

# Codice Etico e di Comportamento

dei dipendenti e collaboratori  
della Fondazione Poliambulanza



## Premessa

Il Codice Etico è il documento mediante il quale Fondazione Poliambulanza esprime principi, valori, impegni e responsabilità etiche che ispirano la propria attività e li indica all'intera organizzazione ed ai singoli operatori quali criteri vincolanti di riferimento comportamentale. Da tali principi discendono gli impegni di ordine etico che i dipendenti e collaboratori di Fondazione Poliambulanza assumono ad integrazione dei vincoli deontologici propri dell'ordine o collegio professionale di eventuale appartenenza, delle previsioni normative vigenti e degli accordi contrattuali stabiliti.

Il Codice Etico si pone quale strumento necessario per il perseguimento della "mission aziendale" e per la promozione della natura istituzionale dell'Ospedale di Ispirazione Cristiana.

## Parte generale e destinatari

Il Codice Etico soddisfa le attese sociali ed ambientali di tutti i "portatori di interesse", interni ed esterni, costituendo parte integrante ed irrinunciabile del Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. 231/2001 adottato dal Consiglio di Amministrazione in data 20 maggio 2008. Tutte le previsioni in esso contenute si intendono richiamate nel presente Codice Etico. L'individuazione, il funzionamento ed i poteri dell'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231 instaurato, si intendono estesi all'operatività del Codice Etico.

Sono destinatari del Codice Etico tutti i dipendenti e i collaboratori della Fondazione Poliambulanza, intendendo in questo modo tutti coloro che a qualunque titolo erogano prestazioni ed operano per conto della Fondazione Poliambulanza, sia in forma individuale sia in associazione.

Per tutti i destinatari sono previsti programmi continui di sensibilizzazione e diffusione del Codice Etico a tutti i livelli di comunicazione aziendale.

## l'Ospedale di ispirazione Cristiana ed il ruolo dei collaboratori

Dal testamento spirituale di S. Maria Crocifissa di Rosa, 1855: *"Negli ammalati non considerate la creatura, ma la persona stessa del Signore!"*.

Dalla "Carta degli Operatori Sanitari", del Pontificio Consiglio della Pastorale per gli Operatori Sanitari, 1995: *"L'attività degli operatori sanitari ha l'alto valore di servizio alla vita"*.

Dal "Motu proprio Dolentium Hominum" di S.S. Giovanni Paolo II, 1985: *"Si comprende perciò facilmente quale importanza rivesta, nei servizi socio-sanitari, la presenza non solo di pastori di anime, ma anche di operatori, i quali siano guidati da una visione integralmente umana della malattia e sappiano attuare, di conseguenza, un approccio compiutamente umano al malato che soffre"*

I principi fondamentali indicati dal Magistero della Chiesa Cattolica in ambito bioetico, costituiscono la base primaria delle norme del Codice Etico della Fondazione Poliambulanza; ogni dipendente e collaboratore si impegna ad astenersi dall'effettuare procedure, interventi, atteggiamenti contrari a tali principi.

La tutela della vita in ogni suo momento e della dignità della persona rappresentano il criterio di riferimento fondamentale, in particolare nell'ambito dello svolgimento

delle attività delle professioni sanitarie.

## Mission di Poliambulanza

I valori essenziali sono riepilogati nella Mission della Fondazione Poliambulanza che è quella di *“Curare le persone, fare Ricerca Scientifica e Formazione, perseguendo gli obiettivi di tutela della vita e promozione della salute, nel rispetto della dignità umana, avvalendosi delle migliori professionalità, con efficienza e qualità, con la massima sicurezza e confort”*.

## Politica per la Qualità e la Sicurezza

Quale sistema di lavoro per il perseguimento coerente della Mission, la Fondazione Poliambulanza ha implementato un Sistema di Qualità Aziendale, improntato sulla normativa UNI EN ISO 9001:2000 ed oggi meglio approfondito mediante l'adesione agli standard di eccellenza secondo Joint Commission International (inizialmente quelli proposti dai programmi della Regione Lombardia ed attualmente l'intero sistema degli standard JCI in previsione di un auspicabile accreditamento).

La gestione per la qualità procede in modo integrato con tutte le attività ed i criteri propri del Risk Management. La Politica per la Qualità adottata dalla Fondazione Poliambulanza afferma, fra l'altro che:

*“La Fondazione Poliambulanza si impegna a:*

- a) sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata all'attenzione al paziente ed alla sua soddisfazione, alla sicurezza del personale e dell'ambiente di lavoro, alla competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;*
- b) fornire sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui malati;*
- c) assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza - tempestività - efficacia - sistematicità e continuità, richieste dallo stato del malato;*
- d) offrire al personale sanitario la disponibilità delle risorse umane e tecnologiche necessarie;*
- e) offrire la migliore ospitalità ed il miglior servizio ai pazienti;*
- f) garantire ai pazienti uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione.*

*Il raggiungimento degli obiettivi viene periodicamente verificato dalla Direzione che concerta con l'organizzazione ed attiva i necessari provvedimenti correttivi e preventivi”.*

## Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento, aggiornato periodicamente annualmente, che riepiloga tutte le informazioni utili per i pazienti ed i loro famigliari, per utilizzare al meglio i servizi della Fondazione Poliambulanza. Il presente Codice Etico viene allegato alla Carta dei Servizi al fine di evidenziare come le prestazioni offerte dalla Fondazione Poliambulanza vengano svolte secondo lo spirito ed i principi contenuti nel Codice Etico.

## Dichiarazione di Intenti

La Fondazione Poliambulanza si impegna ad operare nel pieno rispetto del Codice

Etico dotandosi di tutti gli strumenti necessari per la sua effettiva applicazione da parte di tutti i dipendenti e collaboratori.

A tutti i dipendenti e collaboratori viene riservata costante informazione e formazione sul contenuto del Codice Etico e sulla applicazione pratica.

### **Effettività e Applicazione del Codice Etico**

L'organo competente a verificare la corretta applicazione del Codice Etico e a curarne gli aggiornamenti è il Consiglio di Amministrazione della Fondazione Poliambulanza con il supporto della Direzione e del Board Bioetico.

Il Codice Etico prevale rispetto alle istruzioni impartite dall'organizzazione gerarchica interna.

L'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231 è preposto alla vigilanza dell'efficacia e dell'osservanza del Codice Etico che costituisce parte integrante e sostanziale del Modello Organizzativo e Gestionale adottato dalla Fondazione Poliambulanza.

La diffusione del Codice Etico e l'informazione sullo stesso viene affidata all'Organismo di Vigilanza.

Copia del Codice Etico viene trasmessa a tutti gli Enti Pubblici e Privati con i quali la Fondazione Poliambulanza intrattiene rapporti. Questi ultimi hanno il dovere di conoscere, osservare e dare attuazione alle previsioni in esso contenute.

È dovere dei dipendenti e collaboratori conoscere il contenuto ed il significato del Codice Etico, impegnandosi a dare attuazione alle disposizioni in esso contenute, provvedendo, nei limiti delle proprie mansioni e deleghe, alla diffusione presso i terzi.

### **Segnalazione delle violazioni del Codice Etico e di Comportamento**

È dovere dell'intera organizzazione e dei singoli segnalare prontamente eventuali violazioni del Codice Etico. Le segnalazioni dovranno salvaguardare l'identità del relatore e il rispetto del diritto di difesa del personale coinvolto, al fine di evitare qualsiasi forma di ritorsione.

I dipendenti e collaboratori potranno rivolgersi all'assetto dirigente competente per il proprio profilo professionale (Direzione Generale/ Sanitaria/ Amministrativa/Tecnica/ Servizio Infermieristico) che, compatibilmente con la normativa in vigore, risponderà a qualsiasi domanda, richiesta di chiarimento o segnalazione di situazioni o comportamenti che violino i principi del Codice Etico e di Comportamento. I dipendenti e collaboratori si impegnano ad informare l'Organismo di Vigilanza sulla violazione del Codice Etico di cui siano venuti a conoscenza anche al di fuori dello svolgimento delle funzioni assegnate, prestando la massima collaborazione richiesta.

Le direzioni informate e l'Organismo di Vigilanza, adotteranno tutte le misure necessarie ad assicurare il carattere riservato delle informazioni ricevute, l'equo trattamento del personale coinvolto in condotte contrarie al Codice e il diritto di difesa di ciascun dipendente e collaboratore.

### **Sistema disciplinare e meccanismi sanzionatori**

Le violazioni del Codice Etico ledono il rapporto di fiducia con Fondazione Poliambulanza e comportano l'applicazione di sanzioni disciplinari a prescindere dall'eventuale instaurazione di un giudizio penale nei casi in cui il comportamento costituisca reato.

Principi e valori  
etici fondamentali

Il Codice Etico costituisce lo strumento chiave per affermare l'importanza fondamentale dell'etica nelle attività della Poliambulanza.

### **Rispetto della normativa vigente**

Ogni dipendente, collaboratore e chiunque intrattenga rapporti con Fondazione Poliambulanza deve impegnarsi al rispetto di tutte le norme di legge, dei

regolamenti vigenti e della prassi consolidata. Tale impegno è esteso anche ai consulenti, fornitori e clienti. I dipendenti e collaboratori devono essere a conoscenza delle leggi e dei comportamenti conseguenti; in tal senso Fondazione Poliambulanza si impegna a guidare, informare e formare adeguatamente i dipendenti e collaboratori.

Fondazione Poliambulanza si impegna a non iniziare o proseguire alcuna attività o rapporto con soggetti che non assumono l'espresso impegno al rispetto di tutte le normative vigenti.

#### **Onestà e correttezza**

Tutti i dipendenti e collaboratori orientano il proprio comportamento e la propria attività al rispetto del principio dell'onestà e della correttezza reciproca, in uno spirito di collaborazione e lealtà.

#### **Trasparenza**

La Fondazione Poliambulanza pone in essere atti trasparenti e comprensibili nei confronti dei terzi, agevolando l'esercizio dei diritti riconosciuti dalla legge. I dipendenti e collaboratori forniscono ai propri interlocutori informazioni rispondenti a verità e di facile comprensione.

#### **Riservatezza**

In conformità alla normativa vigente e in particolare al D.Lgs. 196/03, la Fondazione Poliambulanza si impegna a garantire la riservatezza nel trattamento dei dati, con speciale riguardo a quelli sensibili. L'adozione di specifiche procedure da applicare in tutti gli ambiti della propria attività risponde all'esigenza di prevenire utilizzi delle informazioni al di fuori dell'attività istituzionale e di porre particolare attenzione all'aspetto dell'informatizzazione dei dati.

#### **Imparzialità e pari opportunità**

La Fondazione Poliambulanza si impegna ad evitare ogni discriminazione in base all'età, al sesso, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, al credo religioso, alle opinioni ed alla condizione sociale.

La Fondazione Poliambulanza si impegna a garantire l'applicazione di pari opportunità per tutti i dipendenti e collaboratori, anche con il contributo di appositi comitati per gli utenti e i terzi.

#### **Sicurezza**

La Fondazione Poliambulanza predispone e attua procedure operative affinché l'ospedale sia un luogo sicuro per gli operatori, per i pazienti e per i visitatori, garantendo l'integrità fisica e morale della persona. Promuove inoltre la cultura della sicurezza incoraggiando comportamenti responsabili e sviluppando consapevolezza nella capacità di gestione dei rischi.

#### **Valore delle Risorse Umane**

La Fondazione Poliambulanza afferma la fondamentale importanza delle risorse umane, riconoscendo nell'alta professionalità degli operatori il capitale più prezioso di cui dispone per assolvere la propria mission. Promuove condotte improntate al principio di valorizzazione della persona e percorsi di sviluppo della professionalità individuale.

La Fondazione Poliambulanza instaura con tutti i dipendenti e collaboratori rapporti caratterizzati dalla fiducia reciproca e dal pieno e proficuo adempimento dei rispettivi obblighi contrattuali, nel pieno rispetto dei diritti e doveri reciproci.

#### **Conflitto di interessi**

La Fondazione Poliambulanza opera al fine di evitare situazioni nelle quali i dipendenti e collaboratori siano o possano apparire in conflitto con gli interessi aziendali. Si configura un conflitto di interesse quando un interesse secondario (per esempio: profitto economico) potrebbe influenzare o esporre alla possibilità di influenza, gli atti riguardanti l'interesse primario istituzionale.

I componenti di commissioni, comitati, gruppi di lavoro con funzione decisionale su procedimenti critici, dovranno dichiarare tutti i rapporti esistenti con soggetti commerciali che potrebbero generare un conflitto d'interesse apparentemente

correlato all'interesse primario.

### **Tutela del patrimonio aziendale**

Gli operatori della Fondazione Poliambulanza sono chiamati a rispettare e tutelare il patrimonio aziendale, utilizzando e custodendo con diligenza i beni a loro affidati nell'ambito dell'attività istituzionale.

### **Tutela del patrimonio ambientale**

A garanzia della salute degli operatori, utenti e cittadini, la Fondazione Poliambulanza riconosce come esigenza fondamentale la tutela dell'ambiente e del territorio. A tale scopo l'attività aziendale è improntata alla ricerca della compatibilità e sostenibilità ambientale, in coerenza con la normativa vigente e con le necessità della ricerca scientifica.

Fondazione Poliambulanza si impegna a:

- condurre la propria attività ed effettuare i propri investimenti in maniera responsabile anche dal punto di vista ambientale, orientando le scelte in modo da garantire la sostenibilità delle risorse naturali, tutelando l'ambiente e la collettività;
- diffondere la cultura della salvaguardia dell'ambiente come bene primario, sensibilizzando e ponendo particolare attenzione alle procedure e metodi dell'attività sanitaria;
- selezionare progressivamente fornitori che adottano tutti gli accorgimenti necessari per evitare impatti negativi sulla salute, sulla sicurezza o sull'ambiente.

Sistema di gestione aziendale

### **Trasparenza dell'attività aziendale**

I dipendenti e collaboratori dovranno adottare tutte le procedure necessarie ad assicurare la trasparenza delle informazioni e delle decisioni. L'informazione è trasparente quando riflette con precisione la realtà.

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

- è stata presa con l'approvazione di un livello gerarchico adeguato;
- si basa su un'analisi razionale dei rischi;
- lascia delle tracce dei suoi fondamenti;
- privilegia gli interessi del paziente assistito e della Fondazione Poliambulanza;
- rispetta tutte le normative, anche tecniche, applicabili.

### **Il Sistema di Controlli Interni**

Tutti i dipendenti e collaboratori, nell'ambito delle rispettive funzioni, sono responsabili per l'implementazione ed il corretto funzionamento dei controlli interni. I controlli interni sono tutti quegli strumenti necessari o utili per indirizzare, gestire o verificare le attività aziendali; la loro finalità è quella di assicurare il rispetto delle norme di legge e delle procedure aziendali, di proteggere i beni della Fondazione Poliambulanza, di gestire in modo efficiente le attività.

La politica della Fondazione Poliambulanza consiste nel divulgare, ad ogni livello della propria struttura, una cultura caratterizzata dalla consapevolezza dell'esistenza di controlli e dalla mentalità rivolta a tali controlli. In ogni articolazione funzionale si deve garantire un atteggiamento positivo verso tali controlli ai fini di migliorarne l'efficienza.

La responsabilità della realizzazione di un efficiente sistema di controllo interno compete a tutti i livelli dell'organizzazione: tutti i dipendenti e collaboratori della Fondazione Poliambulanza nell'ambito delle rispettive funzioni, sono responsabili della definizione del corretto funzionamento dei controlli interni.

### **L'Amministrazione dell'Azienda**

Il sistema di contabilità aziendale garantisce la corretta registrazione di ogni operazione economica e finanziaria, nel rispetto dei principi e criteri di redazione e tenuta della contabilità. I dipendenti e collaboratori sono tenuti a segnalare qualsiasi omissione, falsificazione o inesattezza delle registrazioni contabili, informando tempestivamente la Direzione Amministrativa e l'Organismo di Vigilanza.

Tutte le registrazioni contabili e la documentazione aziendale rispettano i principi di chiarezza, precisione, legittimità e veridicità, al fine di presentare l'immagine reale della Fondazione Poliambulanza e facilitare le funzioni di controllo interno e delle autorità competenti.

Ogni operazione e transazione deve essere autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua: le azioni ed operazioni, oltre ad essere registrate adeguatamente, devono dar modo di verificare il processo decisionale e la formazione all'attuazione; devono esistere adeguati supporti documentali, anche informatici, per poter procedere all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione.

I dipendenti e collaboratori che vengano a conoscenza di vizi e difetti nelle registrazioni o nella documentazione, prodotta o ricevuta, sono tenuti a darne immediata comunicazione al proprio Responsabile e all'Organismo di Vigilanza.

Fondazione Poliambulanza può contribuire al finanziamento di comitati, associazioni ed organizzazione che svolgono attività congrue con le finalità statutarie e nel rispetto delle normative vigenti.

### **Salvaguardia delle informazioni aziendali**

Le informazioni della Fondazione Poliambulanza sono accessibili solo alle persone autorizzate e vengono protette dall'indebita divulgazione.

Solo le persone espressamente autorizzate possono aver accesso alle informazioni interne alla Fondazione Poliambulanza, siano esse in forma cartacea o su supporto magnetico, elettronico od ottico e possono essere utilizzate solo per i fini e per i periodi specificati nelle relative autorizzazioni.

Le password equivalgono alla firma dei dipendenti e collaboratori, possono essere conosciute solo dai rispettivi titolari e non possono essere divulgate a terzi.

Le norme in materia di privacy e riservatezza devono essere osservate anche successivamente alla cessazione del rapporto di lavoro.

Il Responsabile di ciascun settore deve sincerarsi che tutti i dipendenti e collaboratori siano consapevoli delle responsabilità anche individuali rispetto a qualunque violazione di privacy e riservatezza e deve fare in modo che tutti conoscano e mettano in pratica le misure di sicurezza che la Fondazione Poliambulanza adotta.

I dipendenti e collaboratori saranno direttamente responsabili dell'adozione di tutte le misure necessarie per preservare le informazioni della Fondazione Poliambulanza di cui dispongono, da rischi di danneggiamenti o perdite e dovranno provvedere alla loro custodia.

### **Riservatezza delle informazioni aziendali e privilegiate**

Le informazioni della Fondazione Poliambulanza che non possono essere legalmente divulgate devono essere trattate con riservatezza.

I dipendenti e collaboratori devono salvaguardare il carattere riservato delle informazioni cui hanno avuto accesso nell'adempimento delle proprie attività lavorative, anche se tali informazioni non sono specificatamente classificate come riservate e non riguardano in modo specifico la Fondazione Poliambulanza, ma pazienti, concorrenti, fornitori, mercati e organismi pubblici, collegati con le attività della Fondazione Poliambulanza.

L'inadempienza all'obbligo di riservatezza costituirà grave inadempimento se implica la divulgazione o se offre l'opportunità di divulgazione di informazioni riservate relative alle decisioni ed alle attività della Fondazione Poliambulanza.

Le informazioni dovranno essere mantenute riservate in conformità con le normative vigenti, sino a quando non diverranno di dominio pubblico.

Quanto sopra dovrà tenere in considerazione il rispetto della normativa vigente e in particolare la tutela del diritto alla privacy.

I dipendenti e collaboratori non dovranno divulgare a terzi, direttamente o indirettamente, informazioni rilevanti che non siano di dominio pubblico, inerenti la Fondazione Poliambulanza o qualunque altra struttura a cui hanno avuto accesso

nell'adempimento delle proprie attività lavorative.

### **Risorse hardware e software**

I dipendenti e collaboratori non possono utilizzare apparecchiature, sistemi e dispositivi tecnologici con finalità diverse da quelle espressamente autorizzate dalla Fondazione Poliambulanza. Non è permesso l'utilizzo di programmi software non conformi agli standard aziendali ufficiali, salvo autorizzazione scritta dei settori tecnici competenti.

I dipendenti e collaboratori dovranno astenersi dall'introdurre nel sistema informatico della Fondazione Poliambulanza copie illegali di software. L'utilizzo di software privo di licenza è strettamente proibito. I dipendenti e collaboratori che operano con risorse tecnologiche sono informati in merito alle restrizioni all'utilizzo e dovranno operare in modo da non violare le licenze d'uso o compiere atti che comportino una responsabilità in capo alla Fondazione Poliambulanza. Le risorse tecnologiche dovranno essere utilizzate in conformità alla normativa vigente e secondo le regole procedurali ed operative stabilite dai dipartimenti competenti.

### **Utilizzo dei beni della struttura**

I dipendenti e i collaboratori dovranno garantire il corretto utilizzo dei beni aziendali, adoperandosi affinché questi siano utilizzati per giusti fini da persone debitamente autorizzate.

Conformemente alla normativa in vigore, i dipendenti e collaboratori hanno la responsabilità di proteggere il patrimonio aziendale e ogni altra proprietà, materiale o immateriale della Fondazione Poliambulanza da utilizzi non autorizzati, abuso di fiducia, danni o perdite derivanti da imperizia, negligenza o dolo.

### **Diritti di proprietà intellettuale sviluppati nell'ambiente di lavoro**

I diritti di proprietà intellettuale derivanti da invenzioni sviluppate nell'ambito dell'attività lavorativa appartengono alla Fondazione Poliambulanza che conserva il diritto ad utilizzare tali invenzioni nei modi e nei tempi che considererà più opportuni, in conformità con la normativa vigente.

La titolarità della proprietà intellettuale si estende ai progetti, ai sistemi, ai procedimenti, alle metodologie, agli studi, ai rapporti, alle proiezioni o ad ogni altra attività sviluppata dalla Fondazione Poliambulanza o per conto della stessa.

### **Logo e la titolarità della Poliambulanza**

È posto divieto ad ogni dipendente, collaboratore, di intervenire, sottoscrivere, promuovere o partecipare a manifestazioni pubbliche, ovvero ad esternare, pubblicare interventi su organi di stampa, comprese pagine web, pubblicazioni periodiche, trasmissioni radiofoniche e televisive o altri mezzi di divulgazione, in qualità di operatore della Fondazione Poliambulanza, senza la preventiva autorizzazione degli assetti aziendali competenti.

La stessa organizzazione di eventi culturali, di approfondimento scientifico nell'ambito di ambienti o locali della Fondazione Poliambulanza o per i quali sia prevista l'assunzione di patrocinio o l'uso del logo della Fondazione Poliambulanza devono analogamente essere preventivamente autorizzati.

È fatta salva la facoltà di pubblicare direttamente ed autonomamente su periodici scientifici o a comunicare in sede di congressi/convegni specialistici il risultato di ricerche compiute presso la struttura di appartenenza.

La libera espressione di opinioni, posizioni su tematiche estranee all'attività della Fondazione Poliambulanza o ad essa riferibili, in assenza di ogni e qualsiasi riferimento alla posizione / ruolo rivestiti nell'ambito del rapporto di dipendenza / collaborazione con la Fondazione Poliambulanza, non rientra nelle previsioni disposte dal presente codice ed appartiene alla sfera delle personali responsabilità.

### **Rapporti con i pazienti e famigliari**

Ogni paziente è unico, con i suoi bisogni, punti di forza, valori e credenze.



Fondazione Poliambulanza si adopera al fine di instaurare un rapporto di fiducia e comunicazione con il paziente, al fine di comprendere e tutelare i valori spirituali, psicosociali e culturali di ciascun paziente.

Poliambulanza si pone l'obiettivo di garantire la giusta convergenza tra i bisogni sanitari del paziente ed i servizi disponibili, nel coordinamento delle prestazioni erogate e nella pianificazione della dimissione e del follow-up, per ottenere il miglioramento complessivo delle cure erogate ed un utilizzo efficiente delle risorse disponibili. In tutti questi processi il rapporto con il paziente ed i familiari riveste un ruolo cruciale.

I pazienti e, laddove opportuno, i familiari o chi ne fa le veci sono coinvolti nelle decisioni e nei processi assistenziali in linea con le loro aspettative culturali.

L'educazione sanitaria rivolta al paziente ed ai familiari li aiuta a partecipare in maniera più positiva al processo assistenziale e a prendere decisioni più consapevoli sul percorso di cura.

Per conseguire le finalità statutarie di Fondazione Poliambulanza e per tutelare lo stile comportamentale dell'intera organizzazione, in particolar modo nei confronti dei pazienti e dei loro familiari, tutti i dipendenti e collaboratori devono assumere gli impegni di seguito descritti.

#### **Livello professionale offerto**

Tutti i collaboratori della Fondazione Poliambulanza devono mantenere un elevato livello professionale, studiando ed approfondendo le tematiche proprie dell'attività svolta.

Tutti i livelli dirigenziali sono tenuti a controllare costantemente il livello di formazione del personale, al fine di impedire che vengano messe in atto condotte errate per ignoranza della normativa vigente o per mancanza di idonea professionalità.

#### **Trasparenza e correttezza nei confronti dei pazienti**

L'accesso al ricovero ospedaliero o alle prestazioni ambulatoriali non possono essere subordinate ad accordi interpersonali, in particolare se legati alla erogazione di prestazioni in regime di solvenza privata, che deve invece rigorosamente svolgersi nell'ambito della regolamentazione aziendale.

Non si possono inoltre accettare doni o altre forme di omaggio che eccedano le normali pratiche di cortesia o che siano finalizzate ad ottenere trattamenti di favore nell'espletamento delle attività della Fondazione Poliambulanza. Le restrizioni al ricevimento di regali si estendono anche ai familiari dei dipendenti e collaboratori o ai loro soci. I dipendenti e collaboratori non sono autorizzati a ricevere regali sotto forma di denaro o di beni facilmente convertibili in denaro.

#### **Cardini del Sistema di Relazioni Professionali ed Umane**

I dipendenti e i collaboratori della Fondazione Poliambulanza favoriscono la creazione di rapporti professionali ed umani volti alla valorizzazione delle relazioni interpersonali. L'organizzazione del lavoro integrata dalle attività di formazione, valorizza il lavoro di equipe e la crescita intesa come corresponsabilità nella relazioni.

Viene garantita costante comunicazione, attenta e discreta, tra i pazienti ed il personale sanitario. I dipendenti e i collaboratori prestano piena disponibilità a fornire chiarimenti e delucidazioni, in modo semplice e comprensibile, sulle condizioni dello stato di salute ed alle opzioni terapeutiche prospettate, garantendo anche ai pazienti e familiari stranieri adeguate e comprensibili informazioni, se necessario avvalendosi dei mediatori culturali individuati dalla Fondazione Poliambulanza.

La Fondazione Poliambulanza definisce i seguenti cardini del proprio sistema di relazioni professionali ed umane:

- accoglienza come espressione di uno stile di attenzione alla persona
- solerzia nel farsi carico di interpretare e comprendere i bisogni, espressi e non
- attenzione alle esigenze di promuovere la continuità delle cure con le strutture del

territorio

- disponibilità a promuovere l'educazione alla salute e a partecipare all'attività di ricerca scientifica in ambito sanitario e bioetico
- sensibilità ai temi del trattamento del dolore non necessario, della tutela della vita in tutte le sue fasi, della donazione degli organi e dei tessuti
- collaborazione con le istituzioni pubbliche, del volontariato e con le Opere della Chiesa Cattolica attivate nell'ambito sanitario e sociale.

### **Comunicazione Esterna**

Le relazioni esterne sono curate dalla Direzione Generale e dai dipendenti e collaboratori incaricati, garantendo inoltre l'aggiornamento costante del sito web.

La comunicazione verso i portatori di interesse è caratterizzata dal rispetto del diritto all'informazione: in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi e tendenziosi.

Le comunicazioni rispettano le leggi, le normative, le regole, le pratiche di condotta professionale, puntando all'obiettivo della chiarezza, della trasparenza e della tempestività, e della salvaguardia delle informazioni riguardanti dati sensibili. È vietata ogni forma di pressione o di assunzione di atteggiamenti di favore nei confronti dei mezzi di comunicazione.

La Fondazione Poliambulanza verifica costantemente la situazione dei reclami inoltrati tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed i risultati dell'analisi dei questionari di soddisfazione dei pazienti.

### **Rapporti con i dipendenti e collaboratori**

Tutti i dipendenti e collaboratori uniformano il proprio operato alle disposizioni del Codice Etico che costituisce parte integrante ed essenziale degli obblighi sottoscritti nel Contratto di Lavoro. La violazione del Codice Etico costituisce inadempimento che può dar luogo a sanzioni disciplinari così come previste dal CCNL di riferimento.

### **Gestione del Personale**

La Fondazione Poliambulanza favorisce ed appoggia la realizzazione di un ambiente di lavoro senza discriminazione alcuna, impegnandosi a tutelare l'integrità morale dei propri collaboratori.

Tutti i dipendenti e collaboratori possono aspirare ad essere presi in considerazione per una nuova posizione organizzativa esclusivamente sulla base delle esigenze aziendali, delle qualifiche e delle abilitazioni professionali nonché dei criteri di merito, senza discriminazioni arbitrarie.

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.

La Fondazione Poliambulanza promuove un ambiente di lavoro rispettoso, sano e sicuro: tutti i dipendenti e collaboratori, a qualsiasi livello, dovranno impegnarsi per mantenere un clima di rispetto reciproco di fronte a differenze personali. Nel rispetto del quadro normativo e degli orientamenti volti a rendere l'ambiente di lavoro sano e sicuro, non saranno tollerati l'uso di alcool e di sostanze stupefacenti, molestie sessuali e azioni discriminatorie di alcun tipo. In particolare, viene tutelata e promossa la salute psicofisica di tutti i dipendenti di qualsiasi livello nell'ambito della Fondazione Poliambulanza. Vengono condannati comportamenti non etici e in particolare qualsiasi comportamento che esercitato sui collaboratori della Fondazione Poliambulanza possa cagionare un danno alla salute.

L'organizzazione del lavoro, in quanto elemento fondamentale dell'ambiente di lavoro, sarà pertanto volta ad evitare qualsiasi situazione di costrittività organizzativa e/o violenza psicologica, in accordo alle normative vigenti.

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 di riqualificazione professionale.

### **Selezione del personale e costituzione del Rapporto di Lavoro**

La selezione e valutazione del personale viene effettuata, con riferimento alla normativa e ai regolamenti vigenti, sulla base della corrispondenza dei profili dei candidati rispetto alle richieste esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Il personale della Fondazione Poliambulanza è inquadrato secondo i contratti di lavoro ammessi dalla normativa vigente. Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni operatore riceve accurate informazioni relative a:

- caratteristiche della funzione assunta 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;
- Codice Etico aziendale.

È dovere di ogni dipendente o collaboratore comprendere il significato delle informazioni ricevute, attivandosi per richiedere chiarimenti sugli eventuali dubbi.

### **Sicurezza e salute**

Ogni dipendente e collaboratore deve prendersi cura della propria sicurezza e della propria salute e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui possono ricadere gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla sua formazione ed alle istruzioni e ai mezzi forniti dalla Fondazione Poliambulanza.

La Fondazione Poliambulanza si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti e collaboratori, allo scopo di preservare la salute e la sicurezza dei lavoratori, dei pazienti e dei terzi. Le specifiche strutture competenti in materia, attente all'evoluzione degli scenari normativi di riferimento ed al conseguente mutamento delle situazioni di rischio aziendale, realizzano interventi di natura tecnica ed organizzativa.

### **Doveri dei dipendenti e collaboratori**

I dipendenti e collaboratori si impegnano ad esercitare la propria attività e professionalità con trasparenza, correttezza ed onestà, contribuendo al perseguimento degli obiettivi aziendali ed operando con elevata efficienza, attenendosi alle disposizioni impartite dalla struttura.

I comportamenti aziendali interni ed esterni dovranno essere adeguati ai principi e valori contenuti nel presente Codice Etico, nelle norme di legge nei regolamenti.

### **È vietato ai collaboratori di:**

- perseguire interessi personali o sfruttare a fini personali la propria posizione in Fondazione Poliambulanza;
- adottare atteggiamenti che possano compromettere l'immagine della Fondazione Poliambulanza;
- usare beni aziendali per scopi diversi da quelli ad essi propri;
- utilizzare inutilmente mezzi e risorse;
- diffondere a terzi informazioni e notizie riguardanti la Fondazione Poliambulanza.

I dipendenti e collaboratori non sono autorizzati, in nome di Fondazione Poliambulanza, a sostenere pubblicamente partiti politici, a partecipare a campagne elettorali, a prendere parte in conflitti religiosi, etnici o internazionali.

### **Abbigliamento e decoro personale**

I dipendenti ed i collaboratori di Fondazione Poliambulanza devono adeguare il proprio abbigliamento e decoro personale all'impostazione e alle specificità della

struttura, contribuendo a trasmettere un'immagine rigorosa di ordine ed igiene. L'ordine della persona è un elemento che contribuisce a creare un rapporto di fiducia con gli assistiti ed ha inoltre una valenza igienica fondamentale, pertanto: ogni dipendente deve avere cura di indossare la divisa pulita ed ordinata, utilizzando correttamente il camice bianco sopra la divisa specifica ogniqualvolta transiti al di fuori delle sale operatorie e delle terapie intensive.

È vietato indossare la divisa di lavoro in mensa e al di fuori della struttura.

Le uniche calzature ammesse sono quelle fornite dall'azienda, pertanto, salvo i casi autorizzati dal medico competente, è fatto divieto di utilizzarne altre tipologie; è inoltre buona norma indossare sempre le calze. Il personale a contatto con i pazienti deve avere unghie corte e prive di smalto e non può indossare unghie artificiali, come da linea guida dell'OMS sull'igiene delle mani (raccomandazione 1A).

È buona norma inoltre tenere i capelli raccolti, non portare monili o fermagli vistosi e/o piercing. L'abbigliamento civile deve essere decoroso nel rispetto dell'ambiente ospedaliero e nei confronti dei degenti e dell'utenza in generale. È vietato ai dipendenti e dai collaboratori portare al di fuori della struttura qualsiasi tipo di materiale e/o abbigliamento di proprietà di Fondazione Poliambulanza

### **Tutela della Privacy**

La privacy di tutti i dipendenti e collaboratori è tutelata nel rispetto delle normative vigenti. È vietata qualsiasi indagine sulle idee, preferenze, gusti personali ed in generale sulla vita privata.

Gli standard adottati prevedono inoltre il divieto della comunicazione o diffusione dei dati personali senza previo consenso dell'interessato.

### **Doveri in materia sanitaria**

Nello svolgimento delle funzioni o del servizio non è consentito, in violazione di norme di legge, di regolamento e dei codici di deontologia professionale:

- a) eccedere o ingiustificatamente limitare prescrizioni farmaceutiche e diagnostiche;
- b) applicare sistemi di frazionamento di interventi e di indebita frammentazione di cure;
- c) favorire ripetuti e ingiustificati ricoveri ospedalieri;
- d) adottare comportamenti o porre in essere iniziative i cui effetti ostacolano l'erogazione di prestazioni dovute dal Servizio Sanitario Regionale;
- e) procurarsi ingiusti profitti con artifici o raggiri a danno del Servizio Sanitario Regionale, specie se i fatti delittuosi riguardano contributi, finanziamenti, mutui agevolati ovvero altre erogazioni dello stesso tipo, comunque denominate, concessi o erogati da parte dello Stato, delle Regioni, di altri enti pubblici o della Unione Europea;
- f) dirottare ingiustificatamente la clientela presso altre strutture pubbliche o private, convenzionate e non;
- g) fatturare operazioni inesistenti, prestazioni mai effettuate o prestazioni maggiori o diverse da quelle realmente erogate nei confronti del Servizio Sanitario Regionale o della Pubblica Amministrazione in genere;
- h) assumere, comunque, comportamenti che integrino gli estremi di illeciti amministrativi dipendenti da reato che comportino interesse o vantaggio per l'ente, ancorché di tali favorevoli situazioni non vi sia contezza da parte dell'ente medesimo;
- i) accettare da pazienti o loro familiari o altri denaro o vantaggi di alcun genere in relazione alle prestazioni effettuate.

### **Rapporti con i terzi**

Nei rapporti con i terzi, i dipendenti e i collaboratori rispettano ed integrano i seguenti comportamenti, nel pieno rispetto delle leggi e delle norme vigenti, oltre

che del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231 al fine di assicurare la legittimità, la trasparenza e l'integrità dell'operato della Fondazione Poliambulanza.

Il Modello Organizzativo ed il Codice Etico si applicano per quanto di competenza anche ai soggetti, esterni a Fondazione Poliambulanza, che operino, direttamente o indirettamente, per il raggiungimento degli obiettivi della Fondazione Poliambulanza. Tali soggetti nei rapporti con la Fondazione Poliambulanza sono obbligati al rispetto delle disposizioni del Modello Organizzativo e del Codice Etico ed, in particolare, nei limiti delle rispettive competenze e responsabilità, dei principi etici di riferimento e delle norme di comportamento descritte.

In assenza dell'impegno espresso a rispettare le norme del Modello Organizzativo e del Codice Etico, la Fondazione Poliambulanza non concluderà, non proseguirà o interromperà i rapporti con il soggetto terzo. È previsto l'inserimento, nelle lettere di incarico e/o negli accordi negoziali, di apposite clausole volte a confermare l'obbligo del terzo di conformarsi pienamente al Modello Organizzativo e al Codice Etico, nonché a prevedere, in caso di violazione, la diffida al puntuale rispetto del Modello Organizzativo e al Codice Etico ovvero la risoluzione del rapporto contrattuale.

I dipendenti e i collaboratori preposti ai procedimenti di stipula di contratti di qualsiasi natura o al conferimento di incarichi professionali devono improntare le attività alla ricerca del massimo vantaggio per la stessa Fondazione Poliambulanza, alla luce dei principi ed i criteri posti a garanzia della scelta del contraente, ed uniformando il proprio agire ai principi della trasparenza ed imparzialità.

### **Conflitti di interesse**

Esiste un conflitto di interessi, reale o potenziale, quando una relazione fra un collaboratore e un terzo potrebbe risultare di pregiudizio agli interessi della Poliambulanza o in violazione di norme applicabili.

Tutti i collaboratori devono, nei loro rapporti con clienti, fornitori, contraenti e concorrenti, privilegiare gli interessi della Poliambulanza rispetto ad ogni altra situazione che possa comportare un beneficio personale, reale o potenziale, per se stessi, i propri familiari o per i loro soci (intesi come soggetti che intrattengono in via contrattuale o associativa rapporti di natura imprenditoriale con il dipendente).

I conflitti di interessi che coinvolgono i dipendenti e collaboratori devono essere resi noti attraverso una dichiarazione sottoscritta da compilarla immediatamente allorché il dipendente e collaboratore ravvisi l'esistenza di un conflitto di interessi.

Tutte le procedure negoziali devono essere improntate ai principi di correttezza e buona fede, seguendo le procedure aziendali esistenti.

### **Doni e altre forme di omaggi**

Ai dipendenti e collaboratori è consentito accettare doni o altre forme di omaggio, solo se di modico valore tali da non poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come strumenti atti ad ottenere vantaggi in modo improprio.

I dipendenti e collaboratori che ricevano omaggi o trattamenti di favore non direttamente ascrivibili a normali relazioni di cortesia dovranno consultare i propri superiori allo scopo di ricevere istruzioni in merito alla destinazione dei regali stessi.

La partecipazione su invito a eventi, conferenze, convention, presentazioni commerciali o corsi di carattere tecnico inerenti l'attività lavorativa dovrà essere autorizzata dai superiori gerarchici.

Le restrizioni al ricevimento di regali si estendono anche ai familiari dei collaboratori o ai loro soci.

### **Incentivi commerciali, omaggi e spese di rappresentanza**

Il riconoscimento di qualsiasi commissione, sconto, credito e abbuono deve essere accordato in conformità con la normativa vigente dietro presentazione della documentazione di supporto.

Oltre a quanto richiesto dai principi sopra enunciati, qualsiasi incentivo commerciale deve essere in linea con le comuni pratiche di mercato, non deve eccedere i limiti di valore consentiti e deve essere stato approvato e registrato in conformità a quanto

stabilito dalle regole interne. I dipendenti e i collaboratori non possono accettare bonus condizionati alla fornitura, campioni gratuiti in quantità abnorme rispetto al normale impiego o eccedenze di forniture sottostanti l'acquisto.

I rapporti con la committenza, pubblica e privata, sono improntati a senso di responsabilità, correttezza commerciale e spirito di collaborazione.

Rapporti con la Pubblica Amministrazione, i pubblici dipendenti e gli enti concessionari di pubblico servizio

La Fondazione Poliambulanza di impegna ad individuare ed autorizzare esplicitamente ogni dipendente o collaboratore avente facoltà di rapportarsi con Enti Pubblici.

Non è consentito offrire denaro o doni a dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione o a loro parenti, sia italiani che di altri paesi, salvo che si tratti di doni o utilità d'uso di modico valore.

Si considerano illeciti i pagamenti non consentiti fatti direttamente da enti italiani o da loro dipendenti e quelli fatti tramite persone che agiscono per conto di tali enti, sia in Italia che all'estero.

E' fatto divieto di offrire o di accettare qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore di valore per ottenere un trattamento più favorevole in relazione a qualsiasi rapporto intrattenuto con la Pubblica Amministrazione.

In quei paesi dove è nel costume offrire doni a clienti od altri, è possibile agire in tal senso quando questi doni siano di valore modico, ma sempre nel rispetto delle leggi. ciò non deve comunque mai essere interpretato come una ricerca di favori.

Nella formulazione degli atti contabili e nella gestione contabile dell'ente dovrà essere garantita la massima trasparenza ai fini dei procedimenti di verifica e di controllo.

Quando è in corso una qualsiasi trattativa d'affari, richiesta o rapporto con la Pubblica Amministrazione, il personale incaricato non deve cercare di influenzare impropriamente le decisioni della controparte, comprese quelle dei funzionari che trattano o prendono decisioni, per conto della Pubblica Amministrazione.

Nel caso specifico dell'effettuazione di una gara con la Pubblica Amministrazione si dovrà operare nel rispetto delle normative e della corretta pratica commerciale.

Se l'ente utilizza un consulente o un soggetto "terzo" per essere rappresentato nei rapporti verso la Pubblica Amministrazione, si dovrà prevedere che nei confronti del consulente e del suo personale o nei confronti del soggetto "terzo" siano applicate le stesse direttive valide per i dipendenti dell'ente. Inoltre, l'ente non dovrà farsi rappresentare, nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, da un consulente o da un soggetto "terzo" quando si possano creare conflitti d'interesse.

Nel corso di una trattativa d'affari, richiesta o rapporto commerciale con la Pubblica Amministrazione non vanno intraprese (direttamente o indirettamente) le seguenti azioni:

- esaminare o proporre opportunità di impiego e/o commerciali che possano avvantaggiare dipendenti della Pubblica Amministrazione, a titolo personale o loro familiari;
- offrire o in alcun modo fornire omaggi;
- sollecitare o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti.