

CODICE ETICO DEL GRUPPO OVER

Come è organizzato il nostro Codice Etico?

LA MISSION DEL GRUPPO OVER 3
Introduzione 5
Finalità e destinatari 5
Diffusione 5
1. PRINCIPI GENERALI 6
CORRETTEZZA 6
ONESTÀ E LEGALITÀ 6
ANTICORRUZIONE 6
CONFLITTI DI INTERESSE 6
INTEGRITÀ DEI BENI AZIENDALI 6
PRIVACY E DATI PERSONALI 7
TUTELA DELL'IMMAGINE AZIENDALE 7
TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE 7
RESPONSABILITÀ VERSO LA COLLETTIVITÀ 8
2. LE PERSONE DI OVER AL CENTRO 9
UGUAGLIANZA, DIVERSITÀ E INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ 9
SVILUPPO PROFESSIONALE E MERITOCRAZIA 9
INTEGRITÀ, RISPETTO E DIGNITÀ DELLA PERSONA 10
SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO 10
3. RAPPORTI ESTERNI BASATI SULLA FIDUCIA 11
FORNITORI 11
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE 11
AZIONISTI/SOCI 12
COMUNITÀ FINANZIARIA E FINANZIATORI 12
COMPETITORS 12
ORGANIZZAZIONI POLITICHE E LOBBIES 12
4. UN SETTORE IN CONTINUA EVOLUZIONE 14
UTENTI DEI SERVIZI 14
QUALITÀ DEI SERVIZI 14
APPROPRIATEZZA, EFFICIENZA, EFFICACIA E QUALITÀ DELLE CURE 15
TRASPARENZA E CONTINUITÀ NELLE CURE 15
DISPOSIZIONI FINALI 16
Adozione e aggiornamento 16
Conseguenze del mancato rispetto del Codice Etico 16
Segnalazioni 16

LA MISSION DEL GRUPPO OVER

Siamo il primo gruppo imprenditoriale italiano la cui *mission* consiste nel creare soluzioni e servizi per vivere "a misura di *senior*", offrendo soluzioni personalizzate per rispondere alle specifiche esigenze dei soggetti *over 65*, in ogni ambito della loro vita quotidiana.

Obiettivo di Over S.p.A. ("**Over**") e delle società da essa controllate o partecipate ("**Società del Gruppo**" e, insieme "**Gruppo**" o "**Gruppo Over**") è garantire la sicurezza, la serenità e la qualità di vita dei soggetti *over 65* in un ambiente accogliente con autonomia protetta, nonché prendersi cura dei soggetti *senior* non autosufficienti.

Nello svolgimento delle nostre attività, vogliamo sempre garantire di:

- assicurare la **qualità della vita** e la **tutela della salute** delle persone che usufruiscono dei servizi all'interno delle nostre strutture;
- mettere al **centro la persona anziana e il malato**;
- valorizzare la **rilevanza sociale** del malato e dell'anziano.

Ci impegniamo ad operare sempre con ambizione, passione, dedizione, determinazione e – al contempo – nel rispetto dei più elevati standard etici.

Per garantire ai nostri interlocutori la sicurezza necessaria a fidarsi di noi, abbiamo deciso di formalizzare nel presente documento (il "**Codice Etico**") i principi riconosciuti da tutte le Società del Gruppo Over, che costituiscono la base irrinunciabile di tutte le nostre attività.

Il Codice Etico racconta il nostro impegno e identifica gli standard di condotta aziendale che sono alla base del nostro agire quotidiano. Allo stesso tempo, rappresenta una guida efficace per fornire supporto all'intera organizzazione.

I principali valori cui si ispira il Gruppo Over sono:

- Accoglienza: accogliere le persone che usufruiscono dei nostri servizi e i loro famigliari con considerazione e rispetto;
- Responsabilità: garantire il buon invecchiamento e una buona condizione di salute delle persone che usufruiscono dei nostri servizi;
- Trasparenza: sviluppare la fiducia agendo con chiarezza e sincerità;
- Iniziativa: investire in costante ricerca ed impegno per innovare la risposta personalizzata ai bisogni delle persone che usufruiscono dei nostri servizi e delle loro famiglie.

In questo contesto, i *managers* delle Società del Gruppo devono, da un lato, promuovere il pieno impegno verso i principi e i comportamenti di cui al presente Codice Etico e, dall'altro lato, incoraggiare una discussione aperta e imparziale per sviluppare un ambiente basato su fiducia, integrità, rispetto, inclusione e uguaglianza.

Per consolidare una cultura aziendale fondata sull'integrità e sul senso di responsabilità è fondamentale il contributo di ciascuno. Per questo motivo chiediamo a tutti di leggere, conoscere e rispettare il Codice Etico e di agire nel rispetto dei principi e delle regole di comportamento in esso sancite.

Inoltre, incoraggiamo a condannare e denunciare qualsiasi comportamento non etico, disonesto o altrimenti inaccettabile e a segnalare qualsiasi attività contraria ai principi del nostro Codice Etico.

INTRODUZIONE

Finalità e destinatari

Il Codice Etico di Over contiene i **principi** etici e di comportamento ai quali il Gruppo Over aderisce, nonché una dichiarazione dei **valori** che condividiamo e che ciascuno di noi contribuisce ad attuare attraverso la propria esperienza personale e professionale per orientare le proprie scelte e il proprio agire quotidiano.

Il Codice Etico costituisce uno strumento operativo utile ad aiutarci a prendere sempre la decisione giusta nell'operatività di tutti i giorni.

Per questo motivo, è importante che il Codice Etico raggiunga tutti i propri destinatari (di seguito, i "**Destinatari**"):

- → i **lavoratori** dipendenti e i tirocinanti, con o senza retribuzione, i liberi professionisti che prestano la propria attività per il Gruppo Over, i volontari, i componenti degli organi amministrativi delle Società del Gruppo e i procuratori;
- → i **fruitori dei servizi**, i familiari, i clienti, che costituiscono i principali destinatari diretti ed indiretti del Gruppo, la cui soddisfazione e tutela dei diritti rappresenta l'obiettivo primario del Gruppo Over;
- → i **fornitori**, cioè i *partner* commerciali che forniscono prodotti e servizi e con i quali il Gruppo collabora nell'interesse reciproco;
- → qualsiasi altro soggetto che possa agire in nome e per conto del Gruppo, sia direttamente che indirettamente, stabilmente o temporaneamente o coloro i quali instaurano rapporti o relazioni con il Gruppo ed operano per perseguirne gli obiettivi.

I Destinatari del presente Codice Etico sono tenuti ad apprenderne i principi e i contenuti, a rispettarne i precetti - adottando comportamenti conformi ed astenendosi da qualsiasi comportamento contrario - nonché a conoscere la normativa di riferimento che disciplina le rispettive funzioni e responsabilità.

In particolare, i Destinatari sono tenuti a rispettare le leggi comunitarie, nazionali, regionali, locali e tutte le norme dell'ordinamento giuridico in cui operano. Le Società del Gruppo non inizieranno o proseguiranno alcun rapporto con chi non intende allinearsi a questi principii.

Diffusione

Il Codice Etico è messo a disposizione dei Destinatari e il Gruppo adotta misure adeguate a verificarne l'adesione e il rispetto.

Le Società del Gruppo Over si impegnano a diffondere i principi etici, i valori e le norme di condotta contenuti all'interno del presente Codice Etico e, a tal fine, sono predisposte opportune modalità di diffusione, comunicazione e informazione. In particolare:

- per i collaboratori è previsto un **piano di comunicazione** periodico per favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche contenuti nel Codice Etico;
- per tutti gli altri Destinatari, vengono di volta in volta definite le modalità ritenute più idonee per l'efficace conoscenza del Codice Etico.

Il Codice Etico è inoltre pubblicato sul sito *web* di Over e delle Società del Gruppo, nonché sulle relative *intranet* aziendali.

1. PRINCIPI GENERALI

CORRETTEZZA



Siamo convinti che integrità e correttezza nella gestione delle relazioni di *business* siano l'unico modo per generare valore. Gli sforzi di tutti i soggetti coinvolti nelle attività decisionali e nell'operatività del Gruppo sono volti al perseguire il massimo profitto garantendo, al contempo, competenza, attendibilità, completezza, tempestività d'informazione ed evitando comunicazioni ingannevoli e comportamenti tali da trarre indebito vantaggio da altrui posizioni di debolezza.

Nella gestione degli affari e delle attività aziendali restiamo sempre fedeli alla parola data, alle promesse e ai patti conclusi, agendo con senso di responsabilità e completa buona fede in ogni operazione o decisione.

ONESTÀ E LEGALITÀ



I Destinatari sono tenuti a rispettare le leggi vigenti, le Direttive e i Regolamenti nazionali ed internazionali nonché tutte le prassi riconosciute, oltre ai contenuti del presente Codice Etico e tutte le procedure ed i regolamenti aziendali interni.

Tutti i rapporti con gli interlocutori del Gruppo Over devono essere improntati a criteri di correttezza, collaborazione e reciproco rispetto.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse del Gruppo può giustificare una condotta disonesta e non improntata all'integrità.

ANTICORRUZIONE



Adottiamo una politica di "**tolleranza zero**" nei confronti della corruzione. Nel condurre le nostre attività quotidiane ci ispiriamo ai principi elencati nel presente Codice Etico e ci conformiamo alle *best practice* in materia di anticorruzione e alle leggi vigenti.

In tal senso, è fatto divieto a tutte le persone del Gruppo Over di attuare pratiche corruttive o collusive, di offrire, ricevere o promettere regali, favori e vantaggi da o verso funzionari pubblici o soggetti privati, eventualmente anche tramite l'operato o la collaborazione di terze parti.

Ciascuno di noi si impegna a denunciare senza ritardo tali pratiche ai propri superiori.

CONFLITTI DI INTERESSE



Le Società del Gruppo si impegnano ad evitare che qualsiasi **interesse personale** possa prevalere su quello di Over ed influenzarne le scelte.

Ciascuno di noi, a tutti i livelli, ha il dovere di segnalare situazioni in cui possa presentarsi, anche potenzialmente, un interesse personale in conflitto con quello delle Società del Gruppo. Pertanto, tutti i lavoratori sono invitati a comportarsi sempre in conformità alla professionalità e all'integrità che ispirano l'operato di Over. Allo stesso tempo, il Gruppo incoraggia un dialogo diretto con il *management* qualora si presentino situazioni in cui il singolo o una persona collegata (quale, ad esempio, un familiare) possa avvantaggiarsi personalmente di informazioni o opportunità d'affari derivanti dallo svolgimento delle proprie funzioni, così da poter individuare insieme una soluzione eticamente corretta.

In particolare, è fatto obbligo di dare comunicazione al responsabile *Compliance* in caso di insorgenza di situazioni di conflitto di interessi, anche solo potenziale.

INTEGRITÀ DEI BENI AZIENDALI



Ogni giorno, i beni messi a disposizione dalle Società del Gruppo ci permettono di svolgere al meglio il nostro lavoro. Le attrezzature, le forniture, i computer, i macchinari e tutti gli strumenti di lavoro (ivi inclusi quelli di natura medico-sanitaria) devono essere utilizzati diligentemente e solo per gli scopi cui sono preposti.

Ciascun collaboratore deve sentirsi custode responsabile e diligente dei beni e/o delle risorse aziendali, materiali e immateriali ed essere consapevole che un eventuale impiego scorretto

comporterebbe ripercussioni negative sul rendimento individuale e collettivo e, conseguentemente, sul valore del patrimonio azienda. È inoltre responsabilità di ciascuno averne cura ed evitare di esporli al rischio di danni o furti.

Tutti i Destinatari del Codice Etico sono altresì tenuti a prestare il necessario impegno al fine di prevenire la possibile commissione di attività illecite mediante l'uso degli strumenti informatici.

Anche alla luce di quanto sopra, ogni collaboratore deve adottare condotte volte a preservare la sicurezza aziendale, attenendosi scrupolosamente a quanto previsto dal regolamento informatico di Gruppo, in modo da prevenire la compromissione di funzionalità dei sistemi informatici.

PRIVACY E DATI PERSONALI



Siamo consapevoli della delicatezza che la gestione dei dati personali riveste nella società moderna e dell'importanza che questo tema assume nelle nostre attività di natura assistenziale e sociosanitaria.

Per questo motivo, trattiamo i dati in conformità alla normativa vigente, in particolare del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i).

Abbiamo definito specifiche procedure per la protezione delle informazioni e misure idonee ad assicurare che l'accesso ai dati avvenga nell'assoluto rispetto delle normative e della *privacy* dei soggetti eventualmente coinvolti ed in modo che il loro trattamento avvenga a cura di soggetti a ciò espressamente autorizzati, impedendo indebite intromissioni e violazioni.

Specifici presidi aziendali permettono di **limitare la raccolta** ai soli dati necessari e garantiscono che le informazioni personali acquisite siano gestite con la massima cautela, utilizzate solo per fini legittimi ed accessibili solamente a soggetti titolati e obbligati contrattualmente a tutelare la *privacy* delle persone coinvolte.

È assolutamente vietato l'uso dei dati riservati per finalità diverse da quelle per le quali sono stati comunicati, salvo in caso di espressa autorizzazione e, comunque, sempre nella più rigorosa osservanza della legislazione vigente in materia.

TUTELA DELL'IMMAGINE AZIENDALE



La tutela del Gruppo non può prescindere dalla sua **reputazione** che coincide, di riflesso, con quella di ciascun collaboratore.

Raccomandiamo un utilizzo coscienzioso di *social network* e piattaforme di condivisione per evitare di ledere l'immagine del Gruppo e la percezione dello stesso da parte dei terzi.

Inoltre, con riferimento all'inoltro di messaggi di posta elettronica, invitiamo ad utilizzare un linguaggio consono ed adeguato, a non esprimere commenti inappropriati che possano arrecare offesa alla persona e/o danno all'immagine aziendale.

TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE



Promuoviamo la trasparenza, la veridicità e la completezza delle informazioni sia verbali che scritte, al fine di instaurare rapporti chiari e comprensibili e permettere ai nostri interlocutori di assumere decisioni autonome e consapevoli.

Le Società del Gruppo, nella predisposizione di comunicazioni, segnalazioni, prospetti ed avvisi diretti a Pubbliche Autorità, al mercato, alla clientela, ai fornitori ed ai propri dipendenti e collaboratori, si attengono a principi di trasparenza e completezza al fine di assicurare il pieno rispetto delle normative vigenti.

Le evidenze finanziarie, contabili e gestionali e ogni altra comunicazione che le Società del Gruppo rilasciano a terzi rispondono ai requisiti di veridicità, completezza ed accuratezza.

Con riferimento ai clienti/utenti, i Destinatari e, in particolare, gli operatori sanitari sono tenuti a dare informazioni complete e comprensibili, in applicazione delle normative vigenti e nel rispetto del diritto di autodeterminazione dell'ospite, acquisendone, secondo normativa, un consenso

informato ed attuando la più ampia forma di coinvolgimento della rete parentale.

RESPONSABILITÀ VERSO LA COLLETTIVITÀ



Siamo consapevoli dell'influenza, anche indiretta, che le nostre attività possono avere sulle condizioni, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività, nonché dell'importanza dell'accettazione sociale delle comunità in cui operiamo.

Per questo motivo, il Gruppo intende condurre i propri investimenti nel rispetto delle comunità locali e nazionali e sostenere iniziative di valore culturale e sociale al fine di migliorare la propria reputazione ed accettazione sociale.

2. LE PERSONE DI OVER AL CENTRO

UGUAGLIANZA, DIVERSITÀ E INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ



All'interno delle Società del Gruppo riconosciamo la centralità della persona, dando particolare importanza alle risorse umane e improntando tutte le relazioni interne a lealtà e fiducia reciproca.

Le differenti esperienze, condizioni, inclinazioni ed aspirazioni delle nostre persone rappresentato uno stimolo al confronto e, di conseguenza, al miglioramento. Pertanto, valorizziamo le diversità quale elemento essenziale per la crescita del Gruppo Over.

Lo **sviluppo professionale** e la gestione dei collaboratori all'interno del Gruppo Over sono basati sul principio di pari opportunità: il riconoscimento dei risultati raggiunti, delle potenzialità professionali e delle competenze espresse dalle persone costituiscono i criteri essenziali per gli avanzamenti di carriera e retributivi, nel confronto continuo e sistematico con il mercato, garantendo trasparenza sul metodo di valutazione e sulle modalità di comunicazione.

Ci impegniamo attivamente ad evitare che vi siano forme di **discriminazione** in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose dei suoi interlocutori.

Inoltre, nei limiti delle informazioni disponibili e della tutela della *privacy*, la Società opera per impedire forme di nepotismo, ad esempio escludendo rapporti di dipendenza gerarchica tra collaboratori legati da vincoli di parentela.

COSA FARE

Promuovere il rispetto reciproco e le pari opportunità garantendo un ambiente di lavoro inclusivo, libero da pregiudizi e discriminazioni.

COSA NON FARE

Permettere azioni che non rispettino i diritti, la diversità o l'inclusione di ciascuno e che costituiscano un pregiudizio o una discriminazione ingiustificata.

SVILUPPO PROFESSIONALE E MERITOCRAZIA

La scelta dei nostri dipendenti e collaboratori avviene esclusivamente sulla base del **merito** e dell'esperienza.

La valutazione del personale da assumere nelle Società del Gruppo è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati con quelli attesi e con le esigenze aziendali.

Le informazioni richieste nel corso dell'*iter* selettivo sono strettamente collegate alla verifica dei requisiti previsti dal profilo professionale e psicoattitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

Le Società del Gruppo, nei limiti delle informazioni disponibili, adottano opportune misure per evitare ogni forma di discriminazione per qualsivoglia ragione, favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo nelle fasi di selezione e assunzione (per esempio, evitando che il selezionatore sia legato da vincoli di parentela con il candidato).

Inoltre, il Gruppo Over supporta tutti i lavoratori e collaboratori e garantisce loro la possibilità di ottenere uno sviluppo professionale adeguato alle proprie capacità e, allo stesso tempo, favorisce la crescita lavorativa e personale di ognuno. A tal fine, i dipendenti e i collaboratori del Gruppo sono retribuiti in base al ruolo ricoperto, alle competenze professionali e ai risultati ottenuti, con l'obiettivo di dare piena riconoscenza ai meriti di ciascun professionista.

Nell'ambito dei processi di gestione e di sviluppo del personale le decisioni prese si basano, in relazione ad assegnazioni di incentivi e/o promozioni, sul merito effettivo dei singoli soggetti.

L'accesso a ruoli ed incarichi è anch'esso stabilito in relazione alle competenze ed alle capacità; inoltre, è favorita la flessibilità nell'organizzazione del lavoro per la migliore gestione dello stato di maternità e, in generale, della cura dei figli.

COSA FARE

Perseguire attivamente lo sviluppo professionale per migliorare continuamente le nostre competenze e trarre il massimo beneficio dalle opportunità offerte dalle Società del Gruppo.

COSA NON FARE

Impedire, in modo ingiustificato la partecipazione alla formazione o iniziative lavorative da parte delle persone del Gruppo Over.

INTEGRITÀ, RISPETTO E DIGNITÀ DELLA PERSONA



Siamo fortemente convinti che solo attraverso un clima di reciproco rispetto e ponendo l'attenzione sulla dignità della persona si possa creare lo spirito di squadra e l'orientamento all'eccellenza che caratterizza la nostra realtà e che ci permette di proiettarci sempre verso nuovi, sfidanti traguardi.

COSA FARE

Stimolare e valorizzare lo sviluppo personale, costruendo insieme un ambiente basato sulla fiducia, la responsabilità e il rispetto reciproco.

Assicurare in ogni momento il rispetto dell'integrità e della dignità di ogni persona che collabora o che si rapporta il Gruppo Over.

COSA NON FARE

Tollerare comportamenti che contribuiscano a creare un ambiente di lavoro malsano.

Partecipare o acconsentire, attivamente o passivamente, a pratiche che possano costituire qualsiasi violazione dei diritti umani, anche se messe in atto da terze parti che entrano in contatto con il Gruppo Over.

SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO



Abbiamo a cuore la salute e la sicurezza delle persone che operano per noi. Per questo motivo, vogliamo garantire un ambiente di lavoro salubre e sicuro, diffondendo e consolidando la **cultura della sicurezza**, sviluppando la **consapevolezza dei rischi** e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori. A tal fine, ci impegniamo a:

- monitorare i rischi e le criticità a cui sono esposti i processi e le risorse da proteggere;
- adottare le migliori tecnologie;
- aggiornare le metodologie di lavoro;
- curare gli aspetti formativi e favorire iniziative che possano permettere di elevare sempre di più gli standard qualitativi del contesto lavorativo.

Inoltre, forniamo ai lavoratori adeguati dispositivi di protezione.

Infine, il *management* del Gruppo Over si mantiene in costante aggiornamento al fine di intercettare eventuali rischi per la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro.

COSA FARE

Garantire il continuo rafforzamento di un ambiente di lavoro sicuro e sano, in particolare attraverso la sensibilizzazione, la formazione e la condivisione di *best practice*.

Segnalare qualsiasi procedura non conforme alla normativa di riferimento, monitorare il verificarsi di incidenti effettivi o potenziali e conoscere le procedure applicabili in tali situazioni.

COSA NON FARE

Non applicare gli stessi standard, principi, politiche e procedure di sicurezza a tutte le attività e con tutti gli attori coinvolti che lo richiedono.

Trascurare il rispetto rigoroso degli obiettivi e delle procedure riguardanti la salute e la sicurezza sul lavoro.

3. RAPPORTI ESTERNI BASATI SULLA FIDUCIA

FORNITORI



La selezione dei fornitori, operata dal Gruppo Over, si basa su **valutazioni obiettive**, poiché teniamo in considerazione la qualità, l'innovazione, il costo, il servizio, la continuità e l'etica.

Selezioniamo i fornitori anche sulla base dei principi etici sviluppati nel presente Codice Etico ed eventuali comportamenti di un fornitore non conformi o contrari agli stessi devono essere segnalati tempestivamente.

Abbiamo adottato specifici processi aziendali volti a monitorare la conformità dei fornitori agli standard e ai principi aziendali.

Improntiamo i rapporti con i fornitori ai principi di correttezza, trasparenza e **diligenza** nella gestione degli accordi. Allo stesso tempo, pretendiamo che i fornitori agiscano nel rispetto dei principi etici che caratterizzano le Società del Gruppo e in conformità con la legislazione vigente. In questo senso, grande attenzione è posta sull'individuazione di controparti che condividano e applichino i nostri valori, in particolare con riferimento al rispetto dei diritti dei lavoratori e delle persone, all'etica commerciale, alla sostenibilità ambientale e all'impegno sociale. Per questo motivo non tolleriamo comportamenti illeciti provenienti dai nostri fornitori e indirizzati alle persone delle Società del Gruppo Over, ad ulteriori controparti private o ad enti pubblici.

Le Società del Gruppo possono prevedere clausole contrattuali volte a garantire il rispetto dei principi sopra enunciati.

COSA FARE

Selezionare i fornitori in base alle politiche e alle procedure delle Società del Gruppo che includono criteri di selezione etici, tecnici ed economici, nonché chiari, imparziali e predeterminati.

COSA NON FARE

Mantenere *partnership* con fornitori che non rispettano i principi etici del Gruppo.

Accettare di collaborare con fornitori che potrebbero generare situazioni di conflitto di interessi.

Far rappresentare le Società del Gruppo da un consulente o da un soggetto "terzo" quando si possano creare conflitti d'interesse; in ogni caso costoro ed il loro personale sono soggetti alle stesse prescrizioni che vincolano i Destinatari.

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



I rapporti con la Pubblica Amministrazione ("**PA**") (ivi inclusa l'Autorità Giudiziaria) sono ispirati ai principi di correttezza, veridicità, trasparenza, efficienza e collaborazione e devono avvenire nel rispetto della normativa vigente.

Nel rapporto con la PA ci interfacciamo sempre nel rispetto delle norme del presente Codice Etico, avendo particolare riguardo ai principi sopra richiamati.

I comportamenti descritti devono essere rispettati sia nel corso del rapporto con la Pubblica Amministrazione sia una volta che questo si sia concluso.

COSA FARE

Improntare i rapporti con le autorità ai principi di correttezza, veridicità e collaborazione.

COSA NON FARE

Intraprendere rapporti con la PA volti ad ottenere indebiti vantaggi.

Promettere, offrire o in alcun modo (diretto o indiretto) versare o fornire a titolo personale somme, beni in natura o altri benefici a pubblici funzionari con la finalità di promuovere o favorire gli interessi delle Società. Queste prescrizioni non possono essere eluse ricorrendo a forme diverse di aiuti o contribuzioni, quali incarichi, consulenze, pubblicità, sponsorizzazioni, opportunità di impiego, opportunità commerciali o di qualsiasi altro genere.

Adottare comportamenti intesi ad influenzare impropriamente le decisioni dei

funzionari che trattano o prendono decisioni per conto della PA.

Fornire o promettere di fornire, sollecitare o ottenere informazioni e/o documenti riservati o comunque tali da poter compromettere l'integrità o la reputazione di una od entrambe le parti, in violazione dei principi di trasparenza e correttezza professionale.

Azionisti/Soci



Nelle Società del Gruppo i rapporti con i soci e gli azionisti sono incentrati sui principi di correttezza e trasparenza. La struttura di *governance* del Gruppo Over permette, infatti, ai nostri soci e azionisti di poter decidere in modo informato, riuscendo, allo stesso tempo, ad individuare i ruoli e le responsabilità delle persone coinvolte nel processo decisionale. Ci impegniamo a rispettare e a promuovere i diritti dei nostri azionisti e proteggiamo il loro investimento, massimizzando il valore della nostra impresa.

Cosa fare

Permettere ai nostri soci e azionisti di avere le informazioni più complete e aggiornate sull'andamento delle Società del Gruppo e sui processi decisionali interni.

Cosa non fare

Comunicare ai nostri soci informazioni fuorvianti e non veritiere in relazione alle nostre strategie e all'operato del *management*.

Comunità finanziaria e finanziatori



Il Gruppo Over incentiva e mantiene un dialogo aperto con i finanziatori e gli istituti di credito. È un obiettivo primario delle Società del Gruppo che tale scambio avvenga nel rispetto delle leggi. Al fine di garantire la massima trasparenza e correttezza, le procedure aziendali sono orientate ad evitare asimmetrie informative, assicurando che la comunità finanziaria e ogni finanziatore, effettivo o potenziale, possa ricevere le medesime notizie, per essere posto nella condizione di assumere le migliori scelte di investimento.

Cosa fare

Informare il mercato in modo trasparente sulla *performance* del Gruppo, fornendo informazioni veritiere e costantemente aggiornate sui dati economici, sociali e reputazionali.

Cosa non fare

Creare o far circolare notizie false o ingannevoli così danneggiando il rapporto con i nostri *stakeholders* e la comunità finanziaria.

Competitors



Intendiamo tutelare il valore della concorrenza leale, astenendoci dall'adottare comportamenti collusivi o predatori; a tal proposito, sosteniamo un modello di concorrenza aperta e leale e respingiamo le pratiche dubbie sul piano etico.

Non utilizziamo informazioni acquisite da attività illegali a scapito dei *competitors* o di altri attori sul mercato.

Nessun dipendente e/o collaboratore può essere coinvolto in iniziative o in contatti con concorrenti (a titolo di esempio non esaustivo: accordi su prezzi o qualità, limitazioni di estensione di mercato, accordi di collegamento, ecc.) che possano apparire come violazione delle normative a tutela della concorrenza e del mercato.

Cosa fare

Mantenere una condotta corretta sul mercato, nel rispetto della libera concorrenza.

Rispettare le norme in materia di concorrenza e le *best practice* sul punto.

Cosa non fare

Includere messaggi negativi nelle comunicazioni formali e informali riguardo ai nostri concorrenti e ai loro servizi.

Organizzazioni Politiche e Lobbies



Nelle relazioni con rappresentanti di organizzazioni politiche e sindacali e con le *lobbies*, le Società del Gruppo non ammettono che le proprie persone promettano o paghino somme di denaro, promettano o consegnino corrispettivi in natura o altri benefici a

titolo personale per promuovere o favorire gli interessi del Gruppo, anche se il Destinatario è oggetto di pressioni illecite.

Nessuna persona del Gruppo Over può aggirare tali disposizioni ricorrendo ad aiuti o contributi di tipo diverso che, sebbene mascherati da sponsorizzazioni, incarichi, servizi di consulenza, servizi pubblicitari, ecc., concorrano a raggiungere obiettivi illeciti.

Sono invece ammessi rapporti di collaborazione finalizzati alla realizzazione di eventi o attività quali, ad esempio, studi, ricerche, convegni o seminari.

Le Società del Gruppo non finanziano partiti, loro rappresentanti o candidati e si astengono da qualsiasi pressione impropria (diretta o indiretta) nei confronti di esponenti politici.

Possono invece aderire a richieste di contributi, provenienti da enti o associazioni senza fini di lucro e con regolari statuti ed atti costitutivi, che siano di elevato valore culturale o benefico e che coinvolgano un notevole numero di cittadini. Le attività di sponsorizzazione possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte e sono destinate solo ad eventi che offrano garanzia di qualità.

In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire, le Società del Gruppo sono attente a prevenire e ad evitare ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale.

COSA FARE

Scegliere con accuratezza le iniziative da finanziare, in considerazione del relativo valore culturale o benefico, evitando ogni conflitto di interesse possibile di tipo personale o aziendale.

COSA NON FARE

Promettere, offrire, dare o consegnare somme di denaro o altri corrispettivi in natura o altri benefici a titolo personale per promuovere o favorire gli interessi del Gruppo.

Finanziare partiti, loro rappresentanti o candidati.

4. UN SETTORE IN CONTINUA EVOLUZIONE

UTENTI DEI SERVIZI

Ci relazioniamo con i fruitori dei servizi nel costante rispetto dei principi di **professionalità**, **disponibilità**, lealtà, trasparenza, riservatezza chiarezza, cortesia e integrità. Ciò comporta che non si possa in alcun modo transigere o trascurare l'applicazione dei principi contenuti nel presente Codice Etico al fine di massimizzare i nostri profitti o ridurre i costi.

Nello svolgimento della nostra attività e nella prestazione dei servizi, poniamo particolare attenzione e riguardo all'uguaglianza e all'equità di trattamento, alla centralità della persona e al diritto di scelta del soggetto; inoltre, le persone che usufruiscono dei nostri servizi sono sempre trattate in modo da preservare la relativa dignità.

In particolare, le Società del Gruppo erogano i propri servizi di cura ed assistenza secondo i principi di seguito indicati, ispirati alle normative di accreditamento regionali e nazionali.

I Destinatari devono perseguire la massima soddisfazione degli utenti, nel rispetto delle procedure interne, assicurando una costante informativa veritiera ed esauriente sui protocolli clinici di cura adottati e sui servizi forniti, consentendo agli stessi l'assunzione di decisioni consapevoli (ivi incluso il cd. **consenso informato**).

La necessità di ottenere il consenso del paziente a compiere un determinato trattamento medico rappresenta non solo un principio regolato dalla stessa Carta Costituzionale, ma costituisce altresì un elemento essenziale del contratto d'opera professionale, nonché un elemento etico fondamentale nel rapporto tra medico e paziente.

Mediante la sottoscrizione del consenso, l'utente decide liberamente se sottoporsi o meno al trattamento medico proposto a seguito della piena comprensione della diagnosi, dello scopo del trattamento, degli eventuali rischi ad esso associati e delle possibili alternative.

A tal fine il Gruppo si impegna ad assicurare adeguata ed esaustiva informativa anche alle persone straniere che usufruiscono dei nostri servizi, ove necessario mediante l'utilizzo di interpreti con adeguate competenze linguistiche.

Nello svolgimento dei nostri compiti quindi agiamo con correttezza, cortesia e orgoglio professionale nelle relazioni con i nostri utenti e le terze parti, rispettando i loro diritti, la loro sensibilità e le loro diversità.

Non è consentito adottare comportamenti favorenti disparità di trattamento o posizioni privilegiate nell'erogazione delle prestazioni.

Non accettiamo inoltre che vengano utilizzati, nei confronti dei fruitori dei servizi, strumenti, di persuasione, di natura scientifica o d'altro tipo, ingannevoli o non veritieri.

QUALITÀ DEI SERVIZI

Le Società del Gruppo Over erogano servizi socio-assistenziali e alberghieri in favore delle persone *over 65* autosufficienti o parzialmente autosufficienti e considerano prioritario prendersi **cura dei bisogni** di tali soggetti mediante un'organizzazione focalizzata a tutelare la dignità delle persone che usufruiscono dei nostri servizi, a mantenere e a valorizzare la loro **capacità ed autonomia** (consapevoli che indipendenza, serenità, sicurezza e relazioni sociali sono la chiave per vivere a pieno la terza età), a personalizzare gli interventi, a sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'*équipe*, a migliorare i livelli di comunicazione con le persone che usufruiscono dei nostri servizi, i familiari e i *caregiver*, a favorire la partecipazione dei nostri utenti al miglioramento del servizio.

L'accoglienza è improntata ai valori dell'uguaglianza e della imparzialità, nel rispetto della dignità umana, delle credenze, delle opinioni e dei sentimenti dell'ospite e della relativa riservatezza. Particolare attenzione viene data all'aspetto residenziale, favorendo un ambiente familiare e tranquillo.

Il personale viene coinvolto nel raggiungimento di questi obiettivi, indirizzando le proprie capacità ed attitudini professionali.

Il Gruppo si impegna a migliorare costantemente i

processi e i sistemi di gestione interni per perseguire l'eccellenza, incentivando altresì la crescita professionale di collaboratori e dipendenti.

Appropriatezza, efficienza, efficacia e qualità delle Cure



Le prestazioni del Gruppo sono erogate secondo i bisogni di ciascuna persona, rispettando le indicazioni sociali per le quali è stata dimostrata l'efficacia, il momento più giusto di erogazione e le più opportune modalità di erogazione rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita. Vengono sempre garantite le migliori prestazioni, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità richieste dallo stato dell'ospite.

Gli operatori del Gruppo Over lavorano per raggiungere l'obiettivo primario, ossia la cura della salute e della qualità della vita dei soggetti che fruiscono dei relativi servizi. Gli operatori utilizzano le proprie conoscenze più aggiornate per ottenere esiti favorevoli per la salute delle persone che usufruiscono dei nostri servizi; il raggiungimento di questi obiettivi non è tuttavia separato dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel migliore modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

La qualità del servizio reso ed il livello di soddisfazione della clientela sono verificati costantemente anche attraverso la struttura preposta a raccogliere e fornire adeguato riscontro ai reclami dei nostri utenti e dei relativi famigliari. I dati raccolti e registrati vengono analizzati periodicamente al fine di individuare ed apportare miglioramenti continui all'efficacia e alla qualità dello *standard* qualitativo.

Il personale, nell'ambito delle proprie competenze, deve tenersi sempre informato ed aggiornato per offrire agli utenti risposte soddisfacenti e favorirne scelte consapevoli. In tale ottica, è cura dei dipendenti preposti ai rapporti con la clientela fornire informazioni quanto più possibile chiare, complete e comprensibili all'interlocutore.

Tutti i collaboratori del Gruppo si impegnano a rispettare la Carta dei diritti della Persona Anziana, la Carta dei Servizi adottata dalla singola struttura, nonché i regolamenti ed i protocolli operativi interni.

Trasparenza e Continuità nelle Cure



Il Gruppo si impegna ad orientare la propria azione nel rispetto della trasparenza nella erogazione dei propri servizi, nell'esplicitazione chiara degli obiettivi, nella pubblicizzazione dei risultati ottenuti circa l'efficacia e l'efficienza degli stessi e nel completo rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti.

Il Gruppo inoltre assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di imprevisti non dipendenti dalla propria volontà, le Società del Gruppo si impegnano ad adottare tutte le misure volte ad apportare alle persone che usufruiscono dei nostri servizi il minor disagio possibile.

DISPOSIZIONI FINALI

Adozione e aggiornamento

Il Codice Etico è approvato dal Consiglio di Amministrazione di Over S.p.A. ed entra in vigore, con riferimento a ciascuna Società, nel giorno della relativa approvazione da parte di ciascun organo amministrativo.

Il Consiglio di Amministrazione di Over assicura la periodica revisione e l'aggiornamento del Codice Etico, al fine di adeguarlo ai cambiamenti della normativa di riferimento, dell'organizzazione aziendale, del contesto di mercato, della prassi internazionale, della sensibilità civile e dell'esperienza acquisita nella sua applicazione, anche in considerazione delle eventuali segnalazioni dei Destinatari.

Conseguenze del mancato rispetto del Codice Etico

L'osservanza delle prescrizioni contenute nel presente Codice Etico è parte integrante e sostanziale delle obbligazioni contrattuali di volta in volta assunte dai Destinatari.

La violazione del Codice Etico da parte dei Destinatari comporta l'irrogazione di misure sanzionatorie commisurate alla tipologia e gravità delle violazioni commesse e può portare, nei casi più gravi, anche all'interruzione del rapporto di lavoro e/o della relazione contrattuale, secondo le modalità previste dalla legge e/o dal contratto stesso, senza esclusione del risarcimento dei danni eventualmente derivanti dalle violazioni accertate nei confronti delle Società del Gruppo.

Segnalazioni

Le Società del Gruppo disapprovano e sanzionano qualsiasi comportamento difforme rispetto ai principi espressi nel Codice Etico, anche qualora la condotta sia realizzata nella convinzione che essa persegua, anche solo in parte, l'interesse delle Società, ovvero con l'intenzione di garantire un vantaggio alla stessa.

È, quindi, di fondamentale importanza che ciascuno di noi si attivi per una tempestiva segnalazione ogniqualvolta dovesse percepire un comportamento non in linea con i nostri principi etici da parte di chiunque, che si tratti di colleghi, consulenti, collaboratori, fornitori o altre terze parti, così come dei vertici del Gruppo.

Invitiamo tutti i Destinatari a segnalare qualsiasi violazione del Codice Etico attraverso i nostri canali di segnalazione descritti nella "Policy di gestione delle segnalazioni".

Vi garantiamo che tutte le segnalazioni verranno gestite nella massima riservatezza sull'identità del segnalante e nel rispetto della normativa vigente.

Non sono ammesse - e laddove si verificassero sono soggette a sanzione disciplinare – forme di ritorsione o discriminazione nei confronti di chi effettua una segnalazione, né violazioni delle tutele previste in favore dei segnalanti dalla legge e dal sistema documentale vigente.

La condotta di chi dovesse accusare altri Destinatari di violazione con la consapevolezza dell'infondatezza dell'accusa costituisce violazione del Codice Etico ed è pertanto sanzionabile.