

# ***CODICE ETICO COMPORTAMENTALE***

## SOMMARIO

<b>1. PARTE GENERALE</b>	<b>3</b>
1.1 PREMESSA	3
1.2 DESTINATARI	3
1.3 IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE	3
1.4 ORGANISMO DI VIGILANZA	3
1.5 OBBLIGHI PER TUTTI I DIPENDENTI E COLLABORATORI	3
1.6 VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE	3
<b>2. LINEE GUIDA DI COMPORTAMENTO</b>	<b>4</b>
2.1 PRINCIPI GENERALI	4
2.2 REGALI, OMAGGI ED ALTRE UTILITÀ	4
2.3 CONFLITTO DI INTERESSI	4
2.4 RAPPORTI CON I PAZIENTI	4
2.5 RAPPORTI CON I FORNITORI E I TERZI IN GENERE	5
2.6 RAPPORTI CON LA COMUNITÀ	5
2.7 SALVAGUARDIA E RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI AZIENDALI E DEI PAZIENTI	5
2.8 USO CORRETTO DEI BENI AZIENDALI	5
2.9 TUTELA DEL PATRIMONIO AMBIENTALE E RISPARMIO ENERGETICO	5
2.10 SICUREZZA E AMBIENTE DI LAVORO	5
2.11 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	6
2.12 QUALITÀ DEL SERVIZIO	6
2.13 CONTROLLI INTERNI E SISTEMA SANZIONATORIO	7

## **1. PARTE GENERALE**

### *1.1 PREMESSA*

Tutte le attività dell'Organizzazione devono essere svolte nell'osservanza della legge, in un quadro di concorrenza leale con onestà, integrità, correttezza, trasparenza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi dei pazienti / utenti, dei dipendenti e collaboratori, dei partner commerciali e finanziari e della comunità in cui la Società è presente con le proprie attività.

Per questa ragione è stato predisposto il presente Codice Etico Comportamentale che racchiude un insieme di principi, impegni e regole la cui osservanza è di fondamentale importanza per il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione dell'Organizzazione.

### *1.2 DESTINATARI*

Vengono denominati "Destinatari" i soggetti coinvolti nell'applicazione delle regole del presente Codice Etico Comportamentale, individuati negli amministratori, nel personale dipendente, nei collaboratori e in tutti coloro che stabilmente o temporaneamente instaurano con la Società rapporti o relazioni o comunque operano per perseguire gli obiettivi sociali.

I Destinatari, nel già dovuto rispetto della legge e delle normative vigenti, adegueranno le proprie azioni ed i propri comportamenti ai principi, agli impegni ed alle regole previsti dal Codice.

### *1.3 IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE*

L'Organizzazione si impegna affinché:

- sia data massima diffusione al Codice;
- il Codice sia regolarmente aggiornato per adeguarsi alle modifiche normative ed alle esigenze di prevenzione dei rischi aziendali;
- siano svolte verifiche a fronte di ogni notizia di violazione del Codice;
- siano applicate adeguate misure sanzionatorie in caso di violazione accertata.

### *1.4 ORGANISMO DI VIGILANZA*

È l'organo competente a verificare la corretta interpretazione ed attuazione del Codice nel rispetto delle parti coinvolte.

### *1.5 OBBLIGHI PER TUTTI I DIPENDENTI E COLLABORATORI*

Ai Destinatari viene chiesta la conoscenza del Codice le cui regole indirizzano l'attività svolta nell'ambito della loro funzione a comportamenti che prevengono la commissione di illeciti.

In generale si tratta di:

- astenersi da comportamenti contrari a tali regole;
- rivolgersi ai superiori o all'Organismo di Vigilanza nel caso sia necessario avere chiarimenti sulle modalità di applicazione delle regole;
- riferire tempestivamente ai superiori o all'Organismo di Vigilanza qualsiasi notizia di diretta rilevazione circa possibili violazioni delle regole o di richiesta di violazione;
- per i superiori, non approvare o tollerare infrazioni al Codice da parte dei propri collaboratori e riferire all'Organismo di Vigilanza ogni riscontro di violazione.

Ulteriori misure particolari, specifiche dell'attività sensibile posta sotto controllo, sono indicate al capitolo 2.

### *1.6 VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE*

Il Codice Etico Comportamentale costituisce parte integrante del rapporto e del contratto di lavoro. Pertanto l'accettazione delle linee di comportamento stabilite nel Codice è condizione per l'instaurazione di un rapporto di lavoro con l'Organizzazione.

L'applicazione del Codice rientra tra le responsabilità personali dei Destinatari. Questi, una volta informati, non potranno invocare a giustificazione del proprio inadempimento la mancata

conoscenza del Codice o l'aver ricevuto istruzioni contrarie alle regole del Codice da qualsivoglia livello gerarchico.

## **2. LINEE GUIDA DI COMPORTAMENTO**

### *2.1 PRINCIPI GENERALI*

L'Organizzazione si ispira ai principi di lealtà, correttezza, trasparenza ed efficienza.

#### ***Rispetto della legge e della normativa vigente***

I Destinatari che agiscono in nome e per conto della Società sono tenuti, nei rapporti con la Pubblica Amministrazione e con i terzi tutti, ad un comportamento etico e rispettoso delle leggi e delle normative vigenti.

#### ***Onestà e correttezza***

Tutti i Destinatari orientano il proprio comportamento e la propria attività al rispetto del principio dell'onestà e della correttezza, impegnando al meglio il proprio tempo, in uno spirito di collaborazione e lealtà, nei confronti dei pazienti, dei colleghi, dei fornitori e dell'Organizzazione.

#### ***Trasparenza***

Tutte le attività e le azioni svolte ed effettuate dai Destinatari nell'ambito della propria attività lavorativa dovranno essere verificabili, anche ex-post.

Tutte le registrazioni contabili e la documentazione aziendale rispettano il principio di veridicità, accuratezza, chiarezza, completezza e sono analiticamente tenute e conservate per consentire gli opportuni controlli nella massima trasparenza.

Una decisione è ritenuta trasparente quando risponde a tutti i requisiti seguenti:

- è stata presa con l'approvazione di un livello gerarchico adeguato;
- si basa su un'analisi razionale dei rischi, lasciando traccia delle considerazioni favorevoli alla decisione;
- rispetta le normative applicabili.

### *2.2 REGALI, OMAGGI ED ALTRE UTILITÀ*

Nei rapporti con i clienti, i fornitori ed i terzi in genere, non sono ammesse offerte di denaro, regali o benefici di qualsiasi natura a titolo personale che eccedano le normali pratiche di cortesia, tendenti ad ottenere indebiti vantaggi di qualsivoglia natura.

Qualora ciò si verificasse ogni Destinatario dovrà rifiutare ed informare immediatamente il superiore o l'Organo di Vigilanza.

### *2.3 CONFLITTO DI INTERESSI*

I Destinatari devono evitare situazioni o attività che possano condurre a condizioni di conflitto d'interessi con l'Organizzazione o che potrebbero interferire con la loro capacità di prendere decisioni imparziali nella salvaguardia del miglior interesse della Società.

In particolare si considererà contrario ai principi del Codice qualsiasi comportamento che determini un indebito beneficio personale per i dipendenti, i collaboratori o per i loro familiari a danno degli interessi dell'Organizzazione o di altre istituzioni, clienti, fornitori, altri dipendenti e della Comunità.

Qualora in capo al destinatario si verificasse una situazione di conflitto con gli interessi della Società, è necessario che egli stesso lo comunichi immediatamente al suo superiore o all'Organo di Vigilanza e si astenga da ogni attività connessa alla situazione fonte di conflitto.

### *2.4 RAPPORTI CON I PAZIENTI*

Tutti i Destinatari devono essere consapevoli che i Pazienti hanno delle aspettative rispetto al servizio che l'Organizzazione offre loro, lo valuta costantemente e lo confronta con altre sue esperienze.

Per questo il Paziente deve essere sempre al centro dell'organizzazione e dell'attività dell'Organizzazione e l'ascolto dei suoi bisogni e l'informazione esauriente sono il presupposto per una prestazione personalizzata, attenta all'approccio umano ed attenta alla qualità ed alla sicurezza,

nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, privacy e riservatezza.

### *2.5 RAPPORTI CON I FORNITORI E I TERZI IN GENERE*

La selezione dei fornitori e la formulazione delle condizioni d'acquisto di beni e servizi per la Società sono dettate da informazioni e valori riferiti alla concorrenza, oggettivi, imparziali, veri, equi nel valore economico, che attestano la qualità del bene e del servizio, che garantiscono l'assistenza post-vendita.

I processi di acquisto devono essere improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per la Società, alla lealtà ed imparzialità nei confronti di ogni fornitore in possesso dei requisiti.

La stipula di un contratto deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando l'assunzione di vincoli contrattuali che comportino forme di dipendenza verso il fornitore contraente.

### *2.6 RAPPORTI CON LA COMUNITÀ*

Ogni Destinatario deve essere consapevole che qualsiasi sua partecipazione in attività politiche, religiose o etniche avviene su base personale, senza alcun coinvolgimento dell'Organizzazione, nel proprio tempo libero, a proprie spese ed in conformità alle leggi in vigore.

### *2.7 SALVAGUARDIA E RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI AZIENDALI E DEI PAZIENTI*

In conformità alla normativa vigente l'Organizzazione si impegna a garantire con specifiche procure la riservatezza e la protezione dei dati personali e sensibili dei soggetti interessati.

I Destinatari sono tenuti a non ricercare e a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività in tal caso da trattare nel rispetto della normativa sulla privacy. Inoltre i Destinatari saranno responsabili dell'adozione di tutte le misure necessarie per preservare dai rischi di danneggiamento, perdite, accessi non autorizzati e tutti gli altri rischi identificati le informazioni e gli archivi della Società inclusi quelli su base informatica.

È altresì obbligatorio attenersi scrupolosamente al segreto professionale anche successivamente alla cessazione del rapporto di lavoro.

### *2.8 USO CORRETTO DEI BENI AZIENDALI*

Ciascun operatore deve sentirsi custode e responsabile dei beni aziendali, materiali ed immateriali, adottando un comportamento in linea con le politiche e le procedure aziendali anche in ambito di sicurezza ed ha il dovere di informare tempestivamente le strutture preposte su eventuali minacce o eventi dannosi per la Società o sui difetti delle attrezzature e degli impianti.

In particolare ogni persona è responsabile della protezione delle risorse che le sono state affidate da utilizzi impropri, non autorizzati, da danni o perdite derivanti da imperizia, negligenza o dolo.

Le risorse hardware e software nonché la navigazione in internet devono essere utilizzate solo per fini aziendali. L'utilizzo di software privo di licenza o non autorizzato è proibito.

### *2.9 TUTELA DEL PATRIMONIO AMBIENTALE E RISPARMIO ENERGETICO*

L'Organizzazione riconosce come esigenza fondamentale, nell'interesse della comunità, la tutela dell'ambiente nonché la gestione responsabile delle risorse. A tal fine utilizza tecniche e standard che consentono di ridurre i consumi energetici e si attende un forte senso di responsabilità da tutti i collaboratori nell'adottare quei comportamenti virtuosi quotidiani tendenti alla riduzione degli sprechi.

### *2.10 SICUREZZA E AMBIENTE DI LAVORO*

L'Organizzazione promuove la cultura della sicurezza incoraggiando comportamenti responsabili e sviluppando consapevolezza e capacità di gestione dei rischi.

Predisporre e attuare misure affinché il luogo di lavoro sia sicuro per gli operatori, i Pazienti ed i visitatori.

Nel rispetto del quadro normativo tendente a rendere l'ambiente di lavoro sano e sicuro, non saranno tollerati l'abuso di alcol, l'uso di sostanze stupefacenti e le molestie sessuali.

Tutti i Destinatari, a qualsiasi livello, dovranno collaborare per mantenere un clima di rispetto reciproco di fronte a differenze personali di età, sesso, razza e credo religioso.

### *2.11 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE*

L'Organizzazione sottolinea la fondamentale importanza delle risorse umane e riconosce nell'alta professionalità dei collaboratori il capitale più prezioso di cui dispone per assolvere alla propria mission. Promuove condotte improntate al principio di valorizzazione della persona e percorsi di sviluppo della crescita professionale. I collaboratori possono aspirare a nuove posizioni esclusivamente in base alle esigenze aziendali e di merito; saranno evitate discriminazioni arbitrarie. La condivisione da parte di tutto il personale degli obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità ed il loro perseguimento nello svolgimento dei propri compiti sono condizioni essenziali per la realizzazione della mission aziendale.

La direzione promuove inoltre il coinvolgimento degli operatori accogliendo suggerimenti e proposte innovative. È volontà dell'Organizzazione procedere nel tempo nella valutazione del proprio personale.

### *2.12 QUALITÀ DEL SERVIZIO*

La Direzione è impegnata sui seguenti obiettivi:

- sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata all'attenzione al paziente ed alla sua soddisfazione;
- fornire sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui malati;
- assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza - tempestività - efficacia - regolarità e continuità, richieste dallo stato del malato;
- rendere disponibili risorse umane competenti e consapevoli e tecnologie adeguate;
- garantire ai pazienti equità, imparzialità, continuità dell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione;
- mantenere costantemente aggiornata, a sostegno del miglioramento continuo dei processi, l'analisi dei fattori qualificanti delle attività evidenziando e pubblicando annualmente gli indicatori di performance sanitaria conseguiti rispetto agli obiettivi prefissati.

Inoltre la Direzione ritiene necessario che siano adottati comportamenti ispirati alla cortesia, al contegno ed alla comprensione del Paziente che rappresentano un valore aggiunto ed elevano il livello di qualità percepita.

- Bussare alla porta è il modo più educato per entrare in una stanza, inoltre buona regola è lasciare il passo quando si incrocia un Paziente o una persona più anziana;
- Nel rivolgersi ai Pazienti è bene privilegiare l'uso del "lei" o del "signor" seguito dal cognome;
- Se ci si accorge che il Paziente non è soddisfatto avvertire i superiori o la Direzione;
- Non fare mai apparire di essere troppo affaccendati: ciò può creare ansia nel Paziente;
- In presenza di Pazienti o di loro congiunti evitare di parlare di problemi personali o di lavoro;
- Non parlare o chiamarsi ad alta voce, né creare rumori inutili. Far rispettare da Pazienti e visitatori, con i dovuti modi, il silenzio, gli orari di visita ed il numero di visitatori ammissibili;
- Non è consentito tenere i cellulari accesi per non interrompere il proprio lavoro.

Anche la cura della persona e della divisa è fondamentale:

- è importante che tutto il personale abbia sempre la divisa pulita ed un aspetto curato e semplice evitando monili e tenendo i capelli raccolti;
- è opportuno che il camice sia sempre abbottonato e che la targhetta di riconoscimento sia appuntata ben in vista.

### *2.13 CONTROLLI INTERNI E SISTEMA SANZIONATORIO*

È volontà dell'Organizzazione sostenere a tutti i livelli della propria organizzazione l'importanza dei controlli interni per favorire il raggiungimento degli obiettivi aziendali. L'Organismo di Vigilanza ha libero accesso ai dati, alle documentazioni, alle informazioni ed alle procedure aziendali.

La violazione delle regole di comportamento previste dal Codice costituiscono un illecito disciplinare sanzionabile con l'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del personale dipendente.

Per gli altri collaboratori l'osservanza del Codice costituisce presupposto per la prosecuzione del rapporto professionale o di collaborazione.