

CODICE ETICO



Triolo Zanca
CASA DI CURE - PALERMO

“La moralità può attraversare le nostre vite. Lo vediamo dal modo in cui rispondiamo alle sollecitazioni del mondo e delle persone. La sofferenza di un essere umano può apparirci come un semplice fatto che capita a quella persona oppure come un grido di ingiustizia, a cui rispondiamo con tutto il nostro essere. La differenza tra queste risposte dipende dalla nostra visione delle cose, dai sentimenti e dai pensieri che sappiamo portare dentro la situazione. Ma gli stessi pensieri e sentimenti sono oggetto anch'essi di risposte morali. Proviamo sentimenti come la colpa o la vergogna per il modo in cui abbiamo agito e siamo in grado di ridescrivere la situazione e guardarla con occhi nuovi. La moralità è di per sé aperta alla critica e alla revisione”.

Remo Bodei



INDICE	1-4
1 INTRODUZIONE.....	5
1.1 SCOPO	5
1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE.....	6
2 PRINCIPI.....	6
2.1 PRINCIPI GENERALI	6
A IMPARZIALITÀ	7
B ONESTÀ	7
C RISERVATEZZA	7
D VALORE DELLE RISORSE UMANE	7
E EQUITÀ DELL'AUTORITÀ	7
F INTEGRITÀ DELLA PERSONA	7
G TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE	7
H DILIGENZA E ACCURATEZZA NELL'ESECUZIONE DEI COMPITI E CORRETTEZZA ED EQUITÀ NELLA GESTIONE DEI CONTRATTI	8
I QUALITÀ DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI	8
L RESPONSABILITÀ VERSO LA COLLETTIVITÀ	8
M TUTELA DEL PATRIMONIO AZIENDALE	8
N TENUTA DI INFORMATIVA CONTABILE E GESTIONALE E PROCESSI DI CONTROLLO	8
2.2 PRINCIPI ETICI	9
3 SISTEMA QUALITÀ' - 3.1 PREMESSA	10
3.2 POLITICA PER LA QUALITÀ'	10
3.2.1 CARTA DEI SERVIZI	12
3.2.2 CONTROLLO DELLA QUALITÀ E DELLA CUSTOMER SATISFACTION	12
3.2.3 COINVOLGIMENTO DELL'UTENTE	12
4 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON TUTTI GLI INTERLOCUTORI	12



4.1 RAPPORTI ESTERNI	13
4.2 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I CITTADINI-UTENTI	14
4.2.1 COMUNICAZIONE AI CITTADINI/UTENTI.....	15
4.3 RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE.....	15
4.4. RAPPORTI CON GLI ENTI E LE ASSOCIAZIONI	16
4.5. RAPPORTI CON I FORNITORI	17
4.6. RAPPORTI CON LA CONCORRENZA	18
4.7 I CONFLITTI DI INTERESSE.....	18
4.8 REGALI E OMAGGI	18
5 GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE E TRASPARENZA CONTABILE.....	19
6 RAPPORTI INTERNI	19
6.1 NORME DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE.....	19
6.2. RISORSE UMANE.....	21
6.2.1 SELEZIONE DEL PERSONALE.....	21
6.2.2. COSTITUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO.....	21
6.2.3. GESTIONE DEL PERSONALE.....	21
6.2.4 DOVERI DEI DIPENDENTI E COLLABORATORI	22
6.2.5 CONFLITTO DI INTERESSI	22
6.2.6. SICUREZZA E SALUTE.....	22
6.2.7 TUTELA DELLA PRIVACY OPERATORI-UTENTI-STRUTTURA.....	23
6.2.8 INTEGRITÀ E TUTELA DELLA PERSONA.....	24
7 OBBLIGO DI COMUNICAZIONE ALL'AMMINISTRAZIONE DELLA CASA DI CURE E ALL'ORGANISMO DI VIGILANZA.....	24
8 ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO.....	25
8.1. DIFFUSIONE E DIVULGAZIONE DEL CODICE ETICO.....	25
8.2.CONTROLLI.....	25
8.3.SANZIONI.....	25



CODICE ETICO
CASA DI CURE TRIOLO- ZANCLA S.P.A.



9 QUADRO NORMATIVO DIRIFERIMENTO.....	26
9.1.PRINCIPI COSTITUZIONALI.....	26
9.2. D.LGS. 8 GIUGNO 2001 N .231.....	26
9.3.ALTR E FONTI.....	27
10 DISPOSIZIONI FINALI.....	27



- *Documento approvato dal Consiglio di Amministrazione della Casa di Cure Triolo-Zancla s.p.a. il 22 Luglio 2010 alle ore 17.30.*
- *I riferimenti del Codice Etico a “Società” o “Azienda” si intendono rivolti alla Casa di Cure Triolo-Zancla s.p.a.*
- *Questo Codice costituisce parte integrante del MODELL ORGANIZZATIVO E DI GESTIONE previsto dall’art. 6 del Decreto Legislativo n. 231/2001 in materia di “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche”.*



INTRODUZIONE

La Casa di Cura Triolo-Zancla s.p.a. è società operante nel settore dell'organizzazione dei mezzi operativi necessari per lo svolgimento di attività socio-sanitaria di diagnosi, cura ed assistenza agli ammalati, in armonia con la programmazione nazionale e regionale. L'etica nell'attività imprenditoriale è approccio di fondamentale importanza per il buon funzionamento e la credibilità di un'azienda verso l'intero contesto economico nel quale la stessa opera.

La scelta di un Codice Etico non vuole essere quella di autoreferenzialità attraverso l'auto attribuzione di una patente di moralità, né un documento da distribuire a fini estetici. La scelta di un Codice Etico vuole invece essere la volontà di assumere un preciso impegno per dare credibilità ad un progetto e conquistare la fiducia soprattutto di chi, bisognoso di cure, entra in contatto con la nostra realtà.

Il Codice Etico è la "Carta Costituzionale" dell'azienda, una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico - sociale di ogni partecipante all'organizzazione aziendale. Esso è un mezzo efficace per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'azienda perchè introduce una definizione chiara ed esplicita delle proprie responsabilità etiche e sociali verso tutti i soggetti coinvolti direttamente o indirettamente nell'attività dell'azienda (clienti, fornitori, soci, cittadini, dipendenti, collaboratori, istituzioni pubbliche, associazioni ambientali e chiunque altro sia interessato dall'attività dell'azienda).

Il Codice Etico è il principale strumento di implementazione dell'etica all'interno dell'azienda, volto a chiarire e definire l'insieme dei principi a cui sono chiamati ad uniformarsi i suoi destinatari nei loro rapporti reciproci nonché nel relazionarsi con portatori di interessi reciproci nei confronti della società.

I destinatari sono pertanto chiamati al rispetto dei valori e principi del Codice Etico e sono tenuti a tutelare e preservare, attraverso i propri comportamenti, la rispettabilità e l'immagine della Casa di Cure Triolo-Zancla S.p.A. nonchè l'integrità del suo patrimonio economico ed umano.

L'attuazione del Codice Etico è demandata all'Amministrazione, che si avvale allo scopo dell'organo di controllo istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (di seguito "Organismo di Vigilanza").

1. SCOPO

Il presente documento ha lo scopo di descrivere i valori etici cui la Casa di Cure Triolo-Zancla si ispira.

La buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale. Favorisce la soddisfazione dei cittadini-utenti, l'attrazione delle migliori risorse umane e professionali, la serenità dei fornitori, l'affidabilità verso i creditori. All'interno dell'organizzazione, essa contribuisce a prendere ed attuare decisioni senza tensioni e ad organizzare il lavoro senza esercizi eccessivi di autorità.

Dato che il Codice Etico chiarisce i particolari doveri che la casa di cure ha nei confronti di individui, gruppi o istituzioni (doveri fiduciari), si propone la sua effettiva osservanza come termine di paragone in base al quale giudicare la reputazione della Casa di Cure.



Il Codice Etico è pertanto costituito da:

- i principi generali sulle relazioni con individui, gruppi o istituzioni, che definiscono i valori di riferimento nelle attività della Casa di Cure;
- i criteri di condotta verso ciascuna categoria (istituzioni, cittadini-utenti, fornitori ecc.), che forniscono nello specifico le linee guida e le norme alle quali gli operatori della Casa di Cure Triolo-Zancla sono tenuti ad attenersi per il rispetto dei principi generali e per prevenire il rischio di comportamenti non etici;
- i meccanismi e le modalità di attuazione che descrivono il sistema di controllo per l'osservanza del Codice Etico e per il suo continuo miglioramento.

1.1 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Codice Etico si applica alla Casa di Cure Triolo-Zancla, ed è pertanto vincolante per i comportamenti di tutti i suoi operatori. Inoltre la Casa di Cure richiede ai principali fornitori una condotta in linea con i principi generali del presente codice.

2 I PRINCIPI

2.1. PRINCIPI GENERALI

La Casa di Cure Triolo – Zancla col presente Codice intende richiamare la centralità e l'importanza dei temi relativi al servizio e alla cura della persona e al rispetto assoluto, da parte di tutti gli operatori, delle obbligazioni derivanti dal rapporto col paziente e con tutti gli altri portatori di interesse.

Il concetto di etica nell'attività sanitaria è collegato ai principi generali della disciplina che studia i comportamenti professionali e le norme cui obbediscono.

La distribuzione a tutti gli operatori di un Codice Etico contenente le regole di comportamento nella conduzione delle attività e nei rapporti di lavoro, indipendentemente dal tipo di contratto e dalle parti contraenti, costituisce dunque la riaffermazione dell'importanza fondamentale che l'Azienda attribuisce all'aspetto etico ed è un esplicito punto di riferimento per il futuro.

Si tratta di un'etica improntata alla competenza, alla relazione, alla responsabilità e alle risorse umane, intese come un patrimonio, una disponibilità di talenti da promuovere e custodire con intelligenza.

L'integrità morale deve sempre prevalere in qualsiasi contesto della vita aziendale.

Le possibili violazioni delle norme etiche non sono solo quelle incluse nel presente Codice Etico o comunque ivi previste: le regole scritte non sono sufficienti a contemplare la molteplicità dei casi pratici che si possono determinare.

Le regole forniscono comunque un'indicazione valida, cui tutti gli operatori devono cercare di corrispondere, contando sulla capacità di giudizio.

Nel recepimento del D.Lgs. 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300", e come rappresentato nell'elenco dei reati previsti dal Modello



Organizzativo adottato (D.Lgs. 231/2001), la Casa di Cure orienta la propria azione nella diffusione ai suoi operatori dei principi e valori di seguito esplicitati.

A. Imparzialità

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i cittadini-utenti-pazienti, le Istituzioni pubbliche, il personale, le organizzazioni ed associazioni, i fornitori, la Casa di Cure Triolo-Zancla evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle fedi religiose dei suoi interlocutori.

B. Onestà

Nell'ambito della loro attività professionale gli operatori della la Casa di Cure sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il presente Codice Etico, nonché i regolamenti interni.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Casa di Cure può giustificare una condotta non coerente con le norme previste da questo codice e con la normativa vigente.

C. Riservatezza

La Casa di Cure Triolo - Zancla assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e conformità alle norme giuridiche vigenti.

Inoltre, gli operatori Casa di Cure sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività clinica o di ricerca.

D. Valore delle risorse umane

Gli operatori della Casa di Cure sono un fattore indispensabile per il suo successo. Per questo motivo, si tutela e si promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun operatore.

E. Equità dell'autorità

Nella sottoscrizione e gestione dei rapporti contrattuali che implicano l'instaurarsi di relazioni gerarchiche – in special modo con gli operatori – la casa di cure si impegna a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza evitandone ogni abuso.

F. Integrità della persona

La Casa di Cure, conformemente a quanto disposto dal T.U. 81/08, garantisce l'integrità fisica e morale dei suoi operatori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri. Perciò non sono tollerate richieste o minacce volte ad indurre le persone ad agire contro la legge e il Codice Etico, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno, nel rispetto delle competenze e delle capacità individuali.

G. Trasparenza e completezza dell'informazione

Gli operatori della Casa di Cure sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che, nell'impostare i rapporti con l'Azienda, i clienti e i fornitori siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze



rilevanti. In particolare, nella formulazione di eventuali contratti, l'Azienda ha cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere in tutte le circostanze previste, in modo chiaro e comprensibile.

La trasparenza e la completezza dell'informazione è di vitale importanza anche nei rapporti e relazioni interne.

H. Diligenza e accuratezza nell'esecuzione dei compiti e correttezza ed equità nella gestione dei contratti.

I contratti e gli incarichi di lavoro devono essere eseguiti secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti. La Casa di Cure si impegna a non sfruttare condizioni di ignoranza o di incapacità delle proprie controparti interne ed esterne.

I. Qualità dei servizi e dei prodotti

La Casa di Cure orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri clienti-utenti-pazienti accogliendo quelle segnalazioni che possono favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi. Per questo motivo indirizza le proprie attività di ricerca, sviluppo ed erogazione ad elevati standard di qualità dei propri servizi e prodotti.

L. Responsabilità verso la collettività

La Casa di Cure è consapevole di avere degli obblighi verso la collettività nella quale è inserita e dell'influenza, anche indiretta, che le proprie 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 opera.

M. Tutela del patrimonio aziendale

Gli operatori della Casa di Cure sono direttamente e personalmente responsabili della protezione e conservazione dei beni e delle risorse, siano essi materiali o immateriali, loro affidati per espletare i diversi compiti assegnati, nonché l'utilizzo degli stessi in modo proprio e conforme all'interesse aziendale. Tali beni e risorse di proprietà della Casa di Cure non possono essere utilizzati per fini impropri.

N. Tenuta di informativa contabile e gestionale e processi di controllo

La Casa di Cure si adopera affinché ogni operazione e/o transazione sia correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua. Per ogni operazione vi sia un adeguato supporto documentale, al fine di poter procedere all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni delle operazioni e consentano di individuare chi ha autorizzato, effettuato, registrato e verificato l'operazione stessa.

Le informazioni che confluiscono nei "reports" periodici e/o nella contabilità, sia generale che analitica, devono attenersi ai principi di chiarezza, trasparenza, correttezza, completezza ed accuratezza.

La responsabilità di garantire un sistema di controllo interno efficace è comunque ad ogni livello operativo: conseguentemente tutti, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione, dell'attuazione e del corretto funzionamento dei controlli inerenti le aree operative a loro affidate.



2.2 PRINCIPI-ETICI

- La Casa di Cure nel promuovere il proprio sviluppo mediante il conseguimento degli obiettivi prefissati:
- I) assume quali principi imprescindibili nel proprio operare l'onestà ed il rispetto delle normative vigenti in Italia e, in particolare, nella Regione Sicilia. Tutti i Destinatari sono tenuti alla conoscenza e al rispetto delle leggi e dei Codici Deontologici attinenti alla propria professione nella misura applicabile al loro operato;
 - II) persegue l'eccellenza nell'erogazione dei propri servizi, nelle capacità professionali e nell'impegno dei propri medici e dipendenti;
 - III) sviluppa un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata all'integrità fisica ed al rispetto del paziente, alla sua soddisfazione, alla tutela dei lavoratori, alla competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;
 - IV) assicura le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità richieste dallo stato del malato, al quale garantisce la più esaustiva informazione sulle modalità di cura adottate;
 - V) garantisce ai propri medici e dipendenti ambienti di lavoro di qualità, sicuri e salubri;
 - VI) non tollera né favorisce in alcun modo comportamenti tendenti all'induzione ad agire contro la legge;
 - VII) riconosce nelle risorse umane il patrimonio fondamentale ed insostituibile per il proprio successo, ispirandosi, nella gestione dei rapporti di lavoro e collaborazione, al pieno rispetto dei diritti dei lavoratori, promuovendone la piena valorizzazione e lo sviluppo professionale ed astenendosi da qualsiasi comportamento discriminatorio;
 - VIII) s'impegna a rendere più efficace ed efficiente la gestione delle risorse tecnologiche necessarie a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi ed esigendo comportamenti responsabili da parte di tutti i Destinatari;
 - IX) identifica nel miglioramento continuo di processi e sistemi la condizione necessaria per il perseguimento dell'eccellenza, incentivando la crescita professionale di collaboratori e dipendenti;
 - X) promuove l'innovazione, la ricerca scientifica, la formazione e la didattica;
 - XI) pone la massima attenzione affinché siano evitate, sempre e comunque, situazioni in cui possano verificarsi conflitti di interesse;
 - XII) garantisce la riservatezza delle informazioni in suo possesso e si astiene dal ricercare e trattare dati riservati, ad esclusione del caso di esplicita e consapevole autorizzazione e/o conformità alle norme giuridiche in vigore;
 - XIII) riconosce l'importanza del rispetto dell'ambiente e richiede la valutazione, da parte dei Destinatari, dell'impatto ambientale delle proprie decisioni, al fine di minimizzarne gli eventuali effetti negativi. Programma le proprie attività ricercando il migliore equilibrio possibile tra iniziative economiche ed esigenze ambientali;



XIV) vieta a tutti Destinatari di accettare, offrire o promettere, anche indirettamente, denaro, doni, servizi o prestazioni non dovuti nei rapporti intrattenuti con pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio

3 SISTEMA QUALITA'

3.1. PREMESSA

L'erogazione dei servizi sanitari offerti è una attività complessa che vede l'intervento di numerosi soggetti, essa è costituita dall'insieme di diversi processi sanitari – principali e di supporto – e amministrativi, strettamente interdipendenti che devono sinergicamente orientarsi alla determinazione di un risultato difficilmente quantificabile e misurabile quale è la “produzione di salute”.

Offrire un servizio sanitario di qualità presenta diverse sfaccettature che vanno dall'aspetto propriamente clinico, all'appropriatezza delle cure, al servizio al paziente, alla valutazione della qualità che percepisce l'utente durante tutti i momenti del percorso diagnostico terapeutico cui è sottoposto nonché all'efficienza ed alla sicurezza del paziente e degli addetti che operano presso la struttura.

La valutazione della qualità del servizio offerto dunque non può che essere multidimensionale e il perseguimento della qualità richiede un approccio sistemico, incisivo, scientifico quando ci si prefigge obiettivi di successo.

La Casa di Cure è orientata a fornire un livello di prestazioni qualitativamente elevate, a tal fine persegue l'obiettivo di orientare lo svolgimento delle attività al soddisfacimento dei bisogni degli utenti nonché alla ricerca della qualità nel comportamento degli operatori, quale parte integrante dell'attività di lavoro, creare una tensione positiva verso il miglioramento continuo dei servizi e delle prestazioni.

Al fine di garantire la ricerca della qualità, garantire e dare visibilità al processo di miglioramento continuo delle attività svolte e dei propri operatori, la Casa di Cure intende mantenere nel tempo il proprio Sistema Qualità documentato, conforme allo standard internazionale UNI EN ISO 9001:2008, ed ai requisiti dell'Allegato 1 del DA 890/2002 e s.m.i. nel quale sia tenuto nella massima considerazione il controllo della erogazione di servizi di diagnosi e cura per le patologie trattate dalla struttura e puntualmente descritte nella Carta dei servizi offerti.

Operare all'interno di un “Sistema qualità certificato”, comporta l'esistenza - ed il puntuale rispetto - di un insieme di procedure per la qualità, ben definite, condivise da tutti gli operatori attraverso la formazione, che tengano sotto controlli i processi reali ed attivato un sistema per il monitoraggio degli indicatori che ne misurano il grado di conformità rispetto agli obiettivi prefissati.

3.2 POLITICA PER LA QUALITA'

La Missione della Casa di Cure è quello di offrire prestazioni sanitarie di qualità, dall'aspetto propriamente clinico, all'appropriatezza delle cure, al servizio al paziente, alla valutazione della qualità che percepisce l'utente durante tutti i momenti del percorso diagnostico terapeutico nonché all'efficienza ed alla sicurezza del paziente e degli addetti che operano presso la struttura.

Per raggiungere tali obiettivi la Direzione della Casa di Cure dichiara i seguenti impegni:



- Mantenere e rispettare nel tempo lo status di soggetto accreditato dall'Assessorato Regionale Sanità per erogare prestazioni sanitarie per il S.S.N.. (D.A. n. 890 17/06/2002) nonché ottemperare alle attuali disposizioni vigenti in tema di Sicurezza e di Protezione Ambientale.
- Diffondere a tutti i livelli la Politica per la Qualità, promuovere lo sviluppo di un contesto ricettivo ai principi della qualità e diffondere i processi di miglioramento alle attività aziendali, coinvolgendo progressivamente tutti gli operatori attraverso un intervento organico di informazione e sensibilizzazione. L'obiettivo è far sì che ogni operatore sanitario orienti la propria attenzione a cogliere ogni opportunità di miglioramento: tutti devono contribuire allo sforzo per il miglioramento continuo della qualità nella convinzione che prevenire i problemi è meglio che risolverli.
- Rispettare integralmente quanto previsto dalla "Carta dei Servizi", sia formalmente che sostanzialmente in merito ai servizi offerti e gli standard qualitativi garantiti.
- Mantenere un costante aggiornamento del personale per garantire un alto grado di competenza professionale attraverso un programma di formazione degli operatori affinché questi acquisiscano metodologie e strumenti indispensabili per il buon esito dei programmi di miglioramento qualitativo.
- Monitorare gli indicatori già individuati per la valutazione della qualità delle prestazioni e dei servizi offerti.
- Promuovere, supportare e verificare i programmi di miglioramento qualitativo e l'aggiornamento degli standard presi in carico dai diversi servizi aziendali;
- Garantire tecnologie e professionalità all'avanguardia e costantemente aggiornate che tutelino una elevata qualità dei servizi prestati ed un'ampia possibilità per i medici operanti nella struttura delle più moderne attrezzature necessarie a svolgere un iter diagnostico/terapeutico quanto più completo possibile.
- Rispettare il tempo dell'utente, riducendo al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi, rispettando i suoi ritmi e le sue abitudini di vita;
- Rispettare la dignità del paziente favorendo l'umanizzazione dei rapporti, che possano essere improntati alla correttezza, alla gentilezza ed alla propensione all'ascolto ed al dialogo, e la riservatezza.
- Informare correttamente e chiaramente su tutto ciò che concerne lo stato di salute, mettendo il paziente in condizioni di decidere consapevolmente in merito alla propria salute ed alla propria qualità di vita e, contemporaneamente, non violando il diritto alla riservatezza del paziente nel rispetto della legge sulla privacy.
- Migliorare l'approccio professionale e psicologico con i pazienti che possano usufruire dell'ospitalità, di condizioni ambientali adeguate e di un trattamento clinico appropriato, e possano godere di un elevato livello assistenziale all'interno della struttura.
- Rispettare l'etica professionale dei propri operatori.
- Migliorare le prestazioni di cura in riferimento alla specifica realtà sanitaria coerentemente ai progressi scientifici.



3.2.1 CARTA DEI SERVIZI

L'attuazione della Carta dei servizi rappresenta la tutela dei diritti del cittadino, in particolare per gli aspetti di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

La Carta dei Servizi della Casa di Cure pubblicizza gli standard qualitativi e quantitativi del servizio fornito e costituisce un presupposto per le successive verifiche del grado di soddisfacimento dell'utente.

3.2.2 CONTROLLO DELLA QUALITA' E CUSTOMER SATISFACTION

La Casa di Cure si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi offerti sulla base dei livelli fissati dalla Regione ed indicati nella Carta dei Servizi.

L'Azienda conduce azioni di monitoraggio per la rilevazione sia della qualità erogata che di quella percepita.

Customer Satisfaction - La tutela e la partecipazione dei pazienti all'evoluzione della qualità è garantita e stimolata dalla predisposizione di appositi questionari sulla soddisfazione e dalla possibilità di esporre pareri, giudizi e/o reclami sui servizi erogati.

I questionari vengono consegnati ad ogni paziente all'ingresso e ritirati al momento della dimissione; periodicamente vengono elaborati e analizzati dalla Direzione della Casa di Cura. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e definire interventi di miglioramento del servizio. La Direzione Sanitaria provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida risoluzione, mentre in altri casi avvia specifiche indagini con i responsabili e fornisce comunque una risposta formale.

La Casa di Cure, tramite le procedure che attua, consente al cittadino di segnalare, oltre ad eventuali inadempienze da parte della stessa, anche eventuali suggerimenti atti a migliorare la qualità sul servizio erogato.

4 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON TUTTI GLI INTERLOCUTORI

In relazione ai criteri di condotta più avanti identificati per ciascuna tipologia di interlocutori, la Casa di Cure intende far rispettare le seguenti norme comuni:

a) Trattamento delle informazioni

Le informazioni dei diversi portatori di interesse sono trattate dall'Azienda nel pieno rispetto sia della riservatezza e della privacy degli interessati sia delle specifiche leggi e normative nazionali e regionali. All'ingresso nella Casa di Cura viene richiesta al paziente l'autorizzazione al trattamento dei dati personali, secondo quanto disposto dal D.Lgs. n. 196/2003 "Nuovo Codice della Privacy".

- Il personale della Casa di Cura garantisce il segreto professionale, relativamente a tutte le informazioni inerenti al paziente, siano esse di carattere privato e personale o clinico e terapeutico
- In nessun caso il personale è autorizzato a rilasciare informazioni telefoniche;
- L'accesso alle banche dati informatiche avviene tramite password;



- I medici di reparto sono autorizzati a fornire informazioni esclusivamente al paziente, ai suoi familiari ed eventualmente al medico curante, previa autorizzazione scritta del paziente.

A tal fine sono applicate e costantemente aggiornati politiche e documenti per la protezione delle informazioni, quali la Procedura Generale Gestione della privacy, Istruzione Operativa Modalità di gestione dell'art. 7 del D.Lgs. 196/03, ed il Documento Programmatico per la Sicurezza.

In particolare la C.d.C.:

- definisce un'organizzazione per il trattamento delle informazioni che assicuri la corretta separazione dei ruoli e delle responsabilità;
- classifica le informazioni per livelli di criticità crescenti, e adotta opportune contromisure in ciascuna fase del trattamento;
- sottopone i soggetti terzi che intervengono nel trattamento delle informazioni alla sottoscrizione di patti di riservatezza;
- forma e sensibilizza gli operatori responsabili ed incaricati del trattamento delle informazioni ritenute sensibili.

b) Comunicazione all'esterno

La comunicazione della Casa di Cure verso i diversi portatori di interesse è improntata al rispetto del diritto all'informazione: in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi e tendenziosi.

Ogni attività di comunicazione rispetta le leggi, le normative, le regole, le pratiche di condotta professionale, ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando, tra le altre, le informazioni concernenti dati sensibili. È vietata ogni forma di pressioni o di assunzione di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione.

4.1. RAPPORTI ESTERNI

I componenti degli organi sociali, i medici, i dipendenti e i collaboratori della Casa di Cure debbono tenere un comportamento improntato alla massima correttezza ed integrità in tutti i rapporti con persone ed enti esterni alla società.

La professionalità, la competenza, la correttezza e la cortesia rappresentano i principi guida che i Destinatari del Codice sono tenuti ad osservare nei loro rapporti con terzi e/o con le società dello stesso gruppo.

Per tutelare l'immagine e la reputazione della Casa di Cure, è indispensabile che i rapporti nei confronti di soggetti esterni all'azienda siano improntati:

- alla piena trasparenza e correttezza;
- al rispetto della legge, con particolare riferimento alle disposizioni in tema di reati contro la Pubblica Amministrazione;



- all'indipendenza nei confronti di ogni forma di condizionamento, sia interno che esterno.

4.2 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I CITTADINI/UTENTI

L'Azienda orienta la programmazione e le strategie organizzative e gestionali alla valorizzazione del cittadino-utente, inteso non solo come destinatario naturale delle prestazioni, ma come interlocutore privilegiato dell'Azienda.

I rapporti sono improntati a principi di rispetto e di tutela della persona, di trasparenza dell'attività, e di spirito di servizio a favore del cittadino utente.

Sono di primario interesse aziendale:

- la piena soddisfazione delle esigenze del paziente destinatario della prestazione sanitaria messa in atto dalla Casa di Cure;
- la creazione di un solido rapporto con l'utente, ispirato alla cortesia, alla correttezza ed all'efficienza;
- il mantenimento di un atteggiamento professionale e collaborativo nei riguardi dell'utente, che deve in particolare essere posto in condizioni di assumere decisioni consapevoli e informate.

Per tale motivo i destinatari del codice devono perseguire la massima soddisfazione degli utenti, nel rispetto delle procedure interne, assicurando il costante supporto di un'informazione veritiera ed esauriente sui protocolli clinici di cura adottati e sui servizi forniti, consentendo agli stessi l'assunzione di decisioni consapevoli (cd. "consenso informato alle cure").

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 la Casa di Cure s'impegna a:

- garantire al paziente (o a suo delegato) la più idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle prospettive e le eventuali alternative diagnostico-terapeutiche e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate;
- non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o d'altro tipo, ingannevoli o non veritieri;
- assicurare adeguata ed esaustiva informazione anche ad utenti stranieri, ove necessario mediante l'utilizzo di interpreti con adeguate competenze linguistiche;
- vietare l'adozione, da parte dei Destinatari, di comportamenti favorenti disparità di trattamento o posizioni privilegiate nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.



Al fine di stabilire un miglior rapporto con gli utenti, la Casa di Cure si impegna altresì a verificare periodicamente il corretto funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

La Casa di Cure non ha preclusioni verso alcun utente o categorie di utenti ed è disponibile alla ricerca di soluzioni amichevoli ai problemi che dovessero insorgere con l'utente, nella prospettiva di superare le posizioni divergenti e di addivenire ad una loro conciliazione.

4.2.1 COMUNICAZIONE

Le comunicazioni verso i cittadini utenti riguardano:

- le informazioni riguardanti i diritti dell'utenza;
- le modalità con cui la Casa di Cure eroga i propri servizi e le conseguenti informazioni da fornire ai pazienti;
- gli atti e lo stato dei procedimenti.

Tali comunicazioni sono chiare, semplici, conformi alle normative vigenti, complete, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente-utente.

Gli scopi ed i destinatari delle comunicazioni determinano la scelta dei canali e degli strumenti più idonei alla trasmissione delle comunicazioni assicurando i compiti previsti per la tutela dei diritti del cittadino.

4.3 RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La Casa di Cure assicura piena trasparenza e completezza informativa nella predisposizione di comunicazioni, prospetti ed avvisi diretti alla Pubbliche Amministrazione.

I Destinatari sono tenuti ad astenersi rigorosamente dall'esibire documenti falsi e/o alterati alla PA, ovvero sottrarre e/o omettere l'esibizione, se dovuta, di documenti, informazioni o dati di qualsiasi tipo, ovvero dal tenere una condotta tendente a trarre in inganno la PA, in particolare per ciò che riguarda la gestione delle attività relative ai ricoveri e alle pratiche ambulatoriali.

Ogni operazione erogata per conto del SSN deve essere legittima, congrua e adeguatamente documentata, al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che consentano di verificarne le caratteristiche e le motivazioni e individuare i soggetti che hanno autorizzato, effettuato, registrato e verificato l'operazione stessa.

Nei rapporti intrattenuti con la Pubblica Amministrazione, è necessario che la Casa di Cure operi sempre nel rispetto della legge ed, in particolare:

- l'assunzione di impegni con la PA, comprese le Autorità di Vigilanza è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte ed autorizzate;

non è permesso ai medici, dipendenti, collaboratori, né direttamente, né indirettamente, né per il tramite di interposta persona, ricevere, offrire o promettere denaro, doni o compensi, sotto qualsiasi forma, né



esercitare illecite pressioni, né promettere qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore a dirigenti, funzionari e dipendenti della Pubblica Amministrazione, ovvero a soggetti incaricati di pubblico servizio e a loro parenti o conviventi, allo scopo di indurli al compimento di un atto conforme o contrario ai doveri d'ufficio (dovendosi ritenere tale anche lo scopo di favorire o danneggiare una parte in un processo civile, penale o amministrativo arrecando un vantaggio diretto o indiretto alla Casa di Cure.

Sono ammesse unicamente forme di regalo, di trascurabile valore, purché anch'esse non finalizzate ad indurre i funzionari pubblici di cui sopra al compimento di atti contrari ai doveri d'ufficio;

qualora uno dei Destinatari riceva richieste esplicite o implicite di benefici di qualsiasi natura da parte di funzionari della Pubblica Amministrazione dovrà:

- a) informare tempestivamente, per iscritto, l'Amministrazione dell' Organismo di Vigilanza;
- b) sospendere immediatamente ogni rapporto con essi.

Per quanto riguarda l'erogazione di fondi pubblici:

- non è consentito utilizzare o presentare dichiarazioni e documenti attestanti fatti e notizie non vere, ovvero omettere informazioni per conseguire, a vantaggio o nell'interesse proprio e/o della Casa di Cure, contributi, finanziamenti o altre erogazioni concesse, a qualsiasi titolo, dallo Stato, da un Ente Pubblico o dall'Unione Europea;
- è fatto esplicito divieto di utilizzare contributi, finanziamenti o altre erogazioni, comunque denominate, concesse alla Casa di Cure dallo Stato, da un Ente Pubblico o dalla Comunità Europea per scopi diversi da quelli per i quali gli stessi siano stati assegnati.

Per quanto riguarda la partecipazione a bandi di gara per l'ottenimento di finanziamenti, occorre:

- operare seguendo i principi di correttezza, trasparenza e buona fede;
- al momento dell'esame del bando di gara, valutare la congruità e la fattibilità delle prestazioni richieste;
- intrattenere relazioni chiare e corrette con i funzionari della PA incaricati.

Nel caso di aggiudicazione del finanziamento, occorre altresì garantire:

- il chiaro e corretto svolgimento di quanto previsto dal bando;
- il diligente e puntuale adempimento degli obblighi contrattuali, anche nei confronti di terze parti coinvolte.

4.4 RAPPORTI CON GLI ENTI E LE ASSOCIAZIONI

La Casa di Cure:

- non finanzia partiti, i loro rappresentanti e candidati e si astiene da qualsiasi pressione impropria (diretta o indiretta) nei confronti di esponenti politici;



- può aderire a richieste di contributi, provenienti da Enti e 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 eventuali attività di sponsorizzazione possono riguardare i temi della medicina e della ricerca scientifica, 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 a cui aderire, la società è attenta a prevenire e ad evitare ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale.

4.5 RAPPORTI CON I FORNITORI

Correttezza, professionalità, efficienza, serietà ed affidabilità costituiscono la base per l'instaurazione di un valido rapporto anche con fornitori e operatori esterni, la cui scelta viene operata in funzione di valutazioni basate su elementi di riferimento oggettivo. La Casa di Cure assicura pari opportunità alle aziende fornitrici in possesso dei requisiti richiesti.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto devono essere basate su una valutazione obiettiva della qualità, dell'utilità, del prezzo dei beni e servizi chiesti, della capacità della controparte di fornire e garantire tempestivamente beni e servizi di livello adeguato alle esigenze della Casa di Cure, nonché della sua integrità e solidità.

I soggetti preposti al processo di acquisizione di beni e/o servizi:

- sono tenuti al rispetto dei principi di imparzialità ed indipendenza nell'esercizio dei compiti e delle funzioni affidate;

- devono mantenersi liberi da obblighi personali verso fornitori e consulenti;

- devono mantenere i rapporti e condurre le trattative in modo da creare una solida base per relazioni reciprocamente convenienti e di lunga durata, nell'interesse della società;

- sono tenuti a segnalare immediatamente qualsiasi tentativo o caso di immotivata alterazione dei normali rapporti commerciali all'OdV;

- non devono accettare beni o servizi da soggetti esterni o interni a fronte dell'ottenimento di notizie riservate o dell'avvio di azioni o comportamenti volti a favorire tali soggetti, anche nel caso non vi siano ripercussioni dirette per la società.

Il processo di acquisto deve conciliare sia la ricerca del massimo vantaggio competitivo della società sia la lealtà e l'imparzialità.

La Casa di Cure ha cura che gli unici criteri di scelta dei professionisti e consulenti siano legati alla qualità ed alla competenza tecnica.

Per particolari tipologie di beni/servizi, oltre ai normali criteri di selezione, occorre considerare anche l'esistenza concreta di adeguati sistemi di qualità aziendali.



4.6 RAPPORTI CON LA CONCORRENZA

La Casa di Cure Triolo-Zancla crede nella libera e leale concorrenza ed uniforma le proprie azioni all'ottenimento di risultati competitivi che premiano la capacità, l'esperienza e l'efficienza, pur nel contesto generale del sistema integrato pubblico – privato del settore sanitario. Qualsiasi azione diretta ad alterare le condizioni di corretta competizione è contraria alla politica aziendale ed è vietata ad ogni soggetto che per essa agisce. In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Società può giustificare una condotta dei vertici aziendali o dei collaboratori della Società che non sia rispettosa delle leggi vigenti e conforme alle regole del presente Codice.

4.7 I CONFLITTI DI INTERESSE

I medici, dipendenti, i membri degli organi sociali e, in genere, tutti coloro che operano in nome e per conto della Casa di Cure, devono evitare ogni possibile situazione di conflitti d'interesse che possa derivare dal:

- partecipare a decisioni che riguardino affari dai quali potrebbe derivare un interesse personale;
- accettare accordi dai quali possano derivare vantaggi personali;
- compiere atti, stipulare accordi e, in genere, tenere qualsivoglia comportamento che possa, direttamente o indirettamente, causare all'IS un danno, anche in termini di immagine e/o credibilità sul mercato;
- confliggere con l'interesse dell'IS, influenzando l'autonomia decisionale di un altro soggetto mandato a definire rapporti commerciali con o per la stessa.

Gli Amministratori, i medici e dipendenti che si trovino in una situazione di conflitto d'interesse, anche solo potenziale, devono darne immediata notizia all'Amministrazione della Casa di Cure o all'O.d.V che valuterà il comportamento da tenere.

Nella conduzione di qualsiasi attività la società deve evitare situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse.

4.8. REGALIE OMAGGI

Non è ammessa alcuna forma di regalo che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all'Azienda.

In particolare, è vietata in assoluto qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici, italiani ed esteri, o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

I regali offerti a terzi, comunque non appartenenti alla P.A. stante il divieto assoluto sopra indicato, devono essere di modico valore e documentati in modo adeguato per consentire le opportune verifiche e segnalati all'Organismo di Vigilanza.



5 GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE E TRASPARENZA CONTABILE

La gestione delle risorse finanziarie deve avvenire nel rigoroso rispetto delle deleghe conferite nonché di eventuali specifiche autorizzazioni per il compimento di particolari operazioni.

La trasparenza contabile si fonda sull'esistenza, l'accuratezza e la completezza dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili. Ciascun amministratore, medico e dipendente, collaboratore e fornitore di servizi è tenuto ad operare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità.

Per ogni operazione deve essere conservata agli atti un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire:

- l'agevole registrazione nella contabilità;
- l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità;
- la ricostruzione accurata dell'operazione, anche per ridurre la probabilità di errori interpretativi.

Tutti i soggetti sono tenuti ad informare tempestivamente i propri responsabili dell'eventuale riscontro di omissioni, falsificazioni, trascuratezze della contabilità o della documentazione sulla quale si basano le registrazioni contabili con adeguati canali comunicativi.

La segnalazione deve essere effettuata anche all'O.d.V..

6 RAPPORTI INTERNI: RAPPORTI CON I COLLABORATORI E DIPENDENTI

6.1 NORME DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

I medici, dipendenti, i dirigenti, i collaboratori e i consulenti continuativi della Casa di Cure devono:

- impegnarsi a curare le proprie competenze e la propria professionalità, arricchendole con l'esperienza e la collaborazione dei colleghi, assumendo un atteggiamento costruttivo e propositivo, stimolando la crescita professionale dei propri collaboratori;
- contribuire, mediante il costante impegno professionale ed il corretto comportamento personale, al raggiungimento e mantenimento degli obiettivi di eccellenza propri della Casa di Cure nell'erogazione dei servizi sanitari, didattici e scientifici;
- ispirare il proprio operato, qualunque sia il livello di responsabilità connesso al ruolo, al più elevato grado di efficienza, attenendosi alle disposizioni operative impartite dai livelli gerarchici superiori;
- aggiornarsi autonomamente sulla normativa vigente, rispetto ai propri compiti;
- osservare scrupolosamente i precetti previsti dai Codici Deontologici nella misura applicabile al loro operato;
- adeguare i propri comportamenti interni ed esterni ai principi ed ai valori di cui al presente Codice, nella consapevolezza delle responsabilità di cui la Casa di Cure richiede il rispetto nel corso dell'erogazione della prestazione lavorativa;



- evitare di sollecitare o accettare, per sè o per altri, raccomandazioni, trattamenti di favore, doni o altra utilità da parte dei soggetti con i quali si entra in relazione. Qualora si ricevano omaggi o atti di ospitalità non di natura simbolica, dovrà essere informato il diretto superiore, ed eventualmente l'Amministrazione della Casa di Cure che riferirà all'O.d.V., per valutare l'eventuale restituzione o ogni altro più opportuno intervento;
- proteggere e mantenere riservate le informazioni acquisite nello svolgimento delle attività assegnate;
- rispettare e salvaguardare i beni di proprietà sociale, nonché impedirne l'uso fraudolento o improprio;
- utilizzare gli strumenti aziendali in modo funzionale ed esclusivo allo svolgimento delle attività lavorative o agli scopi autorizzati dalle funzioni interne preposte;
- evitare che la situazione finanziaria personale possa avere ripercussioni sul corretto svolgimento della propria attività lavorativa;
- garantire parità di trattamento a tutti i pazienti.

Il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti è obbligo specifico di ogni operatore, il quale è tenuto a segnalare al proprio responsabile:

- qualunque violazione, realizzata in ambito aziendale, di norme di legge o regolamento, ovvero del presente Codice;
- ogni episodio di omissione, falsificazione o trascuratezza nella tenuta o nella conservazione della documentazione;
- eventuali irregolarità o malfunzionamenti relativi alla gestione e alle modalità di erogazione delle prestazioni.

In particolare, è vietato agli operatori di:

- utilizzare strumenti di persuasione scientifica o di altro genere i cui contenuti siano ingannevoli o comunque non veritieri;
 - erogare prestazioni non necessarie o dichiarare prestazioni non effettivamente erogate;
 - utilizzare codici di diagnosi e cura diversi dai codici corrispondenti alla prestazione effettivamente erogata;
 - contabilizzare prestazioni ambulatoriali nell'ambito dei ricoveri ordinari;
 - duplicare la fatturazione della medesima prestazione o non emettere note di credito qualora siano state fatturate, anche per errore, prestazioni inesistenti o non finanziabili;
 - tenere comportamenti che tendano ad alterare la corretta gestione delle liste d'attesa;
 - alterare o manomettere i contenuti della Cartella Clinica in ogni sua parte;
 - usufruire, per proprie finalità, dei progetti, dei sistemi, dei procedimenti, delle metodologie, dei rapporti o di altra invenzione o attività sviluppata dalla Casa di Cure e di cui quest'ultimo è titolare dei diritti di proprietà individuale.
- il perseguimento di interessi personali a detrimento di quelli aziendali;
 - l'adozione di atteggiamenti che possano compromettere l'immagine dell'Azienda.



Gli operatori si astengono dall'espletamento di attività in contrasto con la normativa vigente. È fatto loro obbligo di evitare le situazioni anche solo apparenti di conflitto di interesse con la Casa di Cure, e comunque di comunicare ai responsabili gerarchici l'insorgere di dette situazioni. L'interruzione o la risoluzione del rapporto lavorativo, indipendentemente dalla causa, non giustificano la rivelazione di informazioni riservate o l'esternazione di opinioni e convincimenti personali che possano arrecare nocimento all'immagine aziendale.

6.2 RISORSE UMANE

La società si impegna a sviluppare le capacità e le competenze di ciascun medico e di ogni dipendente affinché l'energia e la creatività dei singoli trovino piena espressione realizzandosi le potenzialità di ognuno.

6.2.1 SELEZIONE DEL PERSONALE

La valutazione del personale è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi in relazione alle esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati, in applicazione delle procedure specifiche del Sistema Qualità Aziendale.

Le pari opportunità di lavoro vengono offerte a tutti i medici e i dipendenti, sulla base delle qualifiche professionali e delle capacità di rendimento, senza alcuna discriminazione, selezionando, assumendo, retribuendo i medici e dipendenti in base a criteri di merito e competenza, senza alcuna discriminazione politica, sindacale, religiosa, razziale, di lingua o di sesso, nel rispetto di tutte le leggi, dei regolamenti e delle direttive vigenti.

6.2.2 COSTITUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO

Il personale presente in Azienda fruisce di specifici contratti ammessi dalla normativa vigente. Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni operatore riceve accurate informazioni relative a:

- caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- elementi normativi e retributivi;
- norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa (Informazione/formazione per personale neo – assunto);
- Codice Etico aziendale (appeso in bacheca);
- codice di comportamento definito dal CCNL (appeso in bacheca).

Tali informazioni sono presentate all'operatore in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione.

6.2.3 GESTIONE DEL PERSONALE

La Casa di Cure evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri operatori.



Le politiche di gestione del personale sono rese note a tutti gli operatori attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale (Procedure Generali, Procedure Specifiche, comunicazioni).

I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura favorendo l'aggiornamento costante e la crescita del personale.

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto al superiore gerarchico, prestazioni, favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice Etico.

Nel caso di riorganizzazione del lavoro, è salvaguardato il valore delle risorse umane prevedendo, ove necessario, azioni di formazione e/o di riqualificazione professionale.

6.2.4. DOVERI DEI DIPENDENTI E DEI COLLABORATORI

I Dipendenti / Collaboratori devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali e in conformità a quanto previsto dal Codice Etico. In particolare, il dipendente o collaboratore è tenuto a conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni e a garantirne l'integrità, ad operare con diligenza al fine di tutelare i beni aziendali, utilizzandoli con parsimonia e scrupolo ed evidenziando utilizzi impropri.

6.2.5 CONFLITTO DI INTERESSI

Tutti i soggetti che operano in nome e nell'interesse della Casa di Cure che si trovano ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto con quello della struttura devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito e segnalare la sussistenza del conflitto al diretto superiore o ad altra funzione aziendale, affinché compiano le opportune valutazioni, quali, ad esempio indicare altro dirigente o collaboratore che non si trovi nella stessa situazione. In ogni caso del conflitto di interessi e delle determinazioni assunte in merito, deve essere data comunicazione all'Organismo di Vigilanza.

6.2.6 SICUREZZA E SALUTE

La Casa di Cure si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti gli operatori, allo scopo di preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori, dei pazienti e dei terzi.

A tal fine, gli organi competenti in materia si impegnano a : 1) rispettare le disposizioni vigenti in materia di sicurezza e ambiente; 2) essere attenti all'evoluzione degli scenari di riferimento ed al conseguente mutamento delle situazioni di rischio, realizzano interventi di natura tecnica ed organizzativa, attraverso:

- l'introduzione di un sistema integrato di gestione dei rischi e della sicurezza;
- una continua analisi del rischio e della criticità dei processi e delle risorse da proteggere;
- l'adozione delle migliori tecnologie;
- il controllo e l'aggiornamento delle metodologie di lavoro;



□ l'apporto di interventi formativi e di comunicazione, promuove la partecipazione dei dipendenti al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi

Ogni decisione aziendale in materia di sicurezza e salute del lavoro, deve tenere conto dei seguenti principi e criteri fondamentali:

- evitare i rischi;
- valutare i rischi che non possono essere evitati;
- combattere i rischi alla fonte;
- tenere conto del grado di evoluzione della tecnica;
- sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non;
- dare la priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale.

L'azienda programma la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri in sé la tecnica, l'organizzazione, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro. L'Azienda si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i propri collaboratori una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori, anche mediante l'impartire adeguate istruzioni.

I Destinatari del presente Codice contribuiscono al processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi, fatte salve le responsabilità individuali ai sensi delle disposizioni di legge applicabili in materia. Nell'ambito delle attività aziendali sussiste il divieto generale assoluto di abuso di sostanze alcoliche o uso di stupefacenti ed il divieto di fumare nei luoghi di lavoro, in conformità alle norme di legge e comunque ove il fumo possa determinare pericolo per le strutture ed i beni aziendali o per la salute o l'incolumità dei colleghi e dei terzi.

6.2.7 TUTELA DELLA PRIVACY DEGLI OPERATORI - DEGLI UTENTI E DELLA STRUTTURA

La privacy dell'operatore è tutelata mediante l'attuazione da parte della Casa di Cure della Procedura relativa alla Gestione della privacy.

È esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e, in generale, la vita privata degli operatori. È vietato, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, comunicare/diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato.

Ogni informazione ed altro materiale di cui i Destinatari del presente codice vengano a conoscenza od in possesso, in relazione al proprio rapporto di lavoro o professionale, sono strettamente riservati e di proprietà



esclusiva dell'Azienda. Tali informazioni possono riguardare attività presenti e future, informazioni e notizie non ancora diffuse, anche se di prossima divulgazione.

6.2.8INTEGRITA' E TUTELA DELLA PERSONA

La Casa di Cure si impegna a tutelare l'integrità morale degli operatori garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. Per questo motivo salvaguarda i lavoratori da atti di violenza psicologica, e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze (per esempio, nel caso di ingiurie, minacce, isolamento o eccessiva invadenza, limitazioni professionali).

Non sono ammesse molestie sessuali e devono essere evitati comportamenti o discorsi che possano turbare la sensibilità della persona.

L'operatore della Casa di Cure che ritiene di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati all'età, al sesso, alla sessualità, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle fedi religiose, ecc, può segnalare l'accaduto all' Organismo di Vigilanza che verificherà l'effettiva violazione del Codice Etico. Le disparità non sono tuttavia considerate discriminazioni se giustificate o giustificabili sulla base di criteri oggettivi.

B) Tutela dell'ambiente.

L'ambiente è un bene primario della comunità che la CASA DI CURE vuole contribuire a salvaguardare. A tal fine, essa programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche ed esigenze ambientali, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari applicabili, prestando la massima cooperazione alle Autorità pubbliche preposte alla verifica, sorveglianza e tutela dell'ambiente. I Destinatari del presente Codice contribuiscono al processo di protezione dell'ambiente. In particolare, coloro che sono coinvolti nei processi operativi prestano la massima attenzione ad evitare ogni scarico ed emissione illecita di materiali nocivi o rifiuti speciali e trattano i rifiuti in conformità alle specifiche prescrizioni.

7 OBBLIGO DI COMUNICAZIONE ALL'AMMINISTRAZIONE DELLA CASA DI CURE E ALL'ORGANISMO DI VIGILANZA

Tutti i Destinatari del Codice sono tenuti a segnalare tempestivamente all'OdV ogni comportamento contrario a quanto previsto dal codice stesso, dal Modello, dalle norme di legge e dalla procedure interne. La società ha attivato gli opportuni canali di comunicazione dedicati; in particolare, è attiva una casella di posta elettronica (direzione@triolozancla.191.it), presso la quale inviare le eventuali segnalazioni in ordine al mancato rispetto dei dettami di cui al presente Codice.



I segnalanti saranno garantiti contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione; sarà inoltre garantita la riservatezza dell'identità del segnalante fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della società o delle persone accusate erroneamente e/o in malafede.

8. ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO

8.1 DIFFUSIONE E DIVULGAZIONE DEL CODICE ETICO

La Casa di Cure si impegna a comunicare a tutti i soggetti Destinatari i valori ed i principi contenuti nel Codice, e a garantirne la diffusione interna ed esterna, mediante:

- la distribuzione a tutti i componenti degli Organi Sociali, ai medici e ai dipendenti;
- l'affissione in un luogo accessibile e la pubblicazione sul sito internet aziendale;
- la messa a disposizione ai terzi destinatari ed a qualunque altro interlocutore sul sito web aziendale della società.

Tutto il personale medico e dipendente, gli amministratori, i sindaci, i revisori, i consulenti e i principali fornitori devono prendere visione del Codice e impegnarsi a seguire le prescrizioni e le regole in esso contenute.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico a tutti gli operatori, la Casa di Cure predispone e realizza un piano di formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche.

Tutti i portatori di interesse della Casa di Cure possono segnalare, per iscritto e in forma anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico all' OdV, che provvede ad un'analisi della segnalazione, ascoltandone eventualmente l'autore e il responsabile della presunta violazione.

L'OdV agisce in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione intesa come atto che possa dar adito anche al solo sospetto di essere una forma di discriminazione o penalizzazione. È inoltre assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

8.2 CONTROLLI

Il compito di vigilare sul rispetto del presente Codice spetta all'Amministrazione della Casa di Cure/O.d.V. che adotta i provvedimenti necessari per assicurarne l'applicazione.

Compete al O.d.V. riportare alla Direzione Aziendale le violazioni, del Codice Etico emerse tramite le segnalazioni, lasciate nella apposita buca lettere, dei diversi portatori di interesse o dell'attività di auditing ed i suggerimenti ritenuti necessari nei casi più significativi.

8.3.SANZIONI

La violazione delle disposizioni del presente Codice Etico, tenuto conto della sua intensità ed eventuale recidiva, costituirà illecito disciplinare o inadempimento alle obbligazioni contrattuali del rapporto di lavoro dipendente o funzionale o di collaborazione professionale, con ogni conseguente effetto di legge e di contratto, anche ai sensi dell'art. 2104 e 2105 c.c.; potrà altresì costituire giusta causa ai sensi degli



artt.2383 e 2400 c.c.. Darà inoltre diritto all'azienda di applicare le sanzioni disciplinari previste dai CCNL applicabili di volta in volta, nonché quelle previste dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/01. Per i Destinatari non dipendenti, l'osservanza del Codice costituisce presupposto per la prosecuzione del rapporto professionale o di collaborazione esistente.

9 QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

9.1 PRINCIPI COSTITUZIONALI

I principi ispiratori dell'attività della Casa di Cure sono quelli enunciati dall'art. 2 e dall'art. 97 della Costituzione Italiana, ovvero l'imparzialità e il buon andamento.

Nel rispetto del principio di imparzialità la Casa di Cure è tenuta a ponderare tutti gli interessi meritevoli di tutela che siano coinvolti dalle proprie decisioni. Le politiche di indirizzo si uniformano a questi principi, che vengono fatti propri dal Codice Etico.

Per buon andamento si intende la garanzia di trasparenza per il cittadino di ogni azione della Casa di Cure, oltre al fatto che la stessa si impegna a svolgere la sua attività nel rispetto dei criteri di economicità, efficacia e pubblicità.

9.2. D.L.GS. 8 GIUGNO 2001 N. 231

Il Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 ha introdotto nell'ordinamento italiano un regime di responsabilità amministrativa dipendente da reato a carico degli enti (da intendersi come società, associazioni, consorzi, ecc., di seguito denominati "Enti").

La responsabilità dell'Ente è connessa alla commissione di determinati reati nell'interesse o a vantaggio dello stesso da parte di soggetti che rivestano funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione degli Enti stessi o di una loro unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale, oppure da soggetti sottoposti alla loro vigilanza. La responsabilità dell'Ente può sorgere anche nel caso in cui il reato sia commesso da parte di coloro che di fatto lo amministrano e dai soggetti sottoposti alla loro vigilanza.

Tale responsabilità si aggiunge a quella (penale) della persona fisica che ha realizzato effettivamente il reato.

L'estensione della responsabilità mira a coinvolgere nella punizione di taluni illeciti penali gli Enti che abbiano tratto vantaggio, direttamente od indirettamente, dalla commissione del reato. Quanto alla tipologia di reati destinati a comportare il suddetto regime di responsabilità amministrativa a carico degli Enti, il Decreto si riferisce a reati commessi nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, reati societari, reati di falsità in monete, in carte di pubblico credito e in valori di bollo, delitti con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico previsti dal codice penale, dalle leggi speciali, reati di abuso di informazioni privilegiate e di manipolazione del mercato, delitti contro la personalità individuale.

L'articolo 6 del Decreto introduce una particolare forma di esonero dalla responsabilità amministrativa dipendente da reato qualora l'Ente dimostri:



1. di aver adottato ed efficacemente attuato attraverso il suo organo dirigente, prima della commissione del fatto, modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi;
2. di aver affidato ad un organismo, dotato di autonomi poteri d'iniziativa e di controllo, il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli, nonché di curare il loro aggiornamento;
3. che le persone che hanno commesso il reato hanno agito eludendo fraudolentemente i suddetti modelli di organizzazione e di gestione;
4. che non vi sia stata omessa o insufficiente vigilanza da parte dell'organismo di cui al n. 2.

I Modelli Organizzativi debbono pertanto:

- o individuare le aree a rischio di commissione dei reati previsti dal Decreto;
- o predisporre specifici protocolli al fine di programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'ente in relazione ai reati da prevenire;
- o prevedere modalità di individuazione e di gestione delle risorse finanziarie dell'azienda idonee ad impedire la commissione di tali reati;
- o prescrivere obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello;
- o configurare un sistema disciplinare interno idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.

9.3 ALTRE FONTI

Per la redazione del Codice etico e del Modello Organizzativo sono state seguite:

- o Linee guida adottate dalla Confindustria;
- o Best practice consolidate nell'esperienza di redazione e applicazione di Modelli Organizzativi agli Enti Privati;
- o Linee guida per la sanità privata.

10. DISPOSIZIONI FINALI

Il presente Codice Etico ha effetto immediato dalla data odierna e sino a sua revisione o aggiornamento. A tutti i Destinatari è fatto obbligo di prenderne adeguata conoscenza e di osservarlo.