

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Cristani - de Luca”

MEZZOCORONA

- Provincia Autonoma di Trento -

CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI

allegato alla delibera del Consiglio di Amministrazione n. 19 dd. 05 agosto 2024

Adottato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 12 del 18 febbraio 2015
Da ultimo modificato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 19 dd. 05 agosto 2024

Premessa

Il presente documento, ferma restando la mission dell'Azienda Pubblica dei Servizi alla Persona "Cristani - de Luca" di Mezzocorona (TN), d'ora in avanti (A.P.S.P.), si propone quali obiettivi:

1. di contestualizzare i contenuti del Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62 e ss.mm.ii, con il quale è stato approvato il "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165";
2. di svilupparne i contenuti pratici, tenuto conto della particolarità dei servizi erogati dall'A.P.S.P., e di dare così un contenuto pratico ai principi-guida (lealtà, serietà, responsabilità, onestà, buona condotta, imparzialità e rispetto) che devono guidare ed ispirare ogni azione ed intervento di una Amministrazione pubblica, che si rivolge a persone che si trovano in una situazione di particolare fragilità e di forte vulnerabilità.

Il Codice di Comportamento è da intendersi quale strumento di lavoro che, nel rispetto della mission, promuove una cultura condivisa della responsabilità nell'ottica di garantire i servizi a favore dei residenti ed utenti dell'A.P.S.P., sviluppando così anche il senso di appartenenza di tutti coloro che operano all'interno della A.P.S.P., indipendentemente dal loro ruolo e dalla loro qualifica, valorizzando tutte le competenze presenti nel team professionale, con il fine di saper guardare alla persona (ed alla sua famiglia) nella sua totalità, alla effettiva presa in carico dei suoi bisogni ed alla misurazione dei risultati raggiunti.

Il Codice intende così dare contenuti alla vision della A.P.S.P. "Cristani - de Luca", nella consapevolezza che ogni assetto istituzionale deve saper imprimere traiettorie moderne alle azioni realizzate capaci di superare definitivamente quella prospettiva prestazionale e contabile non sempre sufficiente alla presa in carico dei bisogni della persona e della sua famiglia.

Art. 1 Disposizioni di carattere generale

1. L'A.P.S.P. è un'Azienda Pubblica di Servizi dedicati alle persone residenti e a quelle seguite al domicilio che eroga prestazioni di natura socio-assistenziale, sanitaria, riabilitativa, educativa e partecipativa.
2. La sua *mission* istituzionale è quella di dare ai bisogni delle persone, siano essi residenti della struttura o assistiti a domicilio una risposta appropriata, efficace, sicura e dal carattere multi-professionale, secondo quanto declinato nella Carta dei Servizi.
3. La risposta ad essi non deve seguire logiche dal carattere meramente prestazionale, ma promuovere e diffondere una cultura condivisa della responsabilità che, valorizzando tutte le competenze professionali del team, sostenendo il clima di lavoro e diffondendo le buone pratiche, deve presidiare e garantire la presa in carico delle persone fragili e vulnerabili e delle loro famiglie; considerando che il benessere delle persone è l'obiettivo finale di ogni intervento socio-assistenziale, sanitario, riabilitativo, educativo e partecipativo lungo le ampie coordinate ripetutamente indicate dall'Organizzazione mondiale della sanità già a partire dal suo atto costitutivo (anno 1948) e delle diverse dimensioni costitutive della salute.
4. In quest'ottica ciascun dipendente contribuisce all'attività della A.P.S.P. in modo propositivo e partecipativo, anche tramite suggerimenti costruttivi tesi a migliorare la propria attività e quella degli altri dipendenti.

Art. 2 Ambito di applicazione

1. Il Codice di comportamento impegna la responsabilità di tutti coloro che contribuiscono e partecipano a realizzare la *mission* dell'A.P.S.P.: il suo ambito di applicazione riguarda così non solo il personale dipendente, indipendentemente dal ruolo e dalla qualifica professionale ricoperta all'interno del team, ma, per quanto compatibile, anche a tutti i collaboratori e consulenti con qualsiasi tipologia di contratto o incarico e a qualsiasi titolo, tra cui gli addetti delle ditte in appalto, i volontari impegnati nelle attività istituzionali, ivi compresi coloro che prestano servizio civile, i tirocinanti e, ove presente, anche il personale di assistenza privato che è tenuto alla sua osservanza e rispetto. Si applica inoltre ai titolari di organi e di incarichi negli uffici di diretta collaborazione delle autorità politiche.
2. Esso non stabilisce ulteriori doveri posti in capo al team di assistenza e di cura oltre a quelli già definiti dai contratti di lavoro del pubblico impiego ma esplicita i principi-guida che devono ispirare i comportamenti dei professionisti della salute e di tutte le altre figure professionali che operano, a qualsiasi titolo o tipologia di contratto o incarico, nell'A.P.S.P..
3. Il Codice esplicita, dunque, quei principi-guida dal carattere generale che devono orientare e governare diligentemente e responsabilmente tutte le azioni professionali realizzate nei confronti delle persone fragili prese in carico, ivi comprese quelle di carattere amministrativo ed organizzativo, dalle più semplici a quelle più complesse.
4. Per i neoassunti è fatto obbligo di confermare, al momento della sottoscrizione del contratto, l'impegno di ottemperare responsabilmente ai principi-guida contenuti nel Codice.
5. Nei contratti, negli atti di incarico e nei bandi è inserita la previsione espressa dell'applicazione del Codice di comportamento e una clausola di risoluzione o decadenza dal rapporto in caso di violazione degli obblighi derivanti dal Codice.
6. Il presente Codice si applica a tutte le forme di prestazione dell'attività lavorativa, compresa la modalità di lavoro a distanza.

Art. 3 Principi generali

1. La lealtà, il rispetto e la salvaguardia dell'onore e del decoro dell'Amministrazione pubblica sono un dovere generale di ogni persona che presta servizio, a qualsiasi titolo (retribuito e non) ed indipendentemente dal tipo di contratto in essere, presso l'A.P.S.P. "Cristani - de Luca".
2. Il comportamento in servizio deve essere sempre irreprensibile, dovendo essere modulato sulla lealtà, sulla sincerità, sulla serietà, sull'impegno, sul rispetto e sull'assunzione della piena responsabilità.
3. Il dipendente rispetta altresì i principi di integrità, correttezza, buona fede, proporzionalità, obiettività, trasparenza e ragionevolezza e mantiene una posizione di indipendenza al fine di evitare di prendere decisioni o di svolgere attività inerenti alle sue mansioni in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi. Egli non svolge alcuna attività che contrasti con il corretto adempimento dei compiti d'ufficio e si impegna ad evitare situazioni e comportamenti che possano nuocere agli interessi o all'immagine della pubblica Amministrazione.
4. Prerogative e poteri pubblici sono esercitati unicamente per le finalità di interesse generale per le quali sono stati conferiti.
5. Ogni eventuale conflitto interno deve essere affrontato in termini conciliativi e compositivi, nel rispetto dei ruoli e degli interessi generali dell'Amministrazione pubblica mettendo sempre al primo posto la tutela del benessere della persona assistita.

6. Chiunque presta servizio presso l'A.P.S.P. "Cristani - de Luca" non deve esprimere pubblicamente, in prima persona o attraverso la stampa e nei social network, le proprie opinioni e convinzioni personali quand'esse possano negativamente incidere all'immagine, al decoro e all'onore dell'Amministrazione pubblica; ciò vale anche al di fuori dell'ambito lavorativo.
7. I comportamenti, tenuti anche al di fuori dell'orario di lavoro, devono essere sempre coerenti con il ruolo pubblico esercitato dal dipendente, indipendentemente dal suo ruolo e dalla sua qualifica professionale.
8. Nei rapporti con i destinatari delle attività istituzionali e di tutte le persone che a vario titolo operano o frequentano l'A.P.S.P., il dipendente assicura il rispetto della dignità della persona e la piena parità di trattamento, senza discriminazioni di sorta, promuovendo sempre le condizioni di uguaglianza.
9. Anche nella sfera dei suoi rapporti privati, il dipendente dell'A.P.S.P., non diffonde informazioni, né commenta fatti con l'obiettivo di ledere l'immagine e/o l'onorabilità degli utenti dei servizi, della A.P.S.P., dei colleghi e dei superiori.
10. Il dipendente non sfrutta la posizione che ricopre nell'A.P.S.P. per ottenere utilità che non gli spettino. Nei rapporti privati, comprese le relazioni familiari e quelle extralavorative, il dipendente non usa, non sfrutta e non menziona la posizione che ricopre nell'amministrazione per ottenere utilità e non assume nessun altro comportamento che possa anche indirettamente nuocere al decoro, all'onorabilità, all'immagine ed agli interessi dell'ente.
11. Il dipendente è tenuto a promuovere nelle diverse forme della comunità di appartenenza i principi-guida che ispirano il presente Codice.
12. Il comportamento del dipendente deve essere tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione all'interno della A.P.S.P. e tra l'A.P.S.P. e gli utenti dei servizi. Egli assicura la piena parità di trattamento a parità di condizioni e si astiene altresì da azioni arbitrarie che abbiano effetti negativi sui destinatari della propria azione o che comportino discriminazioni basate su genere, nazionalità, origine etnica, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, convinzioni personali o politiche, appartenenza a una minoranza nazionale, disabilità, condizioni sociali o di salute, età, orientamento sessuale e identità di genere o su altri diversi fattori.

Art. 4 Regali, compensi e altre utilità

1. Il dipendente non chiede, né sollecita, né accetta, né offre, per sé o per altri (ivi compresi i suoi familiari ed i componenti della sfera parentale), regali, beni o altre utilità, salvo quelli donati occasionalmente nell'ambito delle normali relazioni di cortesia sempre che il loro valore materiale sia modico, ovvero non superiore a 100,00 euro per un massimo di 200,00 euro annuali. E' assolutamente vietato il qualunque corrispettivo o riconoscimento per lo svolgimento di attività inerenti il proprio ruolo.
2. Il denaro al singolo dipendente non è un dono assolutamente accettabile da chiunque partecipi alla mission dell'A.P.S.P..
3. L'elargizione liberale al personale che opera nell'A.P.S.P. è subordinata alla condizione che essa sia rivolta a tutto il team di lavoro nel limite di valore di 100,00 euro a donante.
4. I regali e le altre utilità comunque ricevuti fuori dai casi consentiti dal presente articolo sono, a cura del dipendente beneficiario, immediatamente messi a disposizione dell'Amministrazione per la restituzione o per essere devoluti a fini istituzionali o in beneficenza.
5. Il dipendente non chiede, né sollecita, né accetta attività sanitarie e/o di assistenza / aiuto / accompagnamento retribuiti verso ospiti, utenti e relativi familiari, anche al di fuori dell'orario di lavoro, salvo che ciò sia espressamente previsto per il tipo di attività lavorativa da svolgere o salvo specifiche autorizzazioni.

6. Il dono è consentito in altre forme purché non determini privilegi o opportunità diverse rispetto agli standard erogativi del servizio.
7. Il dipendente non accetta incarichi di collaborazione da soggetti privati che abbiano o abbiano avuto, nel biennio precedente, un interesse economico significativo in decisioni o attività inerenti all'ufficio di appartenenza (ad esempio da soggetti privati a cui siano stati affidati lavori, forniture e servizi).
8. Il dipendente si astiene da qualsivoglia rapporto creditorio/debitorio con gli utenti dei servizi e i relativi familiari diretti.

Art. 5 Partecipazione ad associazioni e organizzazioni

1. La lealtà e l'imparzialità sono principi-guida di ogni azione amministrativa e professionale che deve restare immune da qualsivoglia interesse personale.
2. Nel rispetto della disciplina vigente del diritto di associazione, il dipendente comunica per iscritto al direttore dell'A.P.S.P., entro 10 giorni, la propria adesione ad associazioni ed organizzazioni, anche a carattere riservato, i cui interessi possano interferire con l'ambito di attività della struttura, salvo che si tratti di partiti politici o sindacati.
3. Per conflitto di interessi si deve intendere qualsiasi situazione, reale o anche potenziale in grado di influenzare l'imparzialità della decisione o il regolare svolgimento dell'attività. In queste situazioni devono intendersi compresi anche gli incarichi extraistituzionali pur compatibili con il rapporto di lavoro, **che sono peraltro oggetto di specifica autorizzazione**.
4. Il dipendente non costringe altri dipendenti o i volontari ad aderire ad associazioni od organizzazioni, né esercita pressioni a tale fine, promettendo vantaggi o avanzamenti di carriera.

Art. 6 Comunicazione degli interessi finanziari e conflitti d'interesse

1. Il dipendente, all'atto dell'assegnazione all'ufficio, informa per iscritto il Direttore dell'A.P.S.P. di tutti i rapporti diretti o indiretti, in qualunque modo retribuiti, di collaborazione con soggetti privati, per i **quali possano sussistere elementi di conflitto di interesse**, che egli abbia avuto nell'ultimo triennio precisando:
 - a) se egli, o suoi parenti o affini entro il secondo grado, il coniuge o il convivente, abbiano ancora rapporti finanziari con il soggetto con cui ha avuto i predetti rapporti di collaborazione;
 - b) se tali rapporti siano intercorsi o intercorrano con soggetti che abbiano interessi in attività o decisioni inerenti alla struttura, limitatamente alle pratiche a lui affidate.
2. Ogni eventuale successivo rapporto di collaborazione deve essere comunicato, sempre al Direttore dell'A.P.S.P.. L'obbligo di comunicazione si intende assolto ove il dirigente abbia rilasciato il nulla osta all'autorizzazione dell'incarico.
3. La segnalazione del conflitto di interesse deve essere comunicata tempestivamente, sempre per iscritto, al Direttore della A.P.S.P., senza ritardo. Quand'essa emerga improvvisamente essa può essere segnalata anche a voce fermo restando l'urgenza di procedere poi alla segnalazione per iscritto.
4. Il Direttore, esaminati i fatti e le circostanze segnalate, valuta la sussistenza del conflitto di interesse e la sua idoneità a compromettere l'imparzialità dell'agire dandone risposta scritta a chi ha sollevato il problema.

Art. 7 Obbligo di astensione

1. Il dipendente si astiene dal prendere decisioni o svolgere attività inerenti alle sue mansioni in situazioni di conflitto di interessi, anche potenziale, con interessi personali, del coniuge, di conviventi, di parenti e di affini entro il secondo grado.
Il conflitto può riguardare interessi di qualsiasi natura, anche non patrimoniali, come quelli derivanti dall'intento di voler assecondare pressioni politiche, sindacali o dei superiori gerarchici.
2. Il dipendente si astiene altresì dal partecipare all'adozione di decisioni o ad attività che possano coinvolgere interessi propri ovvero: di suoi parenti o affini entro il secondo grado; del coniuge o conviventi oppure di persone con le quali abbia rapporti di frequentazione abituale; di individui od organizzazioni con cui egli stesso o il coniuge abbia causa pendente o grave inimicizia o rapporti di credito o debito significativi; di individui od organizzazioni di cui egli sia tutore, curatore, procuratore o agente; di enti, associazioni anche non riconosciute, comitati, società o stabilimenti di cui egli sia amministratore o gerente o dirigente. Il conflitto può riguardare interessi di qualsiasi natura, anche non patrimoniali, come quelli derivanti dall'intento di voler assecondare pressioni politiche, sindacali o dei superiori gerarchici. Il dipendente si astiene in ogni altro caso in cui esistano gravi ragioni di convenienza.
Il dipendente si astiene in ogni altro caso in cui esistano effettive ragioni di convenienza.
3. Il dipendente dichiara per iscritto al direttore dell'A.P.S.P. i motivi dell'astensione.
4. Il direttore entro cinque giorni:
 - a) riconosce il conflitto di interesse e assegna la pratica ad altro dipendente;
 - b) conferma l'assegnazione della pratica al dipendente indicandone le relative ragioni;
 - c) chiede tempestivamente, se necessario, elementi integrativi fissando allo scopo breve termine. Pervenuti gli elementi integrativi si esprime nei successivi tre giorni.

Art. 8 Prevenzione della corruzione

1. Il dipendente rispetta le misure necessarie alla prevenzione degli illeciti nell'amministrazione. In particolare, si uniforma alle prescrizioni contenute nel piano di prevenzione della corruzione, del quale si impegna ad apprendere i contenuti.
2. Il dipendente collabora attivamente per la prevenzione della corruzione. In particolare egli comunica ogni dato potenzialmente utile e procede alle debite segnalazioni con le modalità e nel rispetto delle indicazioni fornite dall'amministrazione. Il dipendente segnalante ha diritto di essere debitamente tutelato, secondo quanto disposto dalla legge oltreché dal piano di prevenzione della corruzione.
3. Il dipendente non pone in essere condotte discriminatorie o comunque offensive nei riguardi dei soggetti tutelati dalla disciplina in materia di segnalazioni di illecito, c.d. "whistleblowing".

Art. 9 Trasparenza e tracciabilità

1. Il dipendente assicura l'adempimento degli obblighi di trasparenza previsti in capo alle pubbliche amministrazioni nel rispetto delle disposizioni normative vigenti, prestando la massima collaborazione nell'elaborazione, reperimento e trasmissione dei dati sottoposti all'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale.
2. La tracciabilità dei processi decisionali adottati dai dipendenti deve essere garantita possibilmente sul piano documentale (tenendo conto dei principi di efficacia,

efficienza e non aggravamento dell'azione amministrativa), in modo da poter ricostruire la sequenza delle scelte ed i loro motivi.

Art. 10 Segreto e riservatezza

1. Tutti coloro che operano all'interno della A.P.S.P. rispettano il segreto professionale ed il segreto d'ufficio non solo per obbligo giuridico ma come testimonianza esplicita della fiducia che ogni residente ripone in chi è dedicato, direttamente o indirettamente, nell'assistenza e nel piano di cura.
2. L'oggetto del segreto riguarda tutte le notizie apprese da chi opera nella struttura in ragione del suo ruolo e del suo *status* (dipendenti e liberi professionisti) ivi compresi i volontari, tutti i collaboratori a vario titolo (servizio civile, operatori lavori socialmente utili, incaricati dei lavori di pubblica utilità, ...), e chi eroga assistenza privata.
3. Ciascun dipendente della struttura favorisce, anche nei confronti di soggetti terzi, la diffusione della cultura del rispetto della dignità della persona, della riservatezza, dell'appropriatezza delle informazioni e della tutela dei dati personali.
4. Nella compilazione della Cartella clinica, chiunque opera nella A.P.S.P. evita di raccogliere e di trattare dati non pertinenti con l'assistenza e con il piano di cura e si impegna alla sua conservazione diligente e prudente per evitare la diffusione a terzi di dati coperti dal segreto.
5. Il dipendente non accede alle informazioni del residente registrate in Cartella clinica o nel supporto informativo se non per ragioni strettamente connesse allo svolgimento dell'attività istituzionale e nel solo interesse della persona assistita.
6. Ogni violazione dell'obbligo del segreto impegna chi l'ha rilevata a segnalarla al coordinatore dei servizi, al medico o al direttore.

Art. 11 Comportamento in servizio

1. Nel rispetto delle previsioni contrattuali, il dipendente limita le assenze dal luogo di lavoro a quelle strettamente necessarie e utilizza i permessi di astensione dal lavoro, comunque denominati, nel rispetto delle condizioni e delle finalità previste dalla legge, dai regolamenti e dai contratti collettivi. L'ufficio personale controlla che l'uso dei permessi di astensione avvenga effettivamente per le ragioni e nei limiti previsti dalla legge e dai contratti collettivi ed evidenzia eventuali deviazioni nonché vigila sulla corretta timbratura delle presenze da parte dei dipendenti; segnala tempestivamente alla direzione o all'ufficio competente in materia disciplinare le pratiche scorrette.
2. Il dipendente non prende impegni né fa promesse in ordine a decisioni o azioni proprie o altrui inerenti alla struttura, se ciò possa generare o confermare sfiducia nell'amministrazione o nella sua indipendenza ed imparzialità. Fornisce informazioni e notizie relative ad atti od operazioni amministrative, in corso o conclusi, nelle ipotesi previste dalle disposizioni di legge e regolamentari in materia di accesso. Rilascia copie ed estratti di atti o documenti secondo la sua competenza, con le modalità stabilite dalle norme in materia di accesso e dai regolamenti dell'amministrazione.
3. Nella redazione dei testi scritti e in tutte le altre comunicazioni il dipendente adotta un linguaggio preciso, chiaro e comprensibile.

Art. 11bis Obblighi del dipendente in servizio

1. Il dipendente, in relazione all'acquisto di beni o servizi per ragioni di servizio, non accetta per uso personale, né detiene o gode a titolo personale, utilità spettanti all'Azienda.

2. Il dipendente si impegna ad assicurare il buon andamento e l'efficienza dei servizi della A.P.S.P. anche mediante adeguato passaggio di informazioni e/o consegne ed eventuale affiancamento, su indicazione del proprio responsabile, nei confronti di altri dipendenti, collaboratori dell'Azienda e soggetti esterni.
3. Il dipendente presta servizio indossando abbigliamento consono e decoroso rispetto al proprio ruolo, al tipo di attività da svolgere e ai rapporti con il pubblico; il dipendente ha l'obbligo utilizzare tutti i D.P.I. messi a disposizione dall'A.P.S.P. e di indossare, se prevista, la divisa aziendale (incluse le calzature) pulita, in ordine e pienamente funzionale (evitando di rovinarla), adatta al tipo di attività da svolgere, prevista nei Documenti Valutazione Rischi o da altre disposizioni aziendali.
4. Il dipendente deve utilizzare le attrezzature di servizio messe a disposizione dall'A.P.S.P. e deve segnalare tempestivamente al suo superiore ogni carenza o problema che può compromettere la sicurezza.
5. Il dipendente presta servizio mantenendo un decoro personale adeguato al tipo di attività da svolgere e rispettando le prescrizioni previste nei Documenti di Valutazione Rischi o da altre disposizioni aziendali. In relazione al proprio ruolo, e quando ciò arrechi un rischio per sé, per gli utenti o per gli altri, non sono ammesse unghie lunghe, orecchini, anelli, braccialetti, collane ed altri accessori; eventuali accessori (es: piercing o simili) che non si possono rimuovere agevolmente all'inizio del turno di lavoro, devono essere coperti in modo sicuro durante il servizio.
6. L'utilizzo del telefono cellulare o tablet personale (internet, social media, telefonia, ecc) non è consentito durante il servizio, salvo per la gestione di eventuali necessità urgenti personali e/o familiari. Il dipendente non può utilizzare il telefono personale per la registrazioni di immagini e/o video durante le ore di servizio (salvo ove autorizzato per necessità istituzionali).
7. Il dipendente è responsabile del corretto utilizzo e mantenimento (inclusa la pulizia) dell'armadietto affidatogli in uso (che è personale) e informa il proprio responsabile in caso di problematiche allo stesso.
8. Il dipendente si impegna ad applicare le migliori modalità di risparmio energetico (spegnimento luci, chiusura finestre, ecc) e di raccolta differenziata dei rifiuti nel rispetto delle modalità locali.
9. Il dipendente rispetta la proprietà altrui e ne tiene cura al meglio, sia dei beni dell'A.P.S.P. che dei beni di altre persone (colleghi, utenti, ecc). Il dipendente è responsabile dei beni aziendali che utilizza per la propria attività e dei beni che gli sono stati affidati.
10. Al fine di gestire al meglio le attività e i servizi, nonché di evitare inefficienze all'organizzazione aziendale, il dipendente presenta richiesta di assenza dal servizio nei tempi indicati dall'A.P.S.P. e in ogni caso con congruo anticipo per permettere la sua sostituzione.
11. Il dipendente deve rispettare e applicare le disposizioni aziendali, nonché le norme e le disposizioni di sicurezza, partecipando proficuamente anche alla relativa formazione/addestramento;
12. Il dipendente deve partecipare proficuamente a riunioni, corsi di formazione/addestramento ed altre iniziative di servizio organizzate dall'A.P.S.P.;
13. Il dipendente deve conoscere e applicare i Regolamenti Aziendali per la parte di propria competenza;
14. Il dipendente deve leggere e rispettare e applicare avvisi e circolari aziendali.
15. Il dipendente accetta di utilizzare il proprio indirizzo mail per ricevere comunicazioni, cartellini mensili o qualsiasi altra documentazione aziendale relativa al rapporto di lavoro instaurato.

Art. 12 Rapporti con il pubblico

1. Il dipendente in rapporto con il pubblico si fa riconoscere attraverso l'esposizione in modo visibile del badge od altro supporto identificativo messo a disposizione dall'amministrazione, oppure esposizione del nominativo sulla divisa di servizio, salvo diverse disposizioni impartite, anche per la sicurezza dei dipendenti. Opera con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità. Nel rispondere alla corrispondenza, alle chiamate telefoniche e ai messaggi di posta elettronica, opera nella maniera più cortese, completa e accurata possibile e, in ogni caso, orientando il proprio comportamento alla soddisfazione dell'utente. Qualora non sia competente per posizione rivestita o per materia, indirizza l'interessato alla figura professionale competente. Nello svolgimento del proprio lavoro non rifiuta prestazioni a cui sia tenuto con la generica motivazione della quantità di lavoro da svolgere o della mancanza di tempo a disposizione. Egli rispetta gli appuntamenti con gli utenti e risponde sollecitamente ai loro reclami.
2. Salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali e dei cittadini, il dipendente si astiene da dichiarazioni pubbliche che vadano a detrimento dell'immagine dell'amministrazione o che possano nuocere al prestigio, al decoro o all'immagine dell'amministrazione di appartenenza o della pubblica amministrazione in generale. Il dipendente tiene informato il direttore dei propri rapporti con gli organi di stampa per i quali sia autorizzato.
3. Il dipendente si preoccupa del rispetto degli *standard* di qualità e di quantità fissati dall'amministrazione nelle apposite carte dei servizi. Egli si preoccupa di assicurare la continuità del servizio, di consentire agli utenti la scelta tra i diversi erogatori e di fornire loro informazioni sulle modalità di prestazione del servizio e sui livelli di qualità.
4. Il dipendente osserva il segreto d'ufficio e la normativa in materia di tutela e trattamento dei dati personali e, qualora sia richiesto oralmente di fornire informazioni, atti, documenti non accessibili tutelati dal segreto d'ufficio o dalle disposizioni in materia di dati personali, informa il richiedente dei motivi che ostano all'accoglimento della richiesta. Qualora non sia competente a provvedere in merito alla richiesta, cura che la stessa venga inoltrata all'ufficio competente della medesima amministrazione.
5. Il dipendente non rilascia dichiarazioni o pubblica commenti sui social networks (Facebook, Twitter, Instagram, Whatsapp, ecc.), qualora siano lesivi dell'immagine aziendale o in violazione del segreto d'ufficio, della riservatezza, della privacy, denigratori nei confronti di colleghi e/o superiori o in contrasto con le politiche aziendali, né crea gruppi, pagine, profili o simili riconducibili o riferibili all'Azienda.

Art. 13 Utilizzo delle tecnologie informatiche

1. Il dipendente utilizza le risorse, i sistemi e le tecnologie informatiche messi a disposizione dell'Amministrazione nel rispetto delle prescrizioni impartite, con particolare riferimento alle norme poste a garanzia della sicurezza dei sistemi informatici e della tutela dei dati personali.
2. Il dipendente utilizza la strumentazione informatica assegnata (ad esempio computer, tablet, telefoni e simili), i software che vengono messi a disposizione dall'Amministrazione nonché l'accesso ad Internet esclusivamente per l'esercizio dell'attività lavorativa. Al dipendente è consentito l'utilizzo degli strumenti informatici forniti dall'amministrazione per poter assolvere alle incombenze personali senza doversi allontanare dalla sede di servizio, purché l'attività sia contenuta in tempi ristretti e senza alcun pregiudizio per i compiti istituzionali.

3. L'A.P.S.P. ha facoltà di svolgere gli accertamenti necessari e adottare ogni misura atta a garantire la sicurezza e la protezione dei sistemi informatici, delle informazioni e dei dati, secondo quanto stabilito dalle vigenti disposizioni.
4. L'utilizzo di account istituzionali è consentito solo per fini lavorativi o ad essi riconducibili, senza compromettere in alcun modo la sicurezza e la reputazione dell'Amministrazione.
5. Il dipendente è responsabile del contenuto dei messaggi inviati. Per le comunicazioni istituzionali il dipendente utilizza esclusivamente la casella di posta istituzionale assegnata dall'Amministrazione, salvo giustificato motivo. I dipendenti si uniformano alle modalità di firma dei messaggi di posta elettronica di servizio individuate dall'Amministrazione di appartenenza. Ciascun messaggio in uscita deve consentire l'identificazione del dipendente mittente e deve indicare un recapito istituzionale al quale il medesimo è reperibile. Nell'utilizzo delle mail istituzionali condivise il dipendente, di norma, indica il proprio nominativo per consentire l'ideale identificazione del mittente.
6. È vietato l'invio di messaggi di posta elettronica, all'interno o all'esterno dell'Amministrazione, che siano oltraggiosi, discriminatori o che possano essere in qualunque modo fonte di responsabilità dell'Amministrazione.

Art. 14 Utilizzo dei mezzi di informazione e dei social media

1. Nell'utilizzo dei propri account di social media, il dipendente adotta ogni cautela affinché le proprie opinioni o i propri giudizi su eventi, cose o persone, non siano in alcun modo attribuibili direttamente alla A.P.S.P. di appartenenza.
2. Fatti salvi i principi costituzionali posti a tutela della libertà d'espressione, il dipendente è tenuto ad astenersi da qualsiasi intervento o commento che possa nuocere al prestigio, al decoro o all'immagine della A.P.S.P. di appartenenza.
3. È fatto divieto al dipendente di pubblicare, con qualunque mezzo, immagini e/o video ritraenti colleghi, collaboratori o utenti salvo il caso in cui sia stato preventivamente autorizzato per iscritto da ciascun interessato; lo stesso si applica anche alle immagini/video ritraenti i luoghi dell'Ente (locali, esterni, ecc).
4. Il dipendente non crea gruppi, pagine, account, profili o simili, non rilascia dichiarazioni, non pubblica commenti nè documenti (foto, video, testi, ecc) riconducibili o riferibili all'A.P.S.P. (in senso generale, inclusi i relativi residenti, utenti, familiari, dipendenti, collaboratori, volontari, visitatori, edificio, ecc), sui social networks, sui mezzi di informazione, su siti internet (blog, siti personali, ecc), salvo che ciò non sia espressamente autorizzato dall'Amministrazione. Allo stesso modo, il dipendente non scambia documenti (foto, video, testi, ecc) riconducibili o riferibili all'A.P.S.P. (come sopra intesa) con altre persone (dipendenti, collaboratori, familiari, terzi, ecc) se non per motivi strettamente lavorativi ed istituzionali.
5. Le comunicazioni afferenti direttamente o indirettamente il servizio non si svolgono, di norma, attraverso conversazioni pubbliche mediante l'utilizzo di piattaforme digitali o social media. Sono escluse da tale limitazione le attività o le comunicazioni per le quali l'utilizzo dei social media risponde ad una esigenza di carattere istituzionale.
6. L'A.P.S.P. può dotarsi di una "social media policy", tipizzando anche le condotte rilevanti disciplinarmente.

Art. 15 Sicurezza della cura

1. La sicurezza della cura è un diritto fondamentale di ogni persona umana ed è uno dei principi-guida del Codice di comportamento cui devono saper responsabilmente conformarsi tutti coloro che operano nell'A.P.S.P. indipendentemente dal loro ruolo e

dalla loro qualifica e tutte le prassi professionali. Tutti coloro che operano all'interno dell'A.P.S.P. "Cristani - de Luca" si impegnano a sviluppare la cultura della sicurezza della cura anche sulla base delle indicazioni date dai Codici di deontologia professionale.

2. La sicurezza della cura è un obiettivo strategico che deve essere perseguito attraverso la specifica formazione del personale, con la mappatura dei rischi clinici, con la revisione sistematica delle procedure, con la standardizzazione di alcuni rischi e con l'assunzione diretta di ogni responsabilità.
3. A tal fine la Direzione dell' A.P.S.P. "Cristani - de Luca" si impegna ad organizzare periodici corsi di formazione rivolti a tutto il personale, a mappare i rischi e a ricercare le più opportune soluzioni organizzative per poterli contenere.
4. Ogni evento avverso, errore e quasi errore deve essere registrato ed analizzato in forma anonima contrastando la cultura del biasimo in modo da ricercarne le sue cause profonde e così impedire il loro ripetersi.
5. Gli standard qualitativi dell'assistenza e della cura devono essere rispettati sempre e comunque promuovendo attivamente la sicurezza della cura medesima anche nel rispetto di quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

Art. 16 Buon uso delle risorse

1. La giustizia distributiva è un principio-guida che deve orientare ogni comportamento professionale e che deve essere rafforzato per garantire la sostenibilità dei servizi.
2. Essa impegna la responsabilità di tutti coloro che lavorano in ogni organizzazione pubblica di servizi dedicati alla persona.
3. Chiunque lavora nell'A.P.S.P. si impegna ad usare ogni utile accorgimento per il corretto utilizzo dei materiali e delle risorse utilizzate per ragioni di servizio nel rispetto del principio di adeguatezza nell'utilizzo delle stesse; si impegna inoltre a segnalare tempestivamente al suo superiore ogni carenza che può compromettere la qualità di servizio.
4. Salvo le deroghe previste dall'Amministrazione, il dipendente non utilizza a fini privati i servizi telematici e telefonici nonché il materiale o le attrezzature di cui dispone per ragioni di ufficio. Il dipendente che dispone di mezzi di trasporto dell'Amministrazione se ne serve esclusivamente per lo svolgimento dei suoi compiti d'ufficio e comunque nel rispetto delle norme regolamentari vigenti, astenendosi dal trasportare terzi se non per motivi d'ufficio.

Art. 17 Diritti della persona

1. Chiunque lavora nell'A.P.S.P. si impegna a garantire il regolare svolgimento dell'attività di servizio senza delegare le proprie personali responsabilità e si attiva sempre quando ciò è necessario e per la salvaguardia del benessere dell'ospite.
2. La dignità della persona deve essere sempre salvaguardata essendo essa il filo conduttore che collega tra loro i diritti e le libertà inviolabili della stessa.
3. Ogni persona ha diritto a ricevere le informazioni che riguardano la sua salute indipendentemente dalla sua capacità di agire e a condizione che la stessa non esprima la volontà di non voler essere informata.
4. Il diritto a conoscere la verità è un diritto inalienabile di ogni persona umana e ad esso si deve conformare tutto il team di cura.
5. Il professionista che ha la responsabilità complessiva della cura si impegna a tenere in considerazione le volontà/desideri del residente rispetto ad una sua volontà futura

anticipata, annotando la stessa in Cartella clinica ed in maniera tale che essa sia subito reperibile.

Art. 18 Disposizioni particolari per il Direttore e i Dirigenti della struttura

1. Il Direttore della struttura, prima di assumere le sue funzioni e ogniqualvolta gli sia richiesto, comunica all'amministrazione le partecipazioni azionarie o altre forme di partecipazioni al capitale di società e gli altri interessi finanziari che possano porlo in conflitto di interessi con la funzione pubblica che svolge e dichiara altresì se ha parenti e affini entro il secondo grado, coniuge o convivente che esercitano attività politiche, professionali o economiche che li pongano in contatti frequenti con l'ufficio che dovrà dirigere o che siano coinvolti nelle decisioni o nelle attività inerenti all'ufficio medesimo. Il dirigente fornisce le informazioni previste dalla legge sulla propria situazione patrimoniale e le dichiarazioni annuali dei redditi soggetti all'imposta sui redditi delle persone fisiche.
2. Il Direttore della struttura assume atteggiamenti leali e trasparenti e adotta un comportamento esemplare in termini di integrità, buona fede e correttezza, parità di trattamento, equità, inclusione, ragionevolezza e imparzialità nei rapporti con i colleghi, i collaboratori e i destinatari dell'azione amministrativa. Il Direttore cura, altresì, che le risorse assegnate al suo ufficio siano utilizzate per finalità esclusivamente istituzionali e, in nessun caso, per esigenze personali.
3. Il Direttore della struttura cura, compatibilmente con le risorse disponibili, il benessere organizzativo e la crescita professionale dei collaboratori, favorendo l'instaurarsi di rapporti cordiali e rispettosi tra i collaboratori, assume iniziative finalizzate alla circolazione delle informazioni, alla formazione e all'aggiornamento del personale, all'inclusione e alla valorizzazione delle differenze di genere, di età e di condizioni personali.
4. Il Direttore della struttura assegna l'istruttoria delle pratiche sulla base di un'equa ripartizione del carico di lavoro, tenendo conto delle capacità, delle attitudini e della professionalità del personale a sua disposizione. Il Direttore affida gli incarichi aggiuntivi in base alla professionalità e, per quanto possibile, secondo criteri di rotazione.
5. Il Direttore della struttura svolge la valutazione del personale assegnato alla struttura cui è preposto con imparzialità e rispettando le indicazioni ed i tempi prescritti.
6. Il Direttore della struttura intraprende con tempestività le iniziative necessarie ove venga a conoscenza di un illecito, attiva e conclude il procedimento disciplinare, prestando ove richiesta la propria collaborazione e provvede ad inoltrare tempestiva denuncia all'autorità giudiziaria penale o segnalazione alla Corte dei Conti per le rispettive competenze. Nel caso in cui riceva segnalazione di un illecito da parte di un dipendente, adotta ogni cautela di legge affinché sia tutelato il segnalante e non sia indebitamente rilevata la sua identità nel procedimento disciplinare, come previsto dalla normativa in merito al Whistleblowing.
7. Il Direttore della struttura osserva e vigila sul rispetto delle regole in materia di incompatibilità, cumulo di impieghi e incarichi di lavoro da parte dei propri dipendenti, anche al fine di evitare pratiche non consentite di "doppio lavoro".
8. Il Direttore, nei limiti delle sue possibilità, evita l'indebita diffusione di notizie non rispondenti al vero quanto all'organizzazione, all'attività e ai dipendenti. Favorisce la diffusione della conoscenza di buone prassi e buoni esempi al fine di rafforzare il senso di fiducia nei confronti dell'amministrazione.
9. I commi precedenti del presente articolo si applicano anche ad eventuali altri dirigenti presenti nella struttura.

Art. 19 Contratti ed altri atti negoziali

1. Nella conclusione di accordi e negozi e nella stipulazione di contratti per conto dell'amministrazione, nonché nella fase di esecuzione degli stessi, il dipendente non ricorre a mediazione di terzi, né corrisponde o promette ad alcuno utilità a titolo di intermediazione, né per facilitare o aver facilitato la conclusione o l'esecuzione del contratto. Il presente comma non si applica ai casi in cui l'amministrazione abbia deciso di ricorrere all'attività di intermediazione professionale.
2. Il dipendente non conclude, per conto dell'A.P.S.P., contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento o assicurazione con imprese con le quali abbia stipulato contratti a titolo privato o ricevuto altre utilità nel biennio precedente, ad eccezione di quelli conclusi ai sensi dell'articolo 1342 del codice civile. Nel caso in cui l'amministrazione concluda contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento o assicurazione, con imprese con le quali il dipendente abbia concluso contratti a titolo privato o ricevuto altre utilità nel biennio precedente, questi si astiene dal partecipare all'adozione delle decisioni ed alle attività relative all'esecuzione del contratto, informando il Direttore con le modalità indicate nell'art. 7.
3. Il dipendente che conclude accordi o negozi ovvero stipula contratti a titolo privato, ad eccezione di quelli conclusi ai sensi dell'articolo 1342 del codice civile, con persone fisiche o giuridiche private con le quali abbia concluso, nel biennio precedente, contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento ed assicurazione, per conto dell'amministrazione, ne informa per iscritto il Direttore.
4. Se nelle situazioni di cui ai commi 2 e 3 si trova il Direttore, questi informa per iscritto il Presidente del Consiglio di Amministrazione.
5. Il dipendente che riceva, da persone fisiche o giuridiche partecipanti a procedure negoziali nelle quali sia parte l'A.P.S.P., rimostranze orali o scritte sull'operato dell'ufficio o su quello dei propri collaboratori, ne informa immediatamente, di regola per iscritto, il proprio superiore gerarchico o funzionale.
6. Nelle gare di appalto e nei concorsi, i concorrenti si impegnano a non ricercare il contatto confidenziale con i soggetti competenti, ossia il dipendente individuato quale Responsabile del Procedimento dell'Ente ed al quale è assegnata l'attività istruttoria, il presidente della seduta di gara/concorso ed i commissari, nonché ogni altro soggetto coinvolto nella procedura di gara/concorso.

Art. 20 Vigilanza, monitoraggio e attività formative

1. Le attività svolte ai sensi del presente articolo dal Direttore come responsabile dell'ufficio procedimenti disciplinari si conformano alle eventuali previsioni contenute nei piani di prevenzione della corruzione adottati dalle amministrazioni ai sensi dell'articolo 1, della legge 6 novembre 2012, n. 190. Il Direttore, coadiuvato dall'ufficio personale, oltre alle funzioni disciplinari, cura l'aggiornamento del codice di comportamento dell'amministrazione, l'esame delle segnalazioni di violazione dei codici di comportamento, la raccolta delle condotte illecite accertate e sanzionate, assicurando le garanzie di cui all'articolo 12 del decreto legislativo n. 24/2023. Il Responsabile della prevenzione della corruzione cura la diffusione della conoscenza dei codici di comportamento nell'amministrazione, il monitoraggio annuale sulla loro attuazione, ai sensi dell'articolo 54, comma 7, del decreto legislativo n. 165 del 2001, la pubblicazione sul sito istituzionale e la comunicazione all'Autorità nazionale anticorruzione, di cui all'articolo 1, comma 2, della legge 6 novembre 2012, n. 190, dei risultati del monitoraggio.

2. Ai fini dell'attivazione del procedimento disciplinare per violazione dei codici di comportamento, il Direttore può chiedere all'Autorità nazionale anticorruzione parere facoltativo secondo quanto stabilito dall'articolo 1, comma 2, lettera d), della legge n. 190 del 2012.
3. Al personale delle pubbliche amministrazioni sono rivolte attività formative in materia di trasparenza e integrità, che consentano ai dipendenti di conseguire una piena conoscenza dei contenuti del codice di comportamento e dei temi dell'etica pubblica.
4. Dall'attuazione delle disposizioni del presente articolo non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica. L'A.P.S.P. provvede agli adempimenti previsti nell'ambito delle risorse umane, finanziarie, e strumentali disponibili a legislazione vigente.

Art. 21 Responsabilità conseguente alla violazione dei doveri del Codice

1. La violazione degli obblighi previsti dal presente Codice integra comportamenti contrari ai doveri d'ufficio sanzionabili sul piano disciplinare.
2. Ferme restando le ipotesi in cui la violazione delle disposizioni contenute nel presente Codice, nonché dei doveri e degli obblighi previsti dal piano di prevenzione della corruzione, dà luogo anche a responsabilità penale, civile, amministrativa o contabile del pubblico dipendente, la violazione è fonte di responsabilità disciplinare accertata all'esito del procedimento disciplinare, nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità delle sanzioni.
3. Ai fini della determinazione del tipo e dell'entità della sanzione disciplinare concretamente applicabile, la violazione è valutata in ogni singolo caso con riguardo alla gravità del comportamento e all'entità del pregiudizio, anche morale, derivatone al decoro o al prestigio dell'amministrazione di appartenenza. Le sanzioni applicabili sono quelle previste dalla legge, dai regolamenti e dai contratti collettivi, incluse quelle espulsive che possono essere applicate esclusivamente nei casi, da valutare in relazione alla gravità, di violazione delle disposizioni di cui agli articoli 4 (qualora concorrano la non modicità del valore del regalo o delle altre utilità e l'immediata correlazione di questi ultimi con il compimento di un atto o di un'attività tipici dell'ufficio), art. 5, comma 4, art. 19, comma 2, primo periodo, valutata ai sensi del primo periodo. La disposizione di cui al secondo periodo si applica altresì nei casi di recidiva negli illeciti di cui agli articoli 4, comma 7, art. 7, comma 1, esclusi i conflitti meramente potenziali, e art. 18, comma 1, primo periodo. I contratti collettivi possono prevedere ulteriori criteri di individuazione delle sanzioni applicabili in relazione alle tipologie di violazione del presente codice.
4. Nell'ipotesi in cui la violazione sia commessa da un professionista della salute di ciò dovrà esserne data comunicazione anche all'Ordine o al Collegio professionale di appartenenza.
5. Resta ferma la comminazione del licenziamento per i casi già previsti dalla legge, dai regolamenti e dai contratti collettivi.
6. Restano fermi gli ulteriori obblighi e le conseguenti ipotesi di responsabilità disciplinare dei pubblici dipendenti previsti da norme di legge, di regolamento o dai contratti collettivi.

Art. 22 Disposizioni finali

1. La direzione dell'A.P.S.P. si impegna a dare ampia diffusione al presente Codice di comportamento tramite la pubblicazione sul proprio sito internet istituzionale, nonché la consegna a tutti i propri dipendenti. Ne è data altresì comunicazione ai titolari di

contratti di consulenza o collaborazione a qualsiasi titolo, anche professionale, ai titolari di organi e di incarichi negli uffici di diretta collaborazione dei vertici politici dell'amministrazione nonché ai collaboratori a qualsiasi titolo, anche professionale, di imprese fornitrici di servizi svolti in favore dell'amministrazione ivi comprese anche le associazioni di volontariato.

2. La direzione, contestualmente alla sottoscrizione del contratto di lavoro (o, in mancanza, all'atto di conferimento dell'incarico) fa sottoscrivere ai nuovi assunti dichiarazione di impegno alla consultazione ed al rispetto dei contenuti del Codice di comportamento, comunicando preciso riferimento del link di pubblicazione del Codice stesso sul sito web istituzionale dell'A.P.S.P., dando evidenza che il mancato rispetto comporta la risoluzione o la decadenza del rapporto contrattuale.
3. L'adozione del Codice di comportamento viene comunicata altresì ai fornitori, riportando i riferimenti di pubblicazione nell'atto di conferimento del contratto/incarico, nonché ai volontari ed agli altri collaboratori a vario titolo.
4. Il presente Codice di comportamento entra in vigore dalla data di pubblicazione sul sito internet istituzionale con contestuale abrogazione del precedente Codice di comportamento.