
**Provincia Italiana Congregazione delle Suore
Ospedaliere del Sacro Cuore di Gesù**

Codice Etico e Comportamentale ex art. 6 D. LGS. 231/01



**Suore
Ospedaliere**

PROVINCIA D'ITALIA

Emissione: 30/06/2023



Suore
Ospedaliere

PROVINCIA D'ITALIA

**PROVINCIA D'ITALIA DELLA CONGREGAZIONE DELLE SUORE
OSPEDALIERE DEL SACRO CUORE DI GESÙ**

Sede Legale: Via Urbisaglia 3/A - 00183 Roma

CODICE FISCALE: 02341270581

Revisione	Motivazione	Data
00	Emissione del Codice Etico e Comportamentale ex art. 6 D.lgs. 231/01	30/06/2023

Timbro e Firma Rappresentante Legale

Il presente documento contiene informazioni e dati della Provincia d'Italia della Congregazione delle Suore Ospedaliere del Sacro Cuore di Gesù. Documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del titolare.

INDICE

1. FONTI.....	4
2. MISSIONE.....	4
3. VALORI	4
4. AMBITO DI APPLICAZIONE.....	5
4.1 DESTINATARI	5
4.2 REGOLE GENERALI.....	5
4.3 RESPONSABILITA' INDIVIDUALI	6
5. NORME DI COMPORTAMENTO GENERALE.....	6
5.1 CODICE DI CONDOTTA DEI COLLABORATORI	8
6. CONDOTTA NEI COMPORTAMENTI CON RILEVANZA ESTERNA.....	12
7. RAPPORTI CON TERZE PARTI	13
8. RAPPORTI COGLI UTENTI E MISURE PER L'EROGAZIONE E LA REMUNERAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	15
9. RAPPORTI CON IL PERSONALE: LA CARTA DEI DIRITTI DEI COLLABORATORI	18
10. TUTELA DEL LAVORO.....	18
11. SISTEMA SANZIONATORIO	19

1. FONTI

La Provincia Italiana della Congregazione delle Suore Ospedaliere del Sacro Cuore di Gesù, ente ecclesiastico civilmente riconosciuto, nello svolgimento della propria attività, rispetta interamente le leggi comunitarie, nazionali, regionali e non intende intrattenere rapporti con chi non è allineato su tale principio, anche laddove condotte diverse potessero procurare benefici o vantaggi all'Ente.

La Provincia, in tutti i servizi, che eroga anche in regime di accreditamento, garantisce il rispetto di tutti i requisiti strutturali e gestionali previsti. Oltre ai riferimenti normativi esterni la Provincia adotta i principi e i valori propri della Congregazione ispirati ai principi evangelici vissuti e realizzati dal suo fondatore, il fatebenefratello San Benedetto Menni, fortemente impegnato nel rinnovamento della psichiatria nel XIX secolo, che ha incentrato tutta l'opera sul bene integrale del malato e ha inaugurato un metodo assistenziale che integra scienza e carità.

Questo Codice si ispira principalmente al *Quadro dell'Identità Istituzionale* e al *Codice di Condotta* che regola il comportamento di tutte le persone coinvolte nell'Istituzione.

2. MISSIONE

Per Istituzione Ospedaliera intendiamo la rete di persone, centri, servizi e attività che realizzano la missione dell'Ospitalità.

La nostra Missione nasce e si fonda sull'esigenza di riconoscere e promuovere la centralità della persona malata o in condizioni di fragilità e di farsene carico in un'ottica integrale ed olistica, ai fini della sua riabilitazione. A tale scopo siamo costantemente impegnati a garantire prestazioni e servizi di qualità, sensibilizzando il contesto sociale in cui operiamo e valorizzando la competenza e l'esperienza di tutti gli operatori.

Il nostro obiettivo primario è diventare nelle realtà sociosanitarie in cui operiamo un punto di riferimento per persone affette da patologie neuropsichiatriche, anziani e disabili, e una struttura di eccellenza nei processi di presa in carico, cura e assistenza del malato.

Consapevoli del valore della nostra attività promuoviamo uno stile di crescita attento alla sostenibilità nel tempo dei risultati e alla creazione di un circolo virtuoso basato sulla fiducia che nasce dalla soddisfazione di ospiti e pazienti, dal senso di appartenenza dei collaboratori e dalla vicinanza ai bisogni della collettività presente nel territorio.

3. VALORI

I valori ospedalieri sono l'elemento chiave dell'identità della nostra Istituzione, esprimono l'originalità della nostra azione e i tratti distintivi e apprezzati della nostra Opera.

In quanto valori umani, oltre che cristiani, sono recepiti da tutti, si incarnano in ogni cultura, orientano le decisioni dei responsabili e ispirano la realizzazione dei compiti di ciascuno.

La pluralità è una ricchezza da condividere ponendola a servizio del progetto, essendo tutti solidali degli stessi valori che si riassumono in un valore sintesi: l'**OSPITALITÀ**, che vincola tutta l'azione della Comunità Ospedaliera.

L'ospitalità¹ è un valore umano essenziale in ambito sociale, assistenziale e sanitario. Consiste nell'offrire spazio e tempo, attenzione e cure, umanità e risorse ai destinatari della missione. L'Ospitalità è il criterio chiave che anima e dirige le attività dell'Istituzione² e che si dispiega in otto valori:

1. Sensibilità per gli esclusi,
2. Servizio ai malati e bisognosi
3. Accoglienza liberatrice

¹ Quadro dell'Identità Istituzionale

² Codice di Condotta pag. 12

4. Salute integrale
5. Qualità professionale
6. Umanità nell'assistenza
7. Etica in ogni atto
8. Coscienza storica

Da questi prendono corpo tutti gli altri valori:

La Centralità della persona che salvaguarda la dignità e la libertà e si prende cura dell'utente con l'accoglienza, la solidarietà, la qualità umana, carità, dignità e il valore della persona;

La Legalità che garantisce a tutti gli stakeholders integrità, giustizia, equità, uguaglianza, imparzialità, trasparenza, riservatezza, onestà, responsabilità, impegno, rispetto e coerenza;

La Sicurezza, che consente di vivere al riparo da pericoli;

La Qualità, intesa come capacità di soddisfare le richieste di cura e di assistenza, di efficacia, efficienza, innovazione, competenza professionale ed eccellenza, con l'obiettivo di un miglioramento continuo, guardando lontano, anticipando le sfide e valorizzando il merito.

4. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Codice Etico Comportamentale costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo dell'Ente ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e si applica a tutti i Centri della Provincia, è dovere, quindi, di tutti i destinatari, l'approfondimento, l'aggiornamento e l'effettiva applicazione dei suoi principi e dei suoi valori, e la piena osservanza:

- delle disposizioni generali, delle disposizioni contenute nel regolamento amministrativo, delle procedure e delle norme operative dell'Ente;
- delle regole di comportamento previste in ogni parte del Modello Organizzativo e nel Codice Etico Comportamentale.

4.1 DESTINATARI

Sono tenuti all'osservanza del presente Codice tutti coloro che ricadono nelle previsioni di cui agli articoli 5, 6 e 7 del D.Lgs. 231/01, indipendentemente dall'esistenza di un rapporto di impiego. Il modello si estende, pertanto, a tutti i Collaboratori, come sono definiti tutti coloro che vi operano: amministratori, liberi professionisti, dipendenti, incaricati o simili. Le regole di comportamento contenute in questo Codice Etico sono, quindi, obbligatorie per:

- ✓ tutti i soggetti che all'interno della struttura dell'Ente rivestono funzione di rappresentanza, direzione o amministrazione;
- ✓ tutti i dipendenti dell'Ente, assunti con qualsiasi tipo di contratto e con qualsiasi qualifica, compreso il personale dirigente;
- ✓ tutti i collaboratori dell'Ente e gli incaricati di qualsiasi tipo, sia autonomi, compresi gli agenti, che parasubordinati o a progetto;
- ✓ i fornitori e altri gruppi di interesse con i quali la Provincia e i Centri interagiscono nell'esercizio delle loro attività.

4.2 REGOLE GENERALI

L'Ente è impegnato a svolgere i compiti previsti dal proprio statuto nel rispetto della legge vigente e di ogni altra normativa, anche amministrativa, applicabile ai settori in cui l'Ente opera.

1. L'Ente mette a disposizione dei soggetti obbligati, il testo completo del Modello Organizzativo e del Codice Etico, avvisando tempestivamente, ove necessario, delle revisioni o ampliamenti del Modello secondo le modalità di comunicazione e diffusione dei documenti, proprie di ciascun Centro.

L'Ente organizza periodicamente o comunque in caso di modifica del Modello Organizzativo, incontri di formazione per i suoi destinatari.

2. Tali incontri avranno ad oggetto l'illustrazione della normativa di settore, del Modello e delle procedure relative allo svolgimento delle attività aziendali, anche mediante la distribuzione di materiale informativo. L'ufficio del Personale conserverà la documentazione comprovante la tenuta e l'oggetto degli incontri, nonché la frequenza da parte degli operatori dell'Ente.
3. Il personale di cui ai precedenti commi, in caso di dubbio sulla normativa, sul modello o sulla sua applicazione, può richiedere i chiarimenti necessari all'Organismo di Vigilanza.
4. Il personale non potrà per nessuna ragione invocare a propria scusa l'ignoranza della normativa in vigore o della propria qualifica ai fini penali, come determinato dagli artt. 357, 358 e 359 c.p..

4.3 RESPONSABILITA' INDIVIDUALI

Il rispetto della legalità, la correttezza e l'onestà negli affari che contraddistinguono la cultura dell'Ente impongono a chiunque agisca nell'interesse o per conto di esso di tenere sempre un comportamento integro e di evitare qualsiasi condotta illecita, in considerazione delle leggi dello Stato, delle Regioni, del presente Codice Etico e dei regolamenti e delle procedure interne attinenti l'ambito in cui ciascuno presta la propria opera nella consapevolezza del livello di responsabilità che compete a ciascuno.

Qualora ci fossero dubbi su come procedere dovranno essere richiesti chiarimenti al diretto superiore o al responsabile di funzione.

Ogni responsabile di funzione è tenuto ad assicurare supporto al proprio team di lavoro nella comprensione delle norme e nel verificare che eventuali segnalazioni di anomalie vengano indirizzate all'ufficio competente.

Ogni collaboratore, nell'esercizio delle proprie funzioni, deve attenersi all'osservanza dei codici deontologici che disciplinano la propria professione, laddove esistenti.

La qualità e la forza dell'Ente sono il risultato dell'azione di tutti i collaboratori. Ognuno è responsabile delle azioni poste in essere nello svolgimento della propria attività lavorativa. Inoltre, per coloro che svolgono funzioni direttive si aggiunge anche la responsabilità di sorvegliare l'attività svolta del personale soggetto alla loro direzione e controllo.

Ciascuno, pertanto, risponde delle proprie azioni ed omissioni e delle conseguenti sanzioni, nonché dei danni eventualmente arrecati a terzi e/o all'Ente attraverso il mancato rispetto delle norme.

5. NORME DI COMPORTAMENTO GENERALE

Tutti i destinatari del presente Codice sono tenuti, nello svolgimento dei propri compiti quotidiani, a comportarsi nel rispetto delle seguenti norme generali, che costituiscono l'attuazione pratica dei valori cui si ispira tutta l'attività dell'Ente.

Valore strategico dei collaboratori

I collaboratori sono il fondamentale patrimonio dell'Ente in quanto ne costituiscono la forza, l'efficacia, l'intelligenza. Solo attraverso un loro pieno coinvolgimento, ad ogni livello e con una concezione di lavoro di squadra e di condivisione degli obiettivi, nonché nella loro tutela e promozione, l'Ente può assolvere alla propria mission.

Salvaguardia dei diritti della persona

L'Ente agisce valutando come prioritaria la salvaguardia dei diritti della persona che usufruisce dei propri servizi e prestazioni. A tale scopo è elaborata in forma chiara ed esplicita la Carta dei Diritti dell'Utente, opportunamente diffusa.

Rispetto della legalità

L'osservanza della normativa vigente in tutti i contesti, da parte di tutti i collaboratori e di chiunque abbia rapporti con l'Ente, costituisce presupposto imprescindibile. La Congregazione si impegna a non avviare e a non proseguire alcun rapporto con chiunque non si assuma l'impegno di tale osservanza.

Riservatezza

L'Ente adotta sistemi atti a garantire la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare o fornire a terzi dati non indispensabili alla gestione dei servizi, in conformità alle norme giuridiche vigenti in tema di tutela della privacy.

Accesso, trasparenza e tempestività delle informazioni

I collaboratori, nell'espletamento delle funzioni di competenza, sono tenuti ad improntare la propria condotta al principio della trasparenza, fornendo ai propri interlocutori, siano essi colleghi, terzi o utenti, informazioni rispondenti a verità. È inoltre garantito, nei limiti concessi dalla normativa vigente in tema di privacy e in base ad espresse autorizzazioni interne, l'accesso alle informazioni di interesse in maniera tempestiva.

I soggetti che hanno rapporti con l'Ente devono essere posti nella condizione di avere informazioni complete e precise sulle attività che li riguardano; in particolare devono essere forniti tutti i dati necessari per operare scelte consapevoli.

Nello svolgimento degli adempimenti di carattere economico vanno resi noti i comportamenti utili per cogliere il reale andamento economico dell'Ente e per consentire di verificare una condotta senza scopo di lucro, come è nelle regole Statutarie dell'Ente.

Le informazioni e le comunicazioni vanno rese in termini chiari e comprensibili, allo scopo di consentire la facile e generale comprensione.

Integrità e coerenza

L'integrità è un elemento fondamentale del patrimonio dell'Ente ed è la più forte garanzia dell'impegno profuso nei confronti dei cittadini, delle persone che in essa lavorano e di chiunque intrattenga rapporti con essa. Il rispetto di tale principio si ottiene applicando la legge e rispettando le regole dell'integrità morale e della coerenza in ogni settore di attività ed in ogni circostanza.

Imparzialità

Nelle relazioni con tutti i soggetti con i quali si instaurano rapporti l'Ente rifugge ogni discriminazione fondata su età, genere, sessualità, salute, razza o nazionalità, opinioni politiche e credo religioso ed assicura imparzialità ed equità nel rispetto delle regole legali e contrattuali e dei principi sanciti nel presente Codice.

Miglioramento continuo della qualità dei servizi

L'Ente orienta la propria attività alla tutela ed alla soddisfazione del "bisogno di salute" espresso dalle persone che vi accedono, garantendo che le prestazioni erogate ed i servizi forniti assicurino il massimo grado di efficacia e di qualità possibili. Il perseguimento e mantenimento degli obiettivi di qualità è garantito dall'implementazione di processi interni di miglioramento continuo gestiti attraverso strumenti di misurazione, di analisi e di feedback costanti.

Efficacia, efficienza ed economicità

L'Ente intende svolgere la propria attività secondo i criteri di efficacia, efficienza ed economicità, attraverso l'uso ottimale delle risorse disponibili ed attraverso l'eliminazione di fattori di spreco o di indebito aggravio. L'Ente si propone di svolgere continua attività formativa ed informativa per accrescere il grado di professionalità degli operatori nei diversi livelli e per migliorare le loro capacità professionali e gestionali.

Adeguate rapporto costo-efficacia

I costi dei servizi forniti dall'Ente ricadono, in ultima analisi, sulla collettività. E' dovere della struttura operare in base a criteri di efficacia, efficienza ed economicità al fine di coniugare il rapporto costi/benefici in maniera ottimale. In ogni caso, il perseguimento di tale obiettivo non deve in alcun

modo indurre la direzione, i collaboratori e terzi alla violazione del rispetto della legalità o dei principi contenuti nel Codice Etico.

Rispetto e considerazione dell'attività professionale di ognuno

I collaboratori devono agire con corretta solidarietà, reciproco rispetto, considerazione dell'attività professionale di ognuno al fine di garantire la più ampia collaborazione, favorire la comunicazione tra tutti gli operatori coinvolti nei processi di cura, nel rispetto delle peculiari competenze professionali. Al fine di ridurre conflittualità di ruolo e promuovere processi di responsabilizzazione, l'Ente garantisce la chiara definizione delle funzioni e relative responsabilità per ognuna delle figure professionali presenti.

Correttezza dei comportamenti nei luoghi di lavoro

I collaboratori devono sempre conformare la propria condotta alle disposizioni ed alle procedure aziendali nel rispetto delle regole stabilite dalla legge e dal contratto di lavoro. I comportamenti dirigenziali, in particolare, devono essere sempre improntati alla correttezza ed all'equità, in quanto vengono a costituire dei modelli di riferimento per tutti

Tutela del patrimonio aziendale

I collaboratori devono rispettare, proteggere e custodire i valori e i beni che sono stati loro affidati. E' inoltre vietato utilizzare risorse, beni o materiali di proprietà dell'Ente per finalità diverse da quelle connesse all'espletamento dei propri compiti.

La responsabilità sociale ed ambientale

Nel mondo contemporaneo le imprese, pubbliche e private, sono chiamate a responsabilità più ampie, articolate e complesse che non si esauriscono negli aspetti economici dell'attività che svolgono.

L'Ente, nello svolgimento della sua attività deve tenere in considerazione la conservazione dell'ambiente naturale, la salute dei propri dipendenti, il benessere dell'intera collettività a cui si rivolge e la salvaguardia del sistema di relazioni sociali. Per raggiungere questo scopo, l'Ente pone come interlocutori – o stakeholders – tutti i soggetti, interni ed esterni, che sono coinvolti nelle attività aziendali, sia perché contribuiscono alla realizzazione della mission, sia perché ne sono fruitori o ne subiscono gli effetti. Questi soggetti sono i pazienti, i collaboratori, i dipendenti, ma anche i fornitori, l'ambiente e l'intera collettività.

Per raggiungere questi scopi non basta la normativa vigente, che l'Ente ovviamente applica, ma è necessario impostare una disciplina volontaria che fissi degli standard qualitativi ancora più elevati che l'Ente si propone di rispettare in tutti i campi in cui opera.

Tramite il presente Codice Etico l'Ente si vuole dotare di una vera e propria "carta delle relazioni" con tutti i suoi stakeholders, esplicitando quali siano i valori in cui l'Ente dichiara di riconoscersi e per i quali vuole impegnarsi. Da questi discendono, nel contesto della relazione con ognuno degli stakeholders, i principi di condotta e di comportamento.

Questo Codice, strumento di governance, è parte di una visione più ampia e completa della nostra responsabilità sociale ed ambientale, perseguita anche con diversi gradi di certificazione, che pone al centro del comportamento dell'Ente gli stakeholders.

Dal dialogo costruttivo con essi vogliamo creare un percorso virtuoso costituito dall'ascolto delle varie istanze che bilanciate dagli interessi dell'Ente possano portare ad un miglioramento continuo.

5.1 CODICE DI CONDOTTA DEI COLLABORATORI

Sulla base dei valori contenuti nel Quadro di Identità istituzionale e nel presente Codice Etico che ispirano l'attività dell'Ente sono individuate le specifiche norme di condotta obbligatorie per tutti i collaboratori. Tali norme sono contenute in un Documento della Congregazione dal titolo Codice di Condotta. In questo documento si fa riferimento alle suddette regole e se ne riportano alcune compatibili con il contenuto del D.Lgv. 231

- Ogni collaboratore è tenuto ad uniformare il proprio operato ai valori del Codice Etico; l'osservanza delle disposizioni contenute nel Codice Etico costituisce parte integrante ed essenziale delle obbligazioni contrattuali; la violazione delle stesse costituisce inadempimento alle obbligazioni derivanti dai rapporti a qualsiasi titolo con la struttura e, quindi, illecito disciplinare con ogni conseguenza di legge.
- Ogni collaboratore è tenuto ad uniformare il proprio operato alle disposizioni previste dai protocolli richiamati nel Modello Organizzativo
- Ogni collaboratore deve adempiere ai propri doveri conformemente agli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro concluso con l'Ente.
- E' fatto divieto ad ogni collaboratore promettere e svolgere pratiche di favore ad utilità degli assistiti, atte a costituire disparità di trattamento o posizioni di privilegio nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.
- Non è consentito, salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali e dei cittadini o nel caso in cui ci sia una espressa autorizzazione in tal senso, intrattenere rapporti con organi di stampa od altri mezzi di comunicazione di massa aventi ad oggetto le attività dell'Ente.
- Ogni collaboratore nello svolgimento delle proprie funzioni è tenuto alla corretta gestione e conservazione dei beni materiali dell'Ente; tali beni devono essere utilizzati in maniera appropriata al fine di evitare che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza.
- Ogni collaboratore deve evitare qualsivoglia comportamento, atteggiamento, postura che si dimostri poco professionale o utilizzare un linguaggio ingiurioso, maleducato in grado di recare offesa alle persone e/o danno all'immagine della struttura.
- Ogni collaboratore è tenuto ad operare sempre nel rispetto delle norme di sicurezza previste dalla legge e dalle procedure interne, allo scopo di prevenire possibili danni a cose, persone o all'ambiente

Organo competente per l'informazione

Le figure apicali di ciascuna struttura sono tenute alla reciproca informazione e consulenza su ciò che dell'attività di ciascuno possa riguardare anche la competenza dell'altro.

Alla reciproca informazione sono, altresì, tenuti tutti coloro i quali partecipano a fasi diverse di una stessa procedura amministrativa, sanitaria od assistenziale.

La Direzione Generale ed i responsabili di Area/servizi di ogni Centro sono impegnati a far sì che, nel caso varie fasi delle medesime procedure siano affidate a diversi operatori, ciò non produca un effetto di deresponsabilizzazione e sia sempre immediatamente possibile l'individuazione del soggetto responsabile.

Principio di contabilità e tracciabilità delle operazioni

Ogni attività autorizzata, in via generale e specificamente, da chi ne abbia il potere, deve essere espressa in forma documentale. I documenti:

- devono contenere la sottoscrizione di chi li ha emessi;
- vanno raccolti e custoditi in modo accurato, anche con modalità tali da assicurarne la facile ed immediata consultabilità.

Nessuna movimentazione di fondi può essere effettuata senza la contestuale documentazione scritta, secondo le modalità fissate nel precedente comma.

Il sistema di contabilità aziendale garantisce la registrazione di ogni operazione di natura economico/finanziaria nel rispetto dei principi, dei criteri e delle modalità di redazione e tenuta della contabilità dettate dalle norme vigenti. I destinatari, qualora vengano a conoscenza di omissioni, falsificazioni o inesattezze nelle registrazioni contabili o negli atti a queste riconducibili sono tenute ad informare tempestivamente l'Organo di vigilanza.

I principi contabili riportati all'art. 2423 del codice civile (prudenza e continuità, realizzazione, competenza, valutazione separata e costanza) sono rispettati e perseguiti dall'Ente attraverso la redazione e tenuta dei libri sociali. I libri sociali sono il libro delle deliberazioni dell'Assemblea dei soci, il libro delle adunanze del Governo Provinciale, il libro giornale, il libro inventario, il libro dei beni ammortizzabili, i registri Iva. I libri sociali sono i principali strumenti per garantire la trasparenza delle informazioni contabili.

Comportamento durante il lavoro

Il dipendente svolge la propria opera con impegno e costanza, attendendo quotidianamente e con solerzia alle mansioni e agli incarichi affidatigli.

Il comportamento del dipendente è volto a stabilire rapporti di fiducia e collaborazione tra l'Ente ed i soggetti interessati, a qualunque titolo. A tal fine il lavoratore manifesta disponibilità e cortesia usando un linguaggio semplice, motivando le risposte e cooperando con riservatezza.

Nel fruire dei beni o dei servizi a disposizione per il lavoro, il collaboratore dovrà, in ogni momento, essere in grado di giustificare l'uso come conforme al corretto esercizio della propria attività professionale, evitando sprechi ed impieghi inefficienti degli stessi.

Ciascun collaboratore è direttamente responsabile delle azioni poste in essere nello svolgimento della propria attività lavorativa; i collaboratori con funzioni direttive e di coordinamento sono inoltre responsabili delle indicazioni operative date al personale ad essi afferente nonché del controllo degli stessi e del loro operato.

Ogni collaboratore deve tenere, nell'ambito delle attività espletate, un comportamento rispettoso del ruolo, delle funzioni e dell'immagine dell'Ente, improntato a criteri di lealtà, non prevaricazione, evitando comunque atteggiamenti che possano alterare i processi collaborativi tra colleghi e con i superiori.

Assumono atteggiamenti di attenzione e di disponibilità verso ogni persona sofferente.

I collaboratori che, per mandato operativo, intrattengono relazioni con terzi, sono tenuti ad informarli adeguatamente sugli impegni, i doveri e le responsabilità posti dal Codice Etico, esigendone il rispetto degli obblighi che riguardano direttamente la propria attività.

Ogni collaboratore, nello svolgimento della propria attività, nei confronti delle persone assistite, loro familiari e conoscenti, visitatori, fornitori, terzi in genere, operano con imparzialità, lealtà e trasparenza senza indulgere a trattamenti di favore; assumono le proprie decisioni nella massima trasparenza e respingono indebite pressioni e illegittime pressioni. Non determinano, né concorrono a determinare, situazioni di privilegio.

Nel caso di pressioni, lusinghe o richieste di favori che riguardino la propria o l'altrui attività lavorativa all'interno della struttura oppure di proposte che tendono a far venire meno il dovere di imparzialità, occorre informare senza indugio il proprio responsabile.

Comportamento nella vita sociale

I lavoratori, nei rapporti privati, evitano ogni abuso della propria posizione con lo scopo di conseguire indebiti vantaggi per sé o per gli altri.

Divieto di accettare doni o altre utilità

1. Ai collaboratori è fatto divieto di accettare, anche in occasioni di festività, per sé o per gli altri, donativi o altre utilità da soggetti in qualsiasi modo interessati all'attività dell'Ente, ad eccezione dei regali d'uso di modico valore.
2. Il soggetto che, indipendentemente dalla sua volontà, riceve doni o altre utilità di non modico valore comunica tempestivamente per iscritto le circostanze al Direttore Generale del Centro provvedendo, nel contempo, alla restituzione di essi per tramite dei competenti uffici dell'Ente.

Conflitto di interessi

Ogni collaboratore, nell'esercizio delle proprie funzioni e ai diversi livelli di responsabilità, non deve assumere decisioni o svolgere attività in conflitto con gli interessi dell'Ente o incompatibili con i doveri d'ufficio. Per condotta in conflitto di interessi si intende quella situazione nella quale un collaboratore persegua, per scopi personali o di altri, obiettivi diversi rispetto a quelli che è tenuto a realizzare in adempimento all'incarico ricevuto ed agli obiettivi concordati.

Ogni collaboratore, nello svolgimento delle funzioni cui è preposto, deve agire nell'esclusivo interesse dell'Ente e degli assistiti, astenendosi dal realizzare condotte nelle quali possa anche solo potenzialmente essere ravvisata una situazione di conflitto di interessi o che possano far venire meno il dovere di imparzialità, ovvero configurare ipotesi di reato od altri illeciti. A titolo esemplificativo e non esaustivo, costituiscono conflitti di interesse le seguenti situazioni:

- l'utilizzo di poteri connessi all'incarico rivestito o alle funzioni esercitate, al fine di realizzare o tentare di perseguire interessi propri o di altri, confliggenti con gli interessi dell'ente e degli assistiti;
- l'impiego di dati o di notizie acquisite nell'esercizio delle proprie funzioni o per l'incarico rivestito, a vantaggio proprio o di altri;

- l'espletamento all'esterno e senza autorizzazione di attività professionali con modalità tali da configurare una violazione delle norme disciplinari o comunque in contrasto agli interessi dell'Ente.

I collaboratori non assumono decisioni e non svolgono attività inerenti alle loro mansioni, ove versino in situazioni di conflitto di interesse.

I collaboratori hanno l'obbligo di astenersi in ogni caso in cui esistano evidenti ragioni di opportunità. Il collaboratore motiva per iscritto l'intenzione di astenersi al responsabile d'ufficio, il quale decide sull'astensione.

Obbligo di riservatezza

I collaboratori sono tenuti al rigoroso rispetto del segreto d'ufficio e di ogni ulteriore obbligo di riservatezza inerente alla qualità di pubblico ufficiale propria dei lavoratori dell'Ente nell'esercizio delle loro funzioni.

In particolare, fuori dai casi previsti dalla normativa vigente, sono tenuti a non fornire informazioni in merito ad attività dell'Ente, ai dati dell'Ente ed alle condizioni generali degli assistiti.

Quindi, è fatto divieto ad ogni collaboratore di divulgare e usare impropriamente informazioni e/o qualunque altra notizia, che abbia carattere di riservatezza, connesse ad atti ed operazioni proprie di ciascuna mansione svolta o in qualunque altro modo acquisite, senza specifica e documentata autorizzazione.

Non è consentito, da parte di alcun collaboratore, utilizzare per fini privati documenti anche non riservati o materiali di cui si dispone salvo specifiche autorizzazioni in tal senso; non sono inoltre consentiti l'uso, la trasmissione, la memorizzazione documentale o informatica di informazioni illecite così come è vietato fare copie non autorizzate di programmi informatici.

Divieto di attività collaterali

Laddove esistano disposizioni contrattuali ovvero normative vigenti che prevedono la possibilità di svolgere un'attività di carattere autonomo, questa deve essere debitamente autorizzata, al fine di valutarne la compatibilità con le funzioni svolte anche nell'ottica di quanto prescritto in tema di conflitto di interessi. I collaboratori non possono in ogni caso svolgere attività che impediscano o riducano l'adempimento dei compiti inerenti il proprio ruolo o che contrastino con esso.

Accesso alle reti informatiche

I computer aziendali devono essere utilizzati responsabilmente e solo per attività legittime. E' assolutamente vietato l'utilizzo personale per l'accesso a siti con contenuti contrari al buon costume o pornografici. I sistemi informatici, le comunicazioni elettroniche, i software applicativi devono essere protetti in ogni modo, secondo le più avanzate tecnologie. E' obbligatorio proteggere sempre in modo adeguato le informazioni utilizzate per accedere alle reti aziendali, inclusi *username* e

password. I collaboratori sono resi edotti che la Direzione, per ragioni organizzative, ha il diritto di accedere a tutte le comunicazioni, i documenti e le informazioni divulgate con risorse aziendali, nel rispetto dei limiti stabiliti dalla legge.

Fatto salvo quanto prescritto nel protocollo informatico, si sottolinea ulteriormente che:

1. l'accesso alla rete informatica aziendale, finalizzato all'inserimento, alla modifica ovvero alla comunicazione a/da terzi di dati in essa contenuti, ovvero a qualunque intervento sui programmi destinati ad elaborarli, deve avvenire tramite l'utilizzo di doppia chiave asimmetrica, composta da una parte pubblica (cosiddetta user ID) e da una parte privata (cosiddetta password), che consenta all'operatore di accedere limitatamente alla fase, di sua competenza, della procedura.
2. ad ogni operatore autorizzato ad accedere alla rete sono attribuite una user ID ed una password personale, che l'operatore si impegna a non comunicare a terzi.
3. è vietato utilizzare la user ID e la password di altro operatore.
4. al personale è vietato tassativamente alterare il funzionamento di un sistema informatico o telematico o intervenire illegalmente con qualsiasi modalità su dati, informazioni o programmi contenuti in un sistema informatico o telematico, o ad esso pertinente, a danno dello Stato o di altro ente pubblico, per procurare direttamente o indirettamente un vantaggio od utilità all'ente.
5. si osservano, altresì, le particolari ed ulteriori regole contenute in altre parti del presente documento.

6. CONDOTTA NEI COMPORAMENTI CON RILEVANZA ESTERNA

Gestione contabile finanziaria: correttezza delle informazioni

L'Ente si impegna a fornire sempre una rappresentazione veritiera, corretta e trasparente delle proprie registrazioni contabili effettuate in conformità al codice civile, ai principi contabili e nel rispetto delle norme fiscali vigenti, in modo tale da assicurare trasparenza nelle verifiche.

L'Ente si impegna ad evitare nel modo più assoluto che dalle scritture contabili e dalle comunicazioni dirette alle autorità o a terzi in generale, siano rappresentati fatti non rispondenti al vero, e che siano omesse informazioni dovute per legge sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria dell'Ente, in modo da indurre una falsa rappresentazione della situazione contabile, ovvero da arrecare un danno patrimoniale ai creditori sociali o da ottenere un vantaggio ingiusto per l'Ente medesimo.

A tal fine, vengono introdotte apposite misure e controlli, basate sulla segregazione dei poteri, sulla separazione dei compiti, e sul controllo di soggetti diversi, volte ad evitare comportamenti assolutamente vietati, quali le registrazioni false, incomplete o ingannevoli e l'istituzione di fondi segreti o non registrati o depositati in conti personali, nonché l'emissione di fatture per prestazioni inesistenti. Tali misure organizzative mirano, altresì, ad evitare che a singoli soggetti siano conferiti poteri illimitati o comunque eccessivi e privi di controllo.

E' fatto espresso divieto a chiunque di disporre, senza autorizzazione dei soggetti competenti, dei fondi e del patrimonio dell'Ente e di costituire e detenere fondi, anche esteri, non risultanti dalla contabilità ufficiale.

Il soggetto che dispone ed effettua i pagamenti per conto dell'Ente deve in ogni caso risultare diverso dal soggetto che effettua i controlli.

Tutti i contratti e le transazioni devono sempre essere accompagnati da appropriata documentazione e autorizzazione.

È strettamente vietato falsificare o mettere in circolazione banconote, monete, carte di pubblico credito, valori di bollo e carta filigranata nell'interesse e/o a vantaggio dell'Ente.

In particolare:

1. Il bilancio deve assicurare in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria dell'ente ed il risultato economico dell'esercizio.
2. Le comunicazioni o i progetti che vengono resi ad Autorità, ad Istituti bancari, ai creditori ed ai terzi in genere, devono essere conformi alle risultanze di Bilancio e, comunque, rispondenti alla reale situazione economica, patrimoniale e finanziaria dell'ente.
3. In ogni caso va evitata qualsiasi indicazione non corrispondente al vero o comunque idonea ad indurre in errori i terzi.
4. Analoghi criteri vanno osservati nelle iniziative o nella attività promozionali svolte al fine di conseguire l'apporto dell'oblatività privata.
5. Ogni progetto reso da soggetti esterni e contenente dati informativi di carattere economico va sottoscritto, nell'originale e nella copia, da chi lo ha compilato, e la copia va conservata agli atti.
6. Nessuna sollecitazione o influenza può essere esercitata nei confronti di chi è stato chiamato, o ragionevolmente può essere chiamato, a rendere dichiarazioni davanti all'autorità Giudiziaria.

Registrazione dei documenti

Al fine di garantire la trasparenza della gestione finanziaria dell'Ente le procedure interne regolamentano lo svolgimento di ogni operazione e transazione economica, inclusi i rimborsi spese a dipendenti e/o collaboratori a vario titolo, in modo che si possa rilevare, in relazione alle risorse finanziarie da utilizzarsi o utilizzate, la legittimità, l'autorizzazione, la coerenza, la congruità, la corretta registrazione e verificabilità dell'operazione.

L'Ente assicura, attraverso l'emissione di specifiche procedure, che vengano svolti accurati report delle informazioni rilevanti relative alle attività che svolge, per garantire la possibilità di controllo sulla conformità dell'attività alle prescrizioni della legge e alle richieste delle autorità.

Per ogni operazione svolta vi deve essere un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, al controllo delle motivazioni che hanno generato l'operazione stessa ed individuino chi la ha autorizzata, effettuata, registrata e verificata.

Gli accordi finanziari e non con i terzi devono essere opportunamente conservati.

I documenti correlati a qualsiasi controversia legale o indagine devono essere correttamente conservati.

I documenti dell'Ente non devono essere modificati, né distrutti, ma devono essere conservati con le modalità imposte dalla legge e dalle policy procedure in vigore nella struttura.

Incassi e pagamenti

1. Gli incassi ed i pagamenti sono di regola eseguiti attraverso operazioni demandate agli Istituti bancari opportunamente indicati.
2. Nell'ambito dell'Ente i pagamenti e gli incassi direttamente effettuati per ragioni di economicità e di funzionalità, possono essere effettuati solo da soggetti ai quali, secondo l'ordinamento dell'Ente o le sue disposizioni di servizio, sono attribuite le funzioni contabili od economiche.
3. I soggetti che procedono a pagamenti ed incassi, con particolare riguardo alle operazioni di incasso per contanti, sono tenuti a verificare la regolarità della moneta e dei titoli e, in ogni caso di possibile dubbio, ad avvalersi degli strumenti per congrue verifiche.

7. RAPPORTI CON TERZE PARTI

Rapporti con gli Organi di controllo e di revisione

Tutti coloro che, nell'ambito delle rispettive competenze, hanno rapporti con gli enti od Organi di controllo previsti da norme statutarie o da disposizioni regolamentari, sono tenuti a favorire lo svolgimento dell'attività di controllo o di revisione, fornendo informazioni complete e dati veritieri.

Rapporti con le autorità di vigilanza

1. I rapporti con le Autorità che esercitano attività di vigilanza in rapporto alle norme civili sulle persone giuridiche private (art. 25 c.c.), o in rapporto alle attività esercitate in regime di accreditamento o di convenzione, vanno ispirate a veridicità e collaborazione.

2. Relativamente agli atti ed alle attività sui quali, ai sensi di legge, può esercitarsi il controllo dell'Autorità giudiziaria o dei componenti Organi della Pubblica Amministrazione, va assicurata la consultazione o l'acquisizione di tutti gli elementi necessari per permettere lo svolgimento dell'attività di vigilanza.

Rapporti con la Pubblica Amministrazione

I rapporti con tutti i pubblici ufficiali, incaricati di pubblici servizi, impiegati pubblici e concessionari sono improntati alla trasparenza, lealtà e correttezza.

L'Ente ripudia la corruzione in ogni forma e vieta ai propri collaboratori di tenere qualsiasi comportamento idoneo ad influire sul buon andamento e l'imparzialità della Pubblica Amministrazione, volto ad ottenere per sé o per l'Ente qualsiasi indebito vantaggio.

E' vietato offrire pagamenti impropri, offrire o procurare omaggi e servizi non dovuti, o qualsiasi altro vantaggio a funzionari pubblici, dipendenti delle istituzioni pubbliche, per loro stessi o per i loro parenti e familiari.

Nei rapporti con funzionari pubblici è vietato farsi rappresentare da consulenti o terzi che possano trovarsi in conflitto di interesse con l'amministrazione stessa.

E' vietata qualsiasi condotta che, attraverso raggiri, miri a far conseguire a persone e/o all'Ente indebiti vantaggi a fronte di ingiusti danni o esborsi al patrimonio di istituzioni pubbliche o dello Stato.

La violazione delle norme in materia di rapporti con la Pubblica Amministrazione può comportare l'applicazione, sia nei confronti dei singoli individui coinvolti, che dell'Ente, severe sanzioni civili e penali.

Rapporti con i fornitori

La scelta del contraente per la fornitura di opere, beni o servizi all'Ente va effettuata nel rispetto dei principi dell'economicità, della trasparenza, dell'efficacia e della parità di trattamento.

a. Scegliamo i nostri fornitori sulla base di criteri chiari e documentabili, attraverso una procedura oggettiva e trasparente, secondo la valutazione del miglior rapporto qualità- prezzo, utilizzando criteri di concorrenza, obiettività, correttezza, garanzia di efficienza, equità del prezzo dei beni e/o servizi;

b. Improntiamo i rapporti alla massima correttezza, soprattutto nella gestione e conclusione dei contratti, evitando situazioni di conflitto di interesse anche potenziali;

c. Nel caso specifico delle consulenze professionali, ispiriamo le nostre scelte a criteri di professionalità e competenza;

d. Ci adoperiamo nel comunicare all'esterno le nostre politiche in tema di relazione con i fornitori;

e. Garantiamo pari opportunità nella selezione dei fornitori e dei partner commerciali, tenendo conto della loro compatibilità ed adeguatezza alle dimensioni e alle necessità della nostra azienda;

f. In nessun caso un fornitore potrà essere preferito ad altro in ragione di rapporti personali, favoritismi o altri vantaggi, diversi da quelli dell'esclusivo interesse e beneficio dell'Ente;

g. Ci adoperiamo perché i contratti stipulati con i nostri fornitori siano improntati all'equità, soprattutto con riferimento ai termini di pagamento e all'onerosità degli adempimenti amministrativi.

Va accertato che chi aspira a rendersi fornitore all'Ente posseda adeguati requisiti di idoneità morale, capacità tecnico-professionale ed economico-finanziaria.

I rapporti con i fornitori sono improntati all'ascolto ed al confronto, con un atteggiamento basato sulla fiducia che coinvolga i fornitori in modo proattivo. Il rapporto è basato sulla trasparenza nelle gare di appalto, nei contratti e nel rispetto dei termini di pagamento.

Siamo convinti che l'integrità debba costituire un irrinunciabile presupposto per la relazione, pertanto tutti i fornitori devono impegnarsi ad operare nel pieno rispetto della normativa vigente applicabile al settore in cui operano, e, in particolare, nel rispetto delle prescrizioni del D. Lgs. n. 231/2001, della normativa sui diritti dei lavoratori e del divieto di impiego del lavoro minorile.

Rapporti con i media

I rapporti tra l'Ente e i mass media sono tenuti da funzioni aziendali appositamente designate e devono essere svolti in coerenza con le linee guida stabilite dalla Direzione.

Rapporti con i concorrenti

L'Ente agisce nel rispetto della libera e leale concorrenza. Sono, pertanto, vietati tutti i comportamenti contrari a tale principio o comunque idonei a falsare il mercato in cui l'Ente opera.

I rapporti con i *competitors* sono improntati a correttezza e l'attività dell'Ente è sempre volta ad ottenere risultati competitivi che premino la capacità, l'esperienza e l'efficienza, pur nel contesto generale del sistema integrato pubblico – privato del settore sanitario.

Rapporti con l'Ambiente

La tutela dell'ambiente è una delle dimensioni chiave del nostro impegno di responsabilità. In ogni nostro comportamento c'è la volontà del rifiuto allo spreco (compatibilmente alle esigenze sanitarie) e all'attenzione circa le conseguenze ambientali delle nostre scelte.

Relativamente a questo punto:

- garantiamo il pieno e sostanziale rispetto delle prescrizioni legislative in materia ambientale;
- ricerchiamo continuamente soluzioni innovative ed efficaci in campo ambientale, anche tramite richieste ai nostri fornitori;
- siamo aperti al dialogo ed al confronto con tutti gli interlocutori che si occupano di "ambiente";
- perseguiamo un consumo consapevole delle risorse necessarie per svolgere la nostra attività, anche attraverso l'implementazione di un sistema di gestione ambientale ed il progressivo miglioramento dell'efficienza energetica delle nostre attività.

Rapporti con la Comunità

Riteniamo che il dialogo con le realtà associative, in particolare del territorio prossimo ai centri, sia di importanza strategica per sviluppare la nostra attività in maniera sostenibile. A tale scopo:

- ascoltiamo e teniamo conto delle osservazioni sulla nostra attività espresse dalle diverse articolazioni della società civile;
- Manteniamo aperto un canale di comunicazione con le associazioni che rappresentano gli interessi dei nostri stakeholder;
- promuoviamo e facilitiamo l'attività assistenziale, ricreativa e di supporto generale ai pazienti di associazioni no profit all'interno della nostra struttura;
- cerchiamo di creare canali di comunicazione dedicati ed autorizzati con tutti gli interlocutori istituzionali a livello nazionale e locale.

8. RAPPORTI COGLI UTENTI E MISURE PER L'EROGAZIONE E LA REMUNERAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Congruità dei ricoveri e delle prestazioni

1. I ricoveri e, in genere, la individuazione del tipo di prestazioni da erogare, devono essere disposti e conclusi esclusivamente in funzione di esigenze o bisogni degli assistiti in corrispondenza delle attività dell'Ente.

2. Qualora si accerti che i ricoverati non necessitano delle prestazioni erogabili dall'Ente, il personale addetto all'assistenza dovrà immediatamente segnalare tali condizioni e circostanze ai Responsabili di riferimento, al fine di consentire la valutazione della dimissibilità e l'assunzione dei relativi provvedimenti.

3. Dovranno essere pertanto segnalati ai Responsabili di riferimento tutte le circostanze che possano esprimere la tendenza di congiunti o di terzi a favorire o protrarre il ricovero, in vista di attività di riduzione della condizione di piena libertà ed autonomia delle persone interessate.

Rapporti cogli utenti

L'Ente, attraverso la professionalità dei propri Operatori e le strutture tecnologiche di cui dispone, vuole assicurare, agli utenti, adeguati standard di prestazioni e di prestazioni accessorie, anche a supporto dei bisogni sociali ed assistenziali.

L'Ente promuove e gestisce l'utilizzo, puntuale e personale, del consenso informato, al fine di consentire ad ogni utente di avere esatta conoscenza dei trattamenti e di aderire al piano diagnostico e terapeutico.

L'Ente cura la raccolta di tutti i dati ed elementi utili per la migliore formazione delle diagnosi e del trattamento; nello stesso tempo assicura che i dati raccolti siano trattati ai fini del programma di intervento della rendicontazione S.S.N., assicurando la maggiore riservatezza sotto ogni altro profilo. La Carta dei Diritti dell'Utente dei Centri, parte integrante del Codice Etico, nasce dall'esigenza di esplicitare e tradurre nel quotidiano il carisma ed i valori ospedalieri costituenti lo spirito fondante della Congregazione.

Il miglioramento della qualità di un servizio così particolare come quello sociosanitario passa infatti anche attraverso la possibilità di chiarire a tutte le persone presenti in struttura (persone assistite, loro famigliari, collaboratori, ...) come l'Ente intende rendere esplicito il proprio mandato istituzionale e cosa la persona che vi accede ha diritto di aspettarsi.

Nei confronti della persona assistita l'Ente si orienta al valore etico fondante del "Prendersi cura".

Prendersi cura delle persone assume il significato di rispondere in modo professionalmente competente, tempestivo ed appropriato ai loro bisogni di salute, ponendo attenzione alla centralità ed al rispetto dell'individuo nella sua globalità, attraverso l'umanizzazione dei rapporti, la prevenzione dei rischi e delle complicanze, la prevenzione e riduzione del dolore, la sicurezza e l'incolumità, l'accompagnamento alla morte, garantendo la possibilità di scelta, la massima accessibilità e la parità di trattamento e assicurando il diritto alla riservatezza nonché tempestività, trasparenza e chiarezza nell'informazione.

Nello specifico l'Ente si impegna a garantire, nei confronti di ogni persona e da parte di tutti i collaboratori, il rispetto dei seguenti diritti:

Qualità delle cure

Tutte le persone assistite hanno diritto a ricevere le migliori cure possibili con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche disponibili, in relazione alle risorse interne disponibili.

Uguaglianza

Tutte le persone assistite hanno diritto ed eguale considerazione e vengono pertanto assistite indipendentemente dall'età, dalla provenienza, dalla condizione sociale ed economica, dal credo religioso, dalla causa di malattia.

Rispetto dell'individualità e della dignità

Tutte le persone assistite hanno diritto di esprimere e vedere rispettati i loro valori religiosi, ideologici ed etici nonché mettere in atto pratiche derivanti dalla cultura di appartenenza purché non palesemente contrastanti i valori del Codice Etico. Laddove utile ed indicato la struttura mette a disposizione mediatori culturali. Tutte le persone assistite hanno inoltre diritto di essere chiamate e conosciute con il loro nome, rispettate nei rapporti interpersonali, trattate con educazione e cortesia.

Accoglienza

Tutte le persone assistite hanno diritto ad un momento di accoglienza strutturato e facilitato al momento del loro ingresso nella struttura. Ogni persona deve poter conoscere il ruolo di ogni collaboratore e identificarlo, essere posto nelle condizioni di usufruire di tutti gli ambienti ed i servizi disponibili e, nei contesti socioassistenziali personalizzare la camera di degenza anche attraverso

oggetti e/o arredi di proprietà personale, tranne quando possano creare situazioni di oggettivo pericolo per la persona stessa o per gli altri.

Socializzazione

Tutte le persone assistite hanno diritto a socializzare e mantenere rapporti con i loro familiari, conoscenti, persone di riferimento, altri assistiti. E' pertanto promossa e facilitata la conoscenza reciproca fra gli assistiti e la loro relazione, la costituzione di gruppi amicali, il ritrovo in ambienti idonei allo svolgimento di attività comuni o anche solo di relazioni comunicative così come il contatto con il nucleo parentale nel rispetto dei vincoli organizzativi esistenti e di eventuali controindicazioni di carattere terapeutico.

Autonomia e consapevolezza

Tutte le persone assistite hanno diritto, nella quotidianità, a vedersi riconosciuta e rispettata la propria facoltà di giudizio e a poter esprimere appieno tutte le proprie potenzialità funzionali. I comportamenti degli operatori sono pertanto indirizzati a favorire il benessere della persona, il rispetto della sua facoltà di decidere consapevolmente nonché al mantenimento o recupero dell'autonomia nello svolgimento delle attività di vita quotidiane.

Informazione

Tutte le persone assistite hanno diritto ad ottenere informazioni chiare e comprensibili sui servizi esistenti e sui processi di cura ed assistenza pianificati nel rispetto della riservatezza. E' pertanto garantita la possibilità di accedere alle informazioni di interesse attraverso il sito web, la carta dei servizi generale e di reparto, le pubblicazioni interne ed a conoscere le motivazioni e le finalità delle prestazioni erogate. Tali informazioni sono offerte in maniera sistematica e continuativa e non solamente dietro esplicita richiesta. Nei confronti di persone di lingua straniera, la struttura mette a disposizione collaboratori in grado di comprendere/parlare la lingua straniera, interpreti o mediatori culturali.

Consenso informato

L'Ente considera il consenso informato sinonimo di partecipazione, consapevolezza, informazione e libertà di scelta e di decisione delle persone assistite e lo ritiene quindi inscindibilmente connesso ad una preventiva e completa informazione. L'adozione di prestazioni considerate dall'organizzazione a maggior rischio per la persona assistita, è pertanto, preceduta da un colloquio informativo, durante il quale sarà cura dell'operatore sanitario utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, per garantire alla persona la conoscenza degli elementi relativi al tipo di trattamento, alle alternative terapeutiche, alle finalità, alla possibilità di successo, ai rischi e agli effetti collaterali.

Richiesta di documentazione

Le persone, i loro familiari e gli aventi diritto, possono richiedere copia del documento di pianificazione dell'assistenza nonché altra documentazione inerente la persona assistita secondo le norme di legge.

Sicurezza

Tutte le persone assistite hanno diritto alle migliori condizioni possibili di sicurezza psicofisica e a vedersi garantita la propria incolumità. A tale scopo sono regolamentati attraverso linee guida e protocolli operativi i comportamenti professionali più rischiosi e critici, definiti sistemi e procedure interne di sicurezza ambientale in caso di eventi pericolosi, sistemi di prevenzione dei rischi infettivi, farmacologici e legati all'uso della contenzione, procedure per il riconoscimento, il monitoraggio ed il controllo del dolore.

Sostegno emotivo

Tutte le persone assistite, qualora lo richiedano o ne manifestino la necessità, hanno diritto a poter esprimere in maniera libera le proprie emozioni in momenti di difficoltà, sofferenza o paura e a non essere abbandonati in prossimità della morte.

Sono impartite a tutti i collaboratori dell'Ente istruzioni specifiche su questo punto.

Reclamo

Tutte le persone assistite ed i loro famigliari hanno diritto ad esprimere, attraverso le procedure in essere, formale reclamo in presenza di situazioni ritenute non appropriate dal punto di vista qualitativo o attinenti al non rispetto dei diritti qui elencati.

Prestazione a tariffa

Nelle prestazioni remunerate dalla Pubblica Amministrazione con applicazione di tariffe forfettarie predeterminate, va assicurata l'erogazione di tutti gli interventi previsti dalle vigenti normative o contenuti in specifiche convenzioni. Il Direttore Generale ed il Direttore Sanitario assicurano il recepimento dei protocolli di cura e nelle procedure interne dei vincoli all'erogazione delle prestazioni imposte dalla Legge o dai Provvedimenti della autorità sanitaria.

Prestazioni a rendiconto

1. In caso di prestazioni o servizi o ricerche finanziate dalla Pubblica Amministrazione sulla base dei costi effettivi occorsi, la previsione del costo complessivo va effettuata sulla base di computi ragionevoli ed attendibili.
2. La rendicontazione va resa sulla base dei costi e degli oneri effettivi occorsi. Agli atti vanno conservati i rendiconti resi alla Pubblica Amministrazione, corredati di tutti gli elementi giustificativi. I rendiconti vanno stesi da soggetto diverso rispetto a quello che ha predisposto il preventivo.

Esposizione e fatturazione delle prestazioni

1. L'Ente emette gli specifici documenti contabili, in ottemperanza alle norme previste dalla legge, relativi alle prestazioni erogate da tutti i servizi, solo dopo puntuale verifica delle prestazioni effettuate.
2. Tutti coloro che, a qualunque titolo, svolgono la loro attività nell'Ente, si impegnano nei limiti delle rispettive competenze a collaborare per elaborare e compilare tutti i documenti relativi ai flussi del debito informativo previsto da normative nazionali, regionali e territoriali.

9. RAPPORTI CON IL PERSONALE: LA CARTA DEI DIRITTI DEI COLLABORATORI

L'Ente, nei confronti di tutti i collaboratori, si impegna a garantire il rispetto di valori essenziali, puntualmente descritti e definiti nella Carta dei Diritti dei Collaboratori, opportunamente diffusa. I rapporti con tutti i collaboratori sono improntati al rispetto dei diritti contenuti nella Carta dei Diritti dei Collaboratori. Questo documento nasce dall'esigenza di esplicitare in maniera dettagliata uno dei principi generali più importanti e preziosi: il rispetto dei collaboratori come persone e l'investimento nella loro crescita professionale. L'insieme delle capacità relazionali, intellettive, organizzative e tecniche di ciascun collaboratore assumono infatti un significato strategico per il raggiungimento dei fini istituzionali. In tale ottica la Carte dei Diritti dei Collaboratori è parte integrante del presente documento.

10. TUTELA DEL LAVORO

Tutela della dignità dei lavoratori

Il valore della centralità della persona è assunto anche nei rapporti di lavoro.

L'Ente si assicura che lo svolgimento del rapporto di lavoro ed il tenore dei rapporti fra i vari operatori avvengano nel rispetto della dignità dei lavoratori.

L'Ente assicura ai lavoratori la possibilità di esporre situazioni o condizioni particolarmente lesive alla dignità di ciascun lavoratore.

Tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori

La sicurezza dei collaboratori è di massima importanza. Tutto il personale, pertanto, ciascuno nell'ambito delle proprie competenze, è tenuto a rispettare integralmente le prescrizioni della legge, con particolare riferimento al D. Lgs. 8 aprile 2008, n. 81, e alle prescrizioni aziendali in tema di salute e sicurezza, per assicurare la corretta valutazione e il controllo dei rischi, per evitare danni alle

persone, perdita di attività e garantire la sicurezza nell'ambiente di lavoro. L'Ente assicura adeguati livelli di protezione della salute sui luoghi di lavoro e si impegna a minimizzare l'impatto ambientale derivante dalle attività svolte, impiegando materiali e prodotti che aiutino a evitare, ridurre o controllare l'inquinamento.

L'Ente si propone di praticare il costante miglioramento della sicurezza negli ambiti di lavoro, presenti nella legislazione della salute dei lavoratori osservando tutte le regole in materia.

Il servizio di prevenzione e protezione provvede:

- all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione Aziendale;
- ad elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive ed i sistemi di controllo di tali misure;
- ad elaborare le misure di sicurezza per le varie attività dell'Ente;
- a partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alle riunioni periodiche;
- a fornire ai lavoratori le informazioni dovute ed opportune.

L'Ente è tenuto:

- a stabilire ed assumere le misure per la gestione della sicurezza;
- a svolgere adeguate attività di formazione, informazione ed addestramento contro i rischi;
- ad assicurare la sorveglianza sanitaria secondo quanto stabilito dalla legge;
- ad assicurare il rispetto degli standard tecnico-strumentali di legge relativi alle attrezzature, apparecchiature, impianti, luoghi di lavoro, agenti chimici, fisici e biologici.

L'organizzazione Aziendale del lavoro fa riferimento e recepisce le linee guida UNI-INAIL (SGSL) 28/9/2001 per la protezione della salute e della sicurezza sul lavoro.

11. SISTEMA SANZIONATORIO

Il rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico e delle norme comportamentali e organizzative costituenti il modello sanzionatorio e preventivo dell'Ente, viene garantito attraverso un apposito Codice Sanzionatorio adottato dall'Ente che stabilisce le conseguenze delle violazioni da parte dei destinatari del Codice e del modello.

La previsione di sanzioni debitamente commisurate alla violazione dei principi del Codice e delle regole organizzative ha lo scopo di contribuire, da un lato, all'efficacia del modello stesso, e dall'altro, all'efficacia dell'azione di controllo effettuata dall'Organismo di Vigilanza.

Nei confronti dei soggetti legati all'Ente da un rapporto di lavoro subordinato il Codice Sanzionatorio prevede l'applicazione delle sanzioni prescritte dal CCNL di riferimento.

Nei confronti dei soggetti dotati di autonomia, il Codice Sanzionatorio prevede l'adozione di appositi strumenti contrattuali che consentano di applicare sanzioni in caso di comportamenti contrari alla legge ed ai principi dell'Ente.

In generale costituiscono comportamenti passibili di sanzione:

- a) la messa in atto di azioni o di comportamenti non conformi alle prescrizioni del modello, ed alle leggi da esso richiamate;
- b) l'omissione di azioni o comportamenti prescritti dal modello;
- c) la messa in atto di azioni o comportamenti non conformi ai principi riferiti al Codice Etico;
- d) l'omissione di azioni o comportamenti prescritti dal Codice Etico;
- e) la messa in atto, in generale, di azioni o comportamenti contrari alle leggi e regolamenti.

