza.** “L’assistente sociale deve contribuire ad una corretta e diffusa informazione sui servizi e le prestazioni per favorire l’accesso e l’uso responsabile delle risorse, a vantaggio di tutte le persone, contribuendo altresì alla promozione delle pari opportunità.” (Codice Deontologico dell’Assistente Sociale, art. 39, Consiglio Nazionale Ordine Assistenti Sociali, 2009)

**Collaborazione.** “L’assistente sociale intrattiene con i colleghi e con gli altri professionisti con i quali collabora rapporti improntati a correttezza, lealtà e spirito di collaborazione, sostenendo in particolare i colleghi che si trovano all’inizio dell’attività professionale. Si adopera per la soluzione di possibili contrasti nell’interesse dell’utente, del cliente e della comunità professionale.” (Codice Deontologico dell’Assistente Sociale, art. 41, Consiglio Nazionale Ordine Assistenti Sociali, 2009)

---

## PARTE QUINTA

---

### IMPLEMENTAZIONE E DIFFUSIONE

Il Codice Etico è formalizzato da un atto dirigenziale successivo alla presentazione all'Amministratore Unico.

Il Codice Etico viene illustrato nel primo incontro utile con i famigliari, pubblicato sul sito della Società e consegnato a ogni nuovo utente.

Il Codice Etico viene diffuso attraverso la consegna ad ogni collaboratore e illustrato a tutto il personale durante appositi incontri.

Per le collaborazioni sarà data informazione e copia al momento dell'attivazione del rapporto.

### ATTUAZIONE

Il rispetto delle norme del presente Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali di tutti i destinatari.

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività aziendali tese all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza ed alla qualità, Ser.S.A. adotta misure organizzative e di gestione idonee a prevenire comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole del presente Codice Etico da parte di qualunque soggetto che agisca per la Società.

### SEGNALAZIONI IN CASO DI VIOLAZIONI DELLE DISPOSIZIONI DEL CODICE ETICO

Eventuali situazioni di sospetta violazione delle disposizioni di cui al presente Codice Etico, da parte di uno o più Destinatari, possono essere segnalate, senza indugio, da qualunque Destinatario, purché la segnalazione sia in buona fede e circostanziata, ovvero basata su fondati motivi.

Ser.S.A. attraverso il canale whistleblowing consente di effettuare segnalazioni al fine di incentivare la denuncia di comportamenti contrari al Codice Etico e ai principi di lealtà, correttezza e probità nonché di violazioni del Modello adottato oltre che di quanto previsto dal D. Lgs. 24/2023.

Le segnalazioni saranno gestite tempestivamente e attraverso il processo predefinito nella procedura definita da Ser.S.A.

La Società si impegna a mantenere riservata l'identità del Segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti di Ser.S.A. o delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede.

Ser.S.A. tutela il Segnalante in buona fede e gli altri soggetti meritevoli di protezione contro ogni forma di ritorsione, discriminazione e/o di penalizzazione: ove tali atteggiamenti fossero riscontrati, Ser.S.A. agirà di conseguenza.

Ugualmente Ser.S.A. potrà reagire ai sensi della normativa applicabile verso chi, consapevolmente, dovesse effettuare segnalazioni manifestamente infondate e/o effettuate al solo scopo di danneggiare il segnalato o altri soggetti, e ogni altra ipotesi di utilizzo improprio o di intenzionale strumentalizzazione.

## **SANZIONI**

La Società e, in primis, il suo Organo amministrativo sono tenuti a farsi parte attiva affinché gli impegni espressi nel Codice Etico vengano attuati.

Le violazioni del Codice Etico sono passibili di sanzione, proporzionata alla gravità e declinata in base al tipo di rapporto che il Destinatario interessato intrattiene con Ser.S.A.

I provvedimenti includono anche la cessazione del rapporto fiduciario con la Società con le conseguenze contrattuali previste e consentite dalle norme vigenti.

Eventuali provvedimenti sanzionatori nei confronti del personale dipendente per violazioni al Codice Etico saranno adottati in coerenza con la normativa applicabile.

Per gli Altri collaboratori, i Fornitori ed i Partner, la Società si riserva la facoltà di risoluzione del contratto o l'applicazione di altre azioni di tipo contrattuale, in virtù di clausole specificatamente previste allo scopo.

L'Amministratore Unico valuta l'adeguatezza del presente Codice Etico rispetto all'evoluzione del business o della principale normativa applicabile.