

## Obiettivo

Il presente Codice Etico, di cui fa parte integrante il Codice Etico ICOH (International Code of Ethics) per gli operatori di Medicina del Lavoro, è applicato alla Sma Service S.r.l. e più precisamente agli amministratori, ai dirigenti, ai dipendenti, ai collaboratori e a tutti coloro che, stabilmente o temporaneamente, agiscono in nome e per conto della Sma Service S.r.l.

Per i collaboratori l'obbligo all'osservanza del presente codice etico è stabilito nell'ambito del contratto di collaborazione.

La Sma Service S.r.l. inoltre:

- Ha adottato e certificato il Sistema di Qualità conforme alla norma ISO 9001/2008
- E' Autorizzata dalla Regione Veneto, ai sensi della L.R. 22/02, quale Struttura Sanitaria che eroga prestazioni di assistenza specialistica in regime ambulatoriale.

## Obiettivi e valori

Obiettivo primario della Società è la creazione di valore a tutela delle aspettative dei propri clienti e del lavoro dei propri dipendenti. A questo scopo sono indirizzate le strategie sociali e finanziarie e le conseguenti condotte operative, ispirate all'efficienza nell'impiego delle risorse.

Nel perseguire tale obiettivo la Sma Service S.r.l. si attiene ai seguenti principi generali di comportamento:

- Si impegna a rispettare e a far rispettare al proprio interno e nei rapporti esterni le leggi vigenti nonché i principi etici comunemente accettati nella conduzione degli affari: trasparenza, correttezza e lealtà;
- Rifiuta e condanna il ricorso a comportamenti illegittimi o comunque scorretti (verso la comunità, le pubbliche autorità, i clienti, i lavoratori e i concorrenti) per raggiungere i propri obiettivi economici, al raggiungimento dei quali tende esclusivamente con l'eccellenza delle prestazioni in termini di qualità e di convenienza dei prodotti e dei servizi, fondate sulla professionalità, sull'esperienza, sull'attenzione al cliente e sull'innovazione;
- Attua strumenti organizzativi idonei a prevenire la violazione dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà da parte dei propri dipendenti e collaboratori e vigila sul rispetto di tali strumenti e

sull'aggiornamento degli stessi;

- Persegue l'eccellenza e la competitività nel mercato, offrendo ai propri clienti servizi di qualità, rispondenti in maniera efficiente alle loro esigenze;
- Si assicura che i propri collaboratori siano idonei alle funzioni da svolgere e professionalmente qualificati; a tal fine tutela e valorizza le risorse umane di cui si avvale con iniziative di formazione svolte a promuovere ed accrescere le qualità professionali di ciascuno ed il loro effettivo impiego nel corso dell'attività lavorativa;
- Si impegna affinché i collaboratori, ad ogni livello, mantengano dei rapporti interpersonali improntati al rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno. Non sono ammessi comportamenti ingiuriosi, diffamatori, o che possano comunque impedire il mantenimento di un clima sereno sul luogo di lavoro.

### Risorse Umane

La Sma Service S.r.l. riconosce il ruolo primario delle risorse umane nella convinzione che il principale fattore di successo di ogni impresa è costituito dal contributo professionale delle persone che vi operano, in un quadro di lealtà e fiducia reciproca.

In tale ottica favorisce lo sviluppo e la crescita professionale, valorizza le competenze ed apprezza un aperto scambio di opinioni, critiche ed idee; adotta criteri di merito, di competenza e comunque strettamente professionali per qualunque decisione relativa al rapporto di lavoro, evitando pratiche discriminatorie nell'assunzione, formazione e gestione del personale.

A ciascuno è richiesto impegno, professionalità, dedizione, lealtà, spirito di collaborazione e rispetto reciproco.

In sintonia con la politica aziendale atta a garantire pari opportunità, non sono tollerati episodi di discriminazioni, molestie, minacce o atti di violenza e intimidazioni di qualsiasi genere.

Al personale interno ed ai collaboratori esterni è richiesto di evitare qualsiasi comportamento che si possa configurare quale conflitto di interessi.

Ogni conflitto di interesse o potenzialmente tale deve essere segnalato e discusso con la direzione.

La società tutela la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro e ritiene fondamentale, nello svolgimento dell'attività economica, il rispetto dei diritti dei lavoratori. La gestione dei rapporti di lavoro è indirizzata a garantire pari opportunità e a favorire la crescita professionale di ciascuno.

### *Diligenza nell'utilizzo delle risorse aziendali*

Ogni dipendente e collaboratore esterno della Società è tenuto ad operare con la diligenza richiesta e necessaria per tutelare le risorse aziendali, evitando utilizzi impropri che possano esserne causa di danno o di riduzione dell'efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'azienda.

Parimenti, è cura dei collaboratori non solo proteggere tali beni, ma anche impedirne l'uso fraudolento o improprio, a vantaggio loro o di terzi.

Le risorse aziendali della Società, per le quali si applica il principio di diligenza sopra enunciato, includono:

- ◆ Beni strumentali e materiali di consumo di proprietà della Società;
- ◆ Beni ottenuti in noleggio, in comodato o in uso da parte di Istituzioni pubbliche e private;
- ◆ Applicazioni e dispositivi informatici, per i quali si richiede di rispettare scrupolosamente sia le politiche di sicurezza aziendali che la capacità di elaborazione e l'integrità dei dati.

### *Informativa Contabile*

Le informazioni che confluiscono nella contabilità devono attenersi ai principi di chiarezza, trasparenza, correttezza, completezza ed accuratezza. Ogni operazione contabile deve pertanto essere supportata da idonea documentazione attestante l'attività svolta così da consentire:

- ◆ l'agevole ricostruzione contabile;
- ◆ l'individuazione della provenienza e/o della formazione dei documenti;
- ◆ la ricostruzione contabile e matematica delle operazioni.

La Sma Service S.r.l. esige dai suoi Collaboratori piena ed ampia dedizione affinché i fatti gestionali e le operazioni poste in essere nel corso della propria attività, siano rappresentate, correttamente e tempestivamente.

### *Soddisfazione dei clienti e Qualità dei servizi erogati*

La Sma Service S.r.l. considera la soddisfazione delle realtà servite come fattore di primaria importanza per la propria immagine e per l'adempimento degli obiettivi aziendali. Pertanto pone estrema attenzione ai bisogni dei clienti, impegnandosi

ad assumere un atteggiamento disponibile e garantendo la qualità dei servizi erogati e la sollecita e qualificata evasione degli impegni assunti e dei reclami.

La Sma Service S.r.l. si impegna a comunicare con i Clienti in modo chiaro e trasparente, informandoli correttamente e costantemente sulle caratteristiche dei servizi offerti, utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile.

Tutto il personale operativo sul territorio, a seconda dei casi dipendenti o collaboratori esterni della Società, sono tenuti a rapportarsi con gli utenti in modo onesto e trasparente secondo le procedure e le disposizioni impartite.

A tal fine verifica periodicamente la soddisfazione del cliente ed esaminerà tempestivamente eventuali suggerimenti o reclami

Lo stile di condotta nei confronti dei clienti è improntato a cortesia, correttezza, disponibilità e professionalità in uno stile il più possibile collaborativo.

L'obiettivo consiste nel garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza, cortesia e collaborazione.

### *Rapporti con i fornitori*

La condotta della Società nelle fasi di approvvigionamento di beni e servizi è improntata alla ricerca del massimo vantaggio competitivo, alla lealtà ed imparzialità di giudizio.

Nella scelta dei fornitori non sono ammesse ed accettate pressioni indebite, finalizzate a favorire un fornitore a discapito di un altro e tali da minare la credibilità e la fiducia che il mercato ripone nella Società.

In merito alla trasparenza e al rigore nell'applicazione della Legge e dei regolamenti interni, parimenti, non sono ammessi benefici o promesse di favori da parte degli Amministratori, dipendenti o collaboratori esterni della Società verso terzi, al fine di conseguire un interesse o un vantaggio proprio o altrui.

I criteri di selezione dei fornitori si basano sulla valutazione dei livelli di qualità ed economicità delle prestazioni e dell'idoneità tecnico-professionale e del rispetto dell'ambiente. La Sma Service S.r.l. si impegna, inoltre, a non abusare del potere contrattuale per imporre condizioni vessatorie o eccessivamente gravose.

### *Rapporti con la Pubblica Amministrazione e con la Pubblica Autorità*

I Destinatari del presente Codice Etico sono obbligati a tenere comportamenti trasparenti e coerenti con le disposizioni, anche contrattuali, che regolano i rapporti della Sma Service S.r.l. con la Pubblica Amministrazione e con la Pubblica Autorità.

I Destinatari non dovranno porre in essere comportamenti o compiere atti in contrasto con norme di legge e/o che possano integrare i reati di corruzione, concussione, truffa in danno dello Stato o altro ente pubblico.

Sono vietati nel modo più rigoroso pagamenti o compensi, sotto qualsiasi forma, offerti, promessi o fatti direttamente o per il tramite di terzi per indurre, facilitare o remunerare il compimento di un atto d'ufficio o contrario ai doveri d'ufficio della Pubblica Amministrazione e della Pubblica Autorità e comunque al di fuori delle specifiche procedure aziendali.

Qualora un amministratore, dirigente, dipendente o collaboratore esterno riceva richieste esplicite o implicite di benefici di qualsiasi natura da parte di esponenti della Pubblica Amministrazione e della Pubblica Autorità, salvo omaggi di uso commerciale e di modesto valore, deve immediatamente sospendere ogni rapporto e informare il superiore gerarchico o referente.

Alle spese di rappresentanza e/o agli omaggi che corrispondano alle normali consuetudini nelle relazioni con i soggetti di cui sopra, non sono applicate le disposizioni degli articoli del presente Capitolo, purché non violino disposizioni di legge.

### *Protezione dei dati personali*

La Sma Service S.r.l. assicura la riservatezza dei dati personali e sensibili in proprio possesso, in conformità alla normativa vigente. Agli Amministratori, dipendenti e collaboratori esterni della Società è fatto divieto di utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi all'esercizio della propria mansione.

### *Attuazione del Codice Etico*

La Sma Service S.r.l. provvede alla diffusione del Codice Etico in modo da favorirne la piena applicazione.

La Società provvede affinché sia data adeguata trasmissione ed attuazione al Codice Etico secondo le seguenti modalità:

- ✦ Trasmissione del Codice Etico (mediante, a seconda dei casi, consegna *brevi manu*, email, fax o posta) ai fornitori, clienti, collaboratori, dipendenti nonché a tutti coloro che, direttamente o indirettamente, entreranno in rapporti con la società, affinché il medesimo Codice Etico sia accettato con impegno alla relativa osservanza;
- ✦ Pubblicazione del Codice Etico sul sito della società [www.smaservice.it](http://www.smaservice.it)
- ✦ Organizzazione di riunioni informative e di sensibilizzazione sul Codice Etico per i Collaboratori (limitatamente a quelli interni);

- ✦ Inserimento nei contratti stipulati dalla Società medesima di una clausola volta ad informare i terzi dell'adozione del Codice Etico da parte della Società;
- ✦ Aggiornamento del Codice Etico.

### *Violazioni del Codice*

La violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con l'azienda e può portare ad azioni disciplinari, legali o penali. Nei casi giudicati più gravi, la violazione può comportare la risoluzione del contratto di lavoro, se posta in essere dal dipendente, ovvero alla interruzione del rapporto, se posta in essere da un soggetto terzo; in caso di violazione attuata da dipendente la sanzione è gestita nel rispetto di quanto previsto dallo Statuto dei Lavoratori.