

casa di cura

Villa Maria

CODICE ETICO

INDICE

0 INTRODUZIONE	3
0.1 Il Codice etico	3
0.2 Destinatari	4
0.3 Attuazione e controllo	4
0.4 Possibili dubbi sui comportamenti da tenere	4
0.5 Segnalazione di violazioni	5
0.6 Sanzioni	5
0.7 Miglioramento del Codice etico	5
1 LA CASA DI CURA VILLA MARIA SPA, LA SUA MISSIONE E LA VISIONE ETICA	6
0.1 Presentazione della casa di cura Villa Maria Spa	6
0.2 La nostra storia	6
0.3 Missione della casa di cura Villa Maria Spa e il Codice etico	6
1.1 Visione etica e motivazioni	8
1.2 Gli stakeholder della casa di cura Villa Maria spa	9
2 PRINCIPI E NORME DI CONDOTTA RELATIVI A TUTTI GLI STAKEHOLDER	10
3 PRINCIPI E NORME DI CONDOTTA RELATIVI A SPECIFICI STAKEHOLDER	12
3.1 Rapporti con lo Stato, la pubblica amministrazione e gli enti pubblici	12
3.2 Rapporti con i clienti, pazienti e familiari e gli utilizzatori dei prodotti e dei servizi	12
3.3 Rapporti con i lavoratori	12
3.4 Rapporti con soci, investitori e istituti di credito	13
3.5 Rapporti con i fornitori	14
3.6 Rapporti con la collettività, le comunità locali e gli enti no profit	14
3.7 Rapporti con i concorrenti	14
3.8 Rapporti con l'ambiente	14

Aggiornamento N°	Da (Organo Dirigente):	Variazioni apportate rispetto alla precedente versione:
00	CdA	Prima emissione
01	CdA	Aggiornamento

0 INTRODUZIONE

0.1 Il Codice etico

Il presente Codice etico (o "Codice") indica i principi e le norme di condotta adottati dalla casa di cura Villa Maria S.p.A.

Nell'ambito del presente Codice vengono indicati:

- A) i **principi etici** adottati dalla casa di cura Villa Maria spa. Essi si intendono vincolanti per Società nel suo complesso; si tratta di impegni di carattere collettivo, alla cui osservanza ogni persona operante in casa di cura Villa Maria spa è tuttavia tenuta per quanto di propria competenza. Tali principi sono evidenziati graficamente da un riquadro:

Principio etico

- B) le **norme di condotta** sono invece i criteri di comportamento cui le persone che operano in casa di cura Villa Maria spa devono attenersi per garantire, con particolare riguardo a specifiche aree potenzialmente critiche, il rispetto dei Principi etici. Le norme di condotta sono precedute dal simbolo: "■", utilizzato come segue:

- Norma di condotta

Sia i principi etici che le norme di condotta hanno carattere ASSOLUTO e non possono essere derogate da alcun provvedimento o disposizione, se non modificativo del presente Codice etico e adottate secondo quanto previsto dal Modello ex d.lgs. 231/01.

0.2 Destinatari

Il Codice etico è vincolante per:

- a) le persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione della casa di cura Villa Maria spa ed eventualmente di una loro unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale nonché da persone che esercitino, anche di fatto¹, la gestione e il controllo dello stesso;
- b) le persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti di cui alla lettera a).

Fornitori ed altri soggetti esterni che collaborano con la casa di cura Villa Maria spa sono tenuti al rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili ed alla condivisione dei principi e delle finalità del presente Codice.

0.3 Attuazione e controllo

Le modalità di attuazione e controllo del presente Codice, finalizzate a garantire, con apposite misure preventive, il rispetto dei principi etici e delle norme di condotta in esso enunciati, sono indicate nelle "Disposizioni generali del Modello ex d.lgs. 231/01" adottato dalla casa di cura Villa Maria spa nonché nel documento "Controlli adottati nell'ambito del Modello".

Tali documenti prevedono:

- un adeguato programma di formazione e sensibilizzazione continua sulle problematiche attinenti al Codice etico;
- protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni;
- misure idonee a garantire lo svolgimento dell'attività nel rispetto della legge e a scoprire ed eliminare tempestivamente situazioni di rischio;
- modalità di gestione delle risorse finanziarie;
- la vigilanza e cura dell'aggiornamento del Modello da parte di un Organismo appositamente incaricato ("Odv");
- obblighi di informazione nei confronti dell'Odv;
- un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto del Codice etico e delle misure indicate nel modello.

I destinatari del presente Codice sono congiuntamente tenuti al rispetto delle citate Disposizioni generali e Controlli.

0.4 Possibili dubbi sui comportamenti da tenere

Il presente Codice non include tutte le situazioni. Ci si potrebbe trovare, infatti, a dover affrontare questioni etiche difficili da risolvere.

In questi casi, è opportuno porsi le seguenti domande sul comportamento che intendiamo adottare:

- è legale ed etico?
- posso spiegarlo alla mia famiglia ed ai miei amici?
- mi sentirei a mio agio se fosse pubblicato su un quotidiano?

L'Organismo di vigilanza è a disposizione per chiarire eventuali dubbi sui comportamenti da tenere in relazione al Codice.

¹ Si precisa peraltro che l'esercizio di fatto di tali poteri senza adeguata formalizzazione è vietato dalle Disposizioni generali del Modello.

0.5 Segnalazione di violazioni

Le violazioni al presente Codice devono essere segnalate all'Organismo di vigilanza, nonché, se possibile, al proprio Responsabile, utilizzando le caselle di posta elettronica comunicate o richiedendo un colloquio diretto.

Violazioni commesse da membri dell'Organismo di vigilanza devono essere segnalate all'Organo dirigente.

Viene garantita la riservatezza delle informazioni fornite.

0.6 Sanzioni

Le violazioni del presente Codice non saranno in alcun modo tollerate e comporteranno, a seconda dei casi, misure disciplinari nei confronti di chi le ha commesse, fino al licenziamento; la risoluzione del contratto di collaborazione o fornitura o la destituzione dal Consiglio di amministrazione.

Le violazioni al presente Codice sono sanzionate come indicate nel "Sistema disciplinare".

0.7 Miglioramento del Codice etico

Il Codice etico rappresenta l'interpretazione dei valori nei quali la casa di cura Villa Maria spa si riconosce. Lo stesso Codice fissa principi e condotte adeguati all'attuale organizzazione della casa di cura Villa Maria spa ed ai relativi contesti operativi. Poiché la casa di cura Villa Maria spa e i contesti in cui essa opera sono in continua evoluzione, il Codice è soggetto ad aggiornamento.

Tutti i destinatari del Codice sono invitati a valutarne l'appropriatezza, fornendo contributi per il miglioramento. Le relative proposte vanno indirizzate all'Organismo di vigilanza.

1 LA CASA DI CURA VILLA MARIA SPA, LA SUA MISSIONE E LA VISIONE ETICA

0.1 Presentazione della casa di cura Villa Maria Spa

Casa di Cura Villa Maria è oggi la più importante realtà accreditata con il Sistema Sanitario Nazionale nel centro storico di Padova.

L'attività di RICOVERO, svolta sia in regime privato che convenzionato, è orientata alla riabilitazione ortopedica e neurologica, alla medicina generale e alla chirurgia generale e ortopedica. La Casa di Cura dispone di una capacità ricettiva di 140 posti letto autorizzati di cui 137 accreditati e presta annualmente oltre 32.000 giornate di degenza.

La Clinica svolge anche un'importante attività AMBULATORIALE, in regime privato e convenzionato, disponendo di un Poliambulatorio dotato di un'innovativa Diagnostica per immagini, Esami strumentali, Laboratorio analisi, Fisioterapia dove operano i migliori medici e professionisti. Il Poliambulatorio eroga oltre 72.000 prestazioni annue.

Dal 2013 Casa di Cura Villa Maria è entrata a far parte del Centro di Medicina S.p.a, una rete di oltre 40 strutture sanitarie private e convenzionate, presenti in Veneto nelle province di Padova, Treviso, Venezia, Belluno, Vicenza, Verona e Rovigo, Emilia Romagna e Friuli Venezia Giulia. La casa di cura Villa Maria Spa occupa oltre 300 medici in 30 diverse specialità, con la collaborazione di 160 dipendenti.

Grazie a competenza e professionalità, La casa di cura Villa Maria Spa e il Centro di Medicina operano insieme alle Istituzioni e agli Enti pubblici territoriali per l'attuazione di politiche finalizzate alla soddisfazione dei bisogni di salute e benessere della cittadinanza.

0.2 La nostra storia

Casa di Cura Villa Maria nasce il 10 giugno del 1956 per iniziativa del suo Fondatore dottor Luigi Volpe, medico chirurgo di origini monselicesi. La clinica, in quegli anni, disponeva dei reparti di Medicina, Otorinolaringoiatria, Oculistica, Ginecologia-Ostetricia, Cardiologia e Chirurgia ed era sita in via Euganea a Padova.

In pochi anni, la sempre maggior richiesta di ricovero, condussero la Proprietà a trasferire l'attività in via Delle Melette 20, attuale sede, dove nel 1959 iniziò la costruzione della nuova struttura con una capacità ricettiva di un centinaio di posti letto. Da allora fu un continuo percorso di crescita, proponendo servizi e prestazioni di eccellenza, ampliando le proprie specialità. Fu la prima Casa di Cura padovana a stipulare una convenzione mutualistica e iniziare l'era delle "mutua" nel Sistema Sanitario Nazionale.

Il detto comune: "metà della città di Padova è nata a Villa Maria" è rappresentativo del ruolo svolto dalla Clinica negli anni. Molti sono stati i medici e le professionalità di spicco che hanno prestato la loro opera nella Casa di Cura che hanno contribuito a farla diventare "la Clinica di riferimento della Città di Padova".

0.3 Missione della casa di cura Villa Maria Spa e il Codice etico

Cosa facciamo

Diamo assistenza sanitaria, realizziamo e gestiamo ospedali, cliniche polispecialistiche, poliambulatori, strutture riabilitative. Ci avvaliamo delle più moderne tecnologie, innovazioni e professionalità per dare alle persone ammalate e ai loro familiari cure, assistenza, qualità dei servizi, disponibilità.

Come lo facciamo

Lo facciamo con la consapevolezza che è un servizio d'interesse pubblico a favore di persone con problemi di salute che non può essere svolto senza la condivisione di un sistema di valori e comportamenti al centro dei quali c'è comunque la persona portatrice di sofferenza, attese e bisogni che richiedono di essere compresi ed accolti. Lo facciamo con passione, serietà, competenza, professionalità.

Perché lo facciamo

- per migliorare la qualità di vita delle persone che necessitano di cure mediche, aiuto ed assistenza sanitaria;
- per supportare le Istituzioni nei compiti a loro dovuti in difesa della salute della popolazione;
- perché crediamo nella dignità della persona ammalata e nel principio della libera scelta del dove e come curarsi.

In base alla propria missione, la casa di cura Villa Maria Spa ha sviluppato il proprio Codice etico, che indica i principi e le norme di condotta da osservare nel rispetto delle leggi e di tutti gli stakeholder.

Tutti i servizi della casa di cura Villa Maria spa sono finalizzati, oltre che alla quotidiana soddisfazione delle esigenze dei nostri clienti, a costruire un sistema ragionato, organizzato ed efficiente per gestire l'agenda di salute, benessere e prevenzione dei pazienti, grazie alla possibilità di connessione interna di tecnologie, servizi, medici e centri sul territorio e grazie a un programma di follow up che dà la possibilità di seguire periodicamente i pazienti.

Crediamo fortemente che la prevenzione sia la chiave che assicura i livelli di benessere di oggi e di domani, adeguati alle abitudini di vita contemporanei, nonché il servizio che più necessita di strutture di qualità in grado di assistere il paziente in modo confortevole, sicuro e completo.

Il nostro impegno in 5 punti:

1. RISPETTO DEI PRINCIPI FONDAMENTALI DI EGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ, CONTINUITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA

Ad ogni paziente è garantita parità di trattamento a parità di bisogno. Inoltre, è data uguale opportunità di accesso alle informazioni ed ai servizi. Le cure vengono fornite con continuità e regolarità. La casa di cura Villa Maria spa investe costantemente in tecnologia, mezzi e risorse umane al fine di raggiungere gli obiettivi di efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi.

2. STANDARD E QUALITÀ

La casa di cura Villa Maria spa è una struttura d'eccellenza che ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001 a dimostrazione della serietà e correttezza dei processi interni e a garanzia della sicurezza e della privacy del paziente.

La casa di cura Villa Maria spa consente modalità di prenotazione semplificate via telefono, o via mail, di ogni visita o esame, con tempo di attesa per le prenotazioni fissato, salvo visite specialistiche particolari, in 3-10 giorni.

Viene garantito il rispetto dell'orario dato al momento della prenotazione, salvo imprevisti da comunicare tempestivamente al paziente.

I referti, tutti prodotti a computer, possono essere ritirati entro 24 ore dall'esame, anche on-line. All'interno delle strutture è facile individuare i servizi grazie alla presenza di chiare indicazioni e di segnaletica.

3. GESTIONE DEI DATI SENSIBILI E TUTELA DELLA PRIVACY

Tutto il personale medico, paramedico e amministrativo è tenuto al segreto professionale. I dati vengono trattati solo ed esclusivamente ai fini di diagnosi, cura e nella compilazione di cartelle cliniche o altri documenti di tipo sanitario.

Al personale della casa di cura Villa Maria spa viene erogata formazione privacy in modo costante.

4. PROGRAMMI E IMPEGNI

La casa di cura Villa Maria spa è impegnata nel garantire un servizio di assistenza sanitaria di alto livello sia in termini sanitari sia organizzativi, attraverso il coinvolgimento di personale, professori universitari e primari ospedalieri, insieme al personale delle nostre strutture.

5. SICUREZZA E IGIENE DEGLI AMBIENTI

La casa di cura Villa Maria spa opera in conformità con il D.Lgs. 81/08 sulla sicurezza sul lavoro. La qualità e la funzionalità delle apparecchiature e strumenti sono costantemente monitorate e controllate con interventi di manutenzione.

1.1 Visione etica e motivazioni

La casa di cura Villa Maria spa persegue la propria missione attenendosi al seguente principio fondamentale ("Visione etica"):

OSSERVIAMO LE LEGGI NELLO SVOLGIMENTO DELLE NOSTRE ATTIVITÀ, RISPETTANDO I DIRITTI DEGLI STAKEHOLDER

- **Ogni dipendente, collaboratore, fornitore, partner commerciale e chiunque abbia rapporti con la casa di cura Villa Maria spa deve rispettare le leggi e i regolamenti vigenti in tutti i paesi in cui operiamo. In nessun caso il perseguimento dell'interesse della casa di cura Villa Maria spa può giustificare una condotta non rispettosa delle leggi e dei regolamenti.**
- **Tale impegno dovrà valere anche per i consulenti, fornitori, clienti e per chiunque abbia rapporti con la casa di cura Villa Maria spa. Quest'ultimo non inizierà o proseguirà nessun rapporto con chi non intenda allinearsi a questo principio. Per tali soggetti esterni la casa di cura Villa Maria spa predispone apposite clausole contrattuali.**
- **Tutte le azioni, operazioni, transazioni e in generale i comportamenti tenuti nell'ambito dell'espletamento dell'attività delle Società devono essere ispirati a trasparenza, buona fede, correttezza, onestà e imparzialità e svolti con la massima diligenza, collaborazione, equità, lealtà, onestà, rigore morale e professionale.**

L'adozione della visione etica della casa di cura Villa Maria spa ha le seguenti motivazioni:

Valore. Crediamo che la legalità democratica e il rispetto di tutti gli stakeholder siano valori di per sé e li consideriamo parte integrante del nostro modo di agire come operatori economici.

Reputazione. Riteniamo inoltre che la reputazione rappresenti una parte rilevante del nostro patrimonio e intendiamo quindi tutelarla con ogni cura.

Sicurezza. Siamo infine consapevoli del fatto che la casa di cura Villa Maria spa potrebbe essere pesantemente sanzionata nel caso dipendenti o persone comunque operanti per esso commettessero reati nel nostro interesse o a nostro vantaggio.

1.2 Gli stakeholder della casa di cura Villa Maria spa

Si definiscono “stakeholder” quei gruppi o insiemi di individui, ovvero quelle istituzioni rappresentative di interessi di gruppi o categorie, che hanno una “posta in gioco” nella conduzione dell’impresa, sia perché scambiano o apportano contributi di vario genere, sia perché subiscono in modo rilevante per il loro benessere gli effetti dell’attività dell’impresa.

Gli stakeholder della casa di cura Villa Maria spa sono così individuati:

- **Stato ed enti pubblici**
- **Clienti, Pazienti, loro familiari e utilizzatori dei servizi offerti**
- **Lavoratori**
- **Soci, investitori e istituti di credito**
- **Fornitori e partner**
- **Collettività, Comunità locali ed Enti no profit**
- **Concorrenti**
- **Ambiente**

2 PRINCIPI E NORME DI CONDOTTA RELATIVI A TUTTI GLI STAKEHOLDER

Vale innanzitutto il seguente principio generale:

OPERIAMO NEL RISPETTO DEI DIRITTI DI TUTTI GLI STAKEHOLDER E GARANTIAMO LORO EQUITÀ, CHIAREZZA E COERENZA.

Da tale principio generale, derivano i seguenti principi specifici e norme di condotta.

Siamo coerenti con la missione aziendale e degli scopi sociali.

- È vietato, nell'ambito delle attività aziendali, compiere azioni non finalizzate alla Missione della casa di cura Villa Maria spa e allo Scopo della casa di cura Villa Maria spa.
- È vietato utilizzare i processi e le risorse aziendali per finalità diverse da quelle cui sono specificamente e legittimamente destinate in relazione alla Missione e agli Scopi di cui sopra.
- Sono vietati trattamenti di favore nei confronti di chiunque (ad esempio in sede di selezione e retribuzione del personale, acquisti, utilizzo di beni aziendali, ecc.), eccedenti la normale correttezza e cortesia.

Garantiamo la trasparenza nelle informazioni fornite all'esterno.

- Chiunque, nell'ambito del corretto svolgimento delle proprie funzioni aziendali, sia tenuto a diffondere o comunicare all'esterno informazioni, deve curarne la veridicità e la completezza. Le informazioni devono essere fornite in modo da non trarre in inganno i destinatari.

Specifichiamo ogni impegno con chiarezza e rispettiamo gli impegni assunti.

- Chiunque, secondo la propria funzione interna, sia responsabile di assumere impegni per conto della casa di cura Villa Maria spa nei confronti di uno stakeholder, deve specificare tali impegni per iscritto, curando che ogni obbligo sia indicato con chiarezza.
- Chiunque, secondo la propria funzione interna, sia responsabile dell'esecuzione degli impegni assunti verso terzi deve curare, per quanto di propria competenza, che l'esecuzione stessa sia conforme agli obblighi indicati.

Operiamo esclusivamente con risorse lecite.

- È vietato acquisire a qualunque fine denaro, beni o altre utilità di provenienza illecita.
- È vietato sostituire o trasferire denaro, beni o altre utilità di provenienza illecita nonché compiere operazioni che ostacolano l'accertamento della provenienza.
- È vietato acquisire, produrre o utilizzare opere dell'ingegno, prodotti industriali, brevetti, disegni o modelli industriali, con marchi o segni distintivi contraffatti o in ogni caso senza averne titolo.

Tuteliamo la salute e sicurezza.

- Chiunque operi nell'ambito della casa di cura Villa Maria spa deve rispettare le esigenze di salute e sicurezza di tutti i soggetti interessati all'attività aziendale.

Tuteliamo la privacy.

- Chiunque tratti dati personali deve farlo nei limiti previsti dalla legge e secondo quanto dichiarato nell'informativa fornita ai soggetti cui i dati si riferiscono.

Tuteliamo l'integrità dei sistemi e dei documenti informatici e cartacei.

- Chiunque gestisca dati e documenti in formato elettronico o cartaceo deve operare con cura e diligenza.

- È vietato accedere abusivamente a sistemi informatici o ad aree di tali sistemi senza il permesso dei proprietari o gestori.
- È vietato sottrarre e/o comunicare o consegnare a terzi codici o dispositivi di accesso a sistemi informatici e telematici.
- È vietato rallentare o interrompere il funzionamento di siti, server di posta elettronica o altri sistemi informatici o telematici.
- È vietato cancellare informazioni se non dietro legittima autorizzazione.
- È vietato intercettare in qualunque modo comunicazioni telefoniche, informatiche o cartacee.
- È vietato falsificare documenti informatici o cartacei di qualunque tipo - compresa la moneta, i valori di bollo, i certificati - o acquisirli o utilizzarli in qualunque modo.
- È vietato procurarsi, produrre, riprodurre o diffondere programmi informatici o apparecchiature utilizzabili per effettuare le attività vietate di cui al presente paragrafo.

Non scambiamo regali con vantaggi.

- È vietato offrire, direttamente o indirettamente, per esempio attraverso i propri familiari, regali, doni, denaro, omaggi, a vario titolo, siano gli stessi di natura materiale che immateriale (servizi, sconti, promozioni, ecc.) fatti salvi i regali d'uso, purché di modico valore e nei limiti delle normali relazioni di cortesia.
- È vietato accettare omaggi che possano apparire in qualsiasi modo connessi con i rapporti aziendali in essere, ivi inclusi quelli con la pubblica amministrazione, e finalizzati ad acquisire trattamenti di favore o vantaggi indebiti. Sono fatti salvi i regali d'uso, purché di modico valore e nei limiti delle normali relazioni di cortesia.
- Chiunque riceva regali in conseguenza delle attività svolte è tenuto a restituirli salvo che non siano di modico valore e nei limiti delle normali relazioni di cortesia, spiegando che tale restituzione avviene in conformità al presente Codice.

Aderiamo solo a iniziative legittime.

- I responsabili di sottoscrivere accordi associativi di qualunque natura si astengono dall'accordo nel caso le finalità non siano perfettamente lecite e corrette.

Ogni nostra operazione e transazione è correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

- Tutte le azioni e le operazioni della casa di cura Villa Maria spa devono avere una registrazione adeguata e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e di svolgimento. Per ogni operazione vi deve essere un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione e individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione stessa.

3 PRINCIPI E NORME DI CONDOTTA RELATIVI A SPECIFICI STAKEHOLDER

3.1 Rapporti con lo Stato, la pubblica amministrazione e gli enti pubblici

Rispettiamo la funzione dei pubblici ufficiali o degli incaricati di pubblico servizio e non ne influenziamo i comportamenti in alcun modo.

- È vietato promettere o fornire denaro o altra utilità, compresi i regali, direttamente o indirettamente, a pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio.
- È vietato di conseguenza qualunque trattamento di favore (ad esempio in sede di selezione e retribuzione del personale, acquisti, utilizzo di beni aziendali, ecc.) che possa anche indirettamente favorire pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio.
- L'organo dirigente e i suoi delegati devono garantire che la casa di cura Villa Maria spa non siano rappresentate, nei rapporti con la pubblica amministrazione, da soggetti in conflitto di interesse.

Siamo corretti e trasparenti nei rapporti con lo Stato e con gli enti pubblici.

- È vietato fornire informazioni false o omettere documenti, dichiarazioni o informazioni in sede istruttoria, consultiva, deliberativa o di controllo effettuata da un soggetto pubblico a qualunque fine.
- È vietato qualunque comportamento volto ad indurre in errore soggetti o sistemi informatici con funzioni pubbliche.
- I responsabili preposti devono garantire l'osservanza di quanto prescritto a qualunque titolo dallo Stato o Enti pubblici, incluso quanto specificato in sede di rilascio di autorizzazioni, contributi, sovvenzioni, finanziamenti o altre erogazioni pubbliche utilizzate.
- È vietato rendere dichiarazioni mendaci davanti all'autorità giudiziaria in un procedimento penale in qualsiasi modo riconducibile alle attività del gruppo o indurre altri a farlo.
- È vietato, nel corso di una qualsiasi trattativa d'affari, richiesta o rapporto con la pubblica amministrazione o con incaricati di pubblico servizio, cercare di influenzare impropriamente le decisioni della controparte, comprese quelle dei funzionari che trattano o prendono decisioni per conto della pubblica amministrazione stessa.
- È vietato sollecitare a pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio o ottenere da essi informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti.

3.2 Rapporti con i clienti, pazienti e familiari e gli utilizzatori dei prodotti e dei servizi

Garantiamo il rispetto dei requisiti del servizio

- Chiunque svolga attività che influenzino la conformità ai requisiti del servizio deve operare affinché sia rispettata tale conformità.

3.3 Rapporti con i lavoratori

Garantiamo la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro, adottando tutte le misure previste dalla legge e derivanti dall'applicazione delle migliori tecniche disponibili

- I datori di lavoro, i dirigenti, i preposti, i lavoratori e gli altri soggetti obbligati individuati dalla normativa devono assolvere agli obblighi e svolgere i compiti indicati nel d.lgs. 81/2008 e s.m.i. nonché nelle altre norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro. Nell'ambito di tali compiti essi devono garantire con particolare cura l'assolvimento degli obblighi relativi:
 - a) al rispetto degli standard tecnico-strutturali di legge relativi a attrezzature, impianti, luoghi di lavoro, agenti chimici, fisici e biologici;

- b) alle attività di valutazione dei rischi e di predisposizione delle misure di prevenzione e protezione conseguenti;
- c) alle attività di natura organizzativa, quali emergenze, primo soccorso, gestione degli appalti, riunioni periodiche di sicurezza, consultazioni dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- d) alle attività di sorveglianza sanitaria;
- e) alle attività di informazione e formazione dei lavoratori;
- f) alle attività di vigilanza con riferimento al rispetto delle procedure e delle istruzioni di lavoro in sicurezza da parte dei lavoratori;
- g) alla acquisizione di documentazioni e certificazioni obbligatorie di legge;
- h) alle periodiche verifiche dell'applicazione e dell'efficacia delle procedure adottate.

Garantiamo il rispetto degli altri diritti dei lavoratori.

- I responsabili preposti alla selezione del personale evitano qualsiasi forma di discriminazione ed operano le loro scelte tenendo conto delle competenze e delle capacità.
- I responsabili preposti alla gestione del personale devono curare che i rapporti di lavoro siano regolati da contratti e che tali contratti siano conformi alle norme in materia di diritto del lavoro.
- I soggetti in posizione apicale, i responsabili di funzione e i preposti devono esercitare l'autorità con equità e correttezza evitandone ogni abuso. L'autorità non deve trasformarsi in esercizio del potere lesivo della dignità e autonomia del collaboratore.
- È vietata ogni forma di discriminazione, intimidazione, mobbing e stalking.

Impieghiamo lavoratori stranieri solo se regolarmente soggiornanti²

- Il datore di lavoro ed i responsabili preposti alla gestione del personale devono evitare l'impiego di lavoratori stranieri irregolarmente soggiornanti in Italia.

3.4 Rapporti con soci, investitori e istituti di credito

Siamo trasparenti con i soci, gli organi sociali e le autorità di vigilanza.

- Chiunque contribuisca ad elaborare o trasmettere bilanci, relazioni o altre comunicazioni sociali previste dalla legge, dirette ai soci e al pubblico, deve sempre esporre fatti materiali rispondenti al vero ancorché oggetto di valutazioni ovvero fornire le informazioni la cui comunicazione è imposta dalla legge sulla situazione economica, patrimoniale, o finanziaria della società o del gruppo al quale essa appartiene, in modo idoneo ad informare correttamente i destinatari sulla predetta situazione.
- Gli amministratori devono fornire tempestivamente informazioni veritiere e complete a fronte delle legittime richieste dei soci e degli altri organi sociali, nonché delle autorità di vigilanza.

Le operazioni societarie da noi effettuate rispettano la normativa.

- Chiunque predisponga o effettui operazioni societarie deve conformarsi rigorosamente alla normativa in materia.

Siamo rispettosi delle prerogative dei Soci.

- È vietato porre in essere qualsiasi atto volto a turbare il corretto funzionamento dell'organo assembleare.

² Tale principio interessa anche lo stakeholder "Collettività".

Siamo corretti nei confronti del mercato finanziario.

- È vietato diffondere notizie false o porre in essere operazioni simulate o altri artifici idonei a provocare una sensibile alterazione del prezzo di azioni, quote o strumenti finanziari.
- È vietato a quanti vengano in possesso di informazioni privilegiate nell'ambito delle attività aziendali ogni abuso di tali informazioni.

Siamo corretti e trasparenti nei rapporti con gli istituti di credito.

- I responsabili delle relazioni con gli istituti di credito devono operare con trasparenza, correttezza ed accuratezza negli scambi di informazioni.

3.5 Rapporti con i fornitori

Selezioniamo i fornitori in base alla loro correttezza, capacità ed efficienza economica.

- Chiunque partecipi alla selezione dei fornitori deve operare affinché la selezione avvenga in base alla capacità del fornitore di soddisfare i requisiti del prodotto o servizio richiesto, ad un prezzo congruo e garantendo inderogabilmente il rispetto di tutti i requisiti di legge, a partire da quelli relativi alla salute e sicurezza.

Siamo corretti con i fornitori.

- Chiunque sia coinvolto nei rapporti con i fornitori deve operare, nei confronti degli stessi, con correttezza e nel rispetto degli accordi.

Rispettiamo i diritti d'autore.

- È vietato acquisire dall'esterno e comunicare internamente alla Casa di cura Villa Maria spa opere altrui, di qualunque tipo (ad esempio software, soluzioni tecnologiche, ecc.), protette da diritto d'autore, senza acquisire i permessi e le licenze previste.

3.6 Rapporti con la collettività, le comunità locali e gli enti no profit

Limitiamo il più possibile l'impatto delle nostre attività nei confronti delle comunità locali.

- Chiunque operi in attività che abbiano effetti nei confronti delle comunità locali deve operare nel rispetto delle legittime esigenze di tali comunità.

Ci relazioniamo con interlocutori qualificati nell'ambito delle comunità locali presso le quali operiamo.

- I Responsabili della casa di cura Villa Maria spa che hanno rapporti, per ragioni connesse all'attività aziendale, con interlocutori facenti parte delle comunità locali, verificano che tali interlocutori siano qualificati per i legittimi scopi dei rapporti intrattenuti.

Sosteniamo iniziative di valore culturale e sociale.

- L'organo dirigente e i suoi delegati sostengono iniziative di accertato valore culturale e sociale.

3.7 Rapporti con i concorrenti

Garantiamo una concorrenza leale.

- È vietato compiere atti di concorrenza illeciti o non corretti o contribuire a tali atti.
- È vietato cercare di impedire o turbare, in qualunque modo e per qualunque ragione, il libero esercizio di attività industriali e commerciali o più generalmente di qualunque attività d'impresa.

3.8 Rapporti con l'ambiente

Rispettiamo le norme e i vincoli ambientali

- Chiunque operi in casa di cura Villa Maria spa deve attenersi alle norme ed ai vincoli ambientali relativamente all'attività svolta.