



CODICE ETICO

N° di revisione	Data	Deliberazione	Redatta da :
Rev 0	27.06.2007	n. 475	Direzione Strategica
Rev 1	04.03.2009	--	Direzione Strategica
Rev 2	29.11.2011	n. 903	Direzione Strategica
Rev 3	21.12.2012	n.976	Direzione Strategica
Rev 4	10.12.2014	n. 1046	Direzione Strategica

INDICE

Premessa	pag.3
1. Parte generale	pag.4
1.1. Presentazione dell'Azienda Ospedaliera	pag.4
1.2. Finalità dell'Azienda ospedaliera	pag.5
1.3. Destinatari	pag.6
1.4. Terzi	pag.6
1.5. Utenti	pag.7
1.6. Piano di Organizzazione Aziendale (POA)	pag.7
1.6.1. Organigramma sintetico	pag.7
1.6.2. Dipartimenti e SITRA	pag.7
2. Ambito di applicazione	pag.8
2.1 Natura giuridica	pag.8
2.2 Ambito e potere organizzatorio aziendale	pag.8
2.3 Reati configurabili nell'operatività dei Destinatari	pag.8
3. Principi generali	pag.9
3.1. Tutela della persona	pag.9
3.2. Rispetto dei principi e delle norme vigenti	pag.10
3.3. Equità	pag.10
3.4. Onestà	pag.10
3.5. Imparzialità e pari opportunità	pag.11
3.6. Riservatezza	pag.11
3.7. Trasparenza e completezza dell'informazione	pag.11
3.8. Diligenza	pag.12
3.9. Appropriatezza	pag.12
3.10. Sicurezza	pag.13
3.11. Tutela dell'Ambiente	pag.13
4. Dichiarazione di intenti dell'Azienda	pag.13
5. Criteri di Condotta	pag.14
5.1. <i>Criteri di condotta nelle relazioni con la Pubblica Amministrazione e le Pubbliche Istituzioni</i>	pag.15
5.1.1. Governo Aziendale	pag.15
5.1.2. Il sistema dei controlli interni	pag.15
5.1.3. Trasparenza verso il territorio di riferimento	pag.16
5.2. <i>Criteri di condotta nelle relazioni con i collaboratori</i>	pag.16
5.2.1. Selezione del personale	pag.16
5.2.2. Costituzione del rapporto di lavoro	pag.16
5.2.3. Gestione del personale	pag.17
5.2.4. Interventi sull'organizzazione del lavoro	pag.18
5.2.5. Sicurezza e salute	pag.18
5.2.6. Tutela della privacy	pag.19
5.2.7. Integrità e tutela della persona	pag.19
5.2.8. Doveri dei collaboratori	pag.19

5.3.	Criteri di condotta nelle relazioni con i/le cittadini/e utenti	pag.20
5.3.1.	Imparzialità	pag.20
5.3.2.	Comunicazione ai/alle cittadini/e – utenti	pag.20
5.3.3.	Carta dei Servizi	pag.21
5.3.4.	Stile di Comportamento del personale dipendente	pag.21
5.3.5.	Controllo della Qualità e della Customer Satisfaction	pag.22
5.4.	<i>Criteri di condotta nelle relazioni con i Terzi</i>	pag.22
5.4.1.	Scelta del fornitore	pag.22
5.4.2.	Integrità e indipendenza nei rapporti	pag.23
6.	Organismo di Vigilanza	pag.23
6.1.	Compiti di dell'Organismo Vigilanza in materia di attuazione e controllo del Codice Etico	pag.23
6.2.	Composizione e durata dell'Organismo di Vigilanza	pag.24
6.3.	Le segnalazioni	pag.24

Premessa

Il Codice Etico costituisce uno strumento importante per l'attuazione di politiche di Responsabilità Sociale all'interno dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma, in quanto orienta la condotta etica delle azioni quotidiane di tutti/e ed esplicita i valori di riferimento fondamentali intorno ai quali l'organizzazione declina la propria politica comportamentale.

All'interno del mondo della Sanità, gli Ospedali non hanno un'esistenza a sé stante, ma sono Aziende che vivono ed agiscono in un tessuto sociale che comprende vari soggetti, tra cui spicca una società civile molto attenta all'operato dei/delle —professionisti/e della salute

Il comportamento più o meno etico di un'Azienda Ospedaliera interessa potenzialmente tutti/e i/le cittadini/e, ai/alle quali non sono più sufficienti astratte dichiarazioni di principi e valori: essi/e esigono, ormai, un impegno quotidiano e credibile, frutto di una precisa politica organizzativa e di un sistema aziendale organizzato a tal fine.

Il Codice Etico può definirsi come la —Carta Costituzionale dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma, una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione.

E' un mezzo efficace a disposizione per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'Azienda Ospedaliera C.Poma, perché introduce una definizione chiara ed esplicita delle responsabilità etiche e sociali della Direzione Strategica, della Dirigenza, del Comparto e anche dei Fornitori.

Il Codice Etico vuole essere uno strumento capace di garantire una gestione equa ed efficace dei cambiamenti organizzativi e delle relazioni umane, sostenendo la —reputazione dell'Azienda Ospedaliera C.Poma, in modo da creare fiducia verso l'esterno.

Il Codice Etico svolge contemporaneamente una pluralità di funzioni:

- Determina una legittimazione morale, in quanto i diritti e le responsabilità, così come espressi nel Codice stesso, offrono i termini in base ai quali tutti/tutte possono riconoscere che le proprie aspettative ed attese legittime sono trattate equamente (il criterio del bilanciamento delle attese, soprattutto nel mondo della Sanità, diventa la base per un accordo e per una cooperazione mutuamente vantaggiosa)
- Persegue anche una funzione cognitiva, in quanto, attraverso l'enunciazione di principi generali e di regole comportamentali precauzionali, consente di riconoscere i comportamenti non etici, cioè opportunistici, e di chiarire l'esercizio appropriato e quindi non abusivo dell'autorità, della discrezionalità, della delega e dell'autonomia decisionale di ciascun partecipante all'organizzazione

- Esercita una funzione incentivante, generando spinte motivazionali alla conformazione ai principi ed alle regole in esso contenute, basate sulla circostanza che dalla loro osservanza dipende il formarsi della reputazione dell'Azienda Ospedaliera C. Poma e lo stabilirsi di relazioni di fiducia reciprocamente vantaggiose tra l'Azienda, i/le Dipendenti e tutti gli Stakeholder interni ed esterni. Allo stesso modo, dall'osservanza dei principi e delle norme del Codice dipende la reputazione di ogni partecipante all'organizzazione e la fiducia che L'Azienda Ospedaliera C.Poma riversa nei confronti dello/a stesso/a.
- Rappresenta una funzione qualificativa, nel senso che il Codice consente di individuare, di valutare oggettivamente e, di conseguenza, di misurare i comportamenti organizzativi, costituendo anche un metro importante nel sistema dei controlli per l'attribuzione di riconoscimenti o sanzioni interne.
- Rappresenta uno strumento di gestione, in quanto permette l'identità aziendale su valori chiaramente definiti e in quanto fornisce procedure chiare per la soluzione di problemi che sfuggono al quadro legislativo.
- Rappresenta uno strumento di comunicazione e quindi deve avere la caratteristica di essere accessibile a tutti/e i/le componenti dell'organizzazione, in modo da permettere un allineamento consapevole ai principi generali individuati. Questa condizione, a sua volta, permette agli stakeholder esterni di conoscere lo spirito che informa l'operato dell'Azienda Ospedaliera C.Poma e, quindi, di esigere rispondenza tra questo ultimo e i valori dichiarati.

1.PARTE GENERALE

Il presente Codice Etico è documento ufficiale dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma, approvato e successivamente aggiornato con atti deliberativi del Direttore Generale. Esso definisce la politica governativa e riunisce i principi valoriali e le regole comportamentali in cui l'intera Organizzazione si rispecchia, definendo la disciplina generale cui sono soggetti/e tutti/e coloro i/le quali operano direttamente e/o indirettamente nel contesto aziendale.

1.1.Presentazione dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma di Mantova, costituita con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 6500 del 30/12/1994, è il risultato dell'aggregazione di realtà molto diverse tra loro, anche in conseguenza di un differente passato storico.

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma è oggi costituita dai Presidi Ospedalieri di :

- Presidio Ospedaliero di Asola e Bozzolo (Stabilimento Ospedaliero Riabilitativo Don Mazzolari di Bozzolo e Stabilimento Ospedaliero Ospedale Civile di Asola)
- Presidio Ospedaliero di Mantova
- Presidio Ospedaliero Destra Secchia di Pieve di Coriano
- Ospedale Psichiatrico Giudiziario di Castiglione delle Stiviere e dai Poliambulatori extra ospedalieri di Castel Goffredo, Goito, Mantova, Marcaria-Campitello, Ostiglia, Poggio Rusco, Quistello, Rodigo, Roncoferraro, Sermide, Viadana e dal Dipartimento di Salute Mentale.

Per una più completa e specifica presentazione si fa riferimento sia al POA (DGR IX/4914 del 21/02/2013) che alla Carta dei Servizi, distribuita sia in formato cartaceo che pubblicata sul sito web aziendale.

1.2.Finalità dell’Azienda Ospedaliera

La tutela della salute, fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività, è diventata nel nostro Paese qualcosa di più di un principio ispiratore di una norma programmatica contenuta nella Costituzione della Repubblica Italiana.

L’Azienda Ospedaliera Carlo Poma persegue le finalità di promozione e tutela della salute psico-fisica nel rispetto della dignità e della libertà della persona, di cui alla Legge n.833/78, nelle forme gestionali ed organizzative di cui al D.Lgs. 502/92 e successive modifiche ed integrazioni, in attuazione degli obiettivi previsti dagli atti di programmazione sanitaria nazionale e regionale.

La **Mission Aziendale** afferma che : *“l’Azienda eroga prestazioni specialistiche secondo criteri di appropriatezza e qualità. Il fine della nostra azione quotidiana è la tutela della salute psicofisica dei nostri pazienti, nel rispetto della dignità e della libertà della persona. I valori che spingono la nostra azione sono la centralità del paziente, il benessere dei professionisti e del personale dell’Azienda, la relazione forte con e realtà del volontariato. Tutto questo, nella sicurezza e nel comfort di ambienti di lavoro che rispettano le norme vigenti. I risultati di qualità delle prestazioni sono garantiti dal costante investimento in tecnologie d’avanguardia, e nell’attenzione ai percorsi di sviluppo e formazione delle risorse umane: tutto ciò per sostenere il cambiamento e l’innovazione continua che è proprio del settore sanitario oggi. Puntiamo ad essere una realtà competitiva sul territorio, in termini di tempi di attesa, qualità e costi delle prestazioni, valorizzazione delle eccellenze.”*

La **Vision Aziendale** individua le politiche e gli orientamenti di fondo decisi dalla Direzione Generale, le linee guida entro cui devono essere orientate tutte le attività aziendali e a cui deve ispirarsi il personale aziendale nell’operatività necessaria al loro compimento. L’Azienda Ospedaliera Carlo Poma: *—il benessere è il nostro obiettivo: promuovere la salute, curare la malattia, accompagnare l’intero ciclo di vita del paziente che si rivolge al nostro ospedale. Poiché un ospedale che funziona migliora la vita di tutti i cittadini*

1.3. Destinatari

Le norme comportamentali derivanti dal Codice Etico si applicano , senza eccezione alcuna a tutti i livelli organizzativi previsti dal POA e quindi sia alla Direzione Generale, che ai Dirigenti che a tutto il Personale Dipendente, nonchè ai Professionisti che, in forma individuale o quali componenti un'Associazione professionale erogano prestazioni in forma coordinata e continuativa nell'interesse dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma e a tutti coloro che intrattengono rapporti con l'Azienda Ospedaliera stessa.

Tutte le categorie sopra nominate sono quindi ritenute **"Destinatari"** del Codice Etico.

Compete in primo luogo ai/alle Responsabili dei vari sistemi organizzativi aziendali dare concretezza ai valori e ai principi contenuti nel Codice Etico, facendosi carico delle responsabilità assunte verso l'interno e verso l'esterno e rafforzando la fiducia, la coesione e lo spirito di gruppo.

Infatti, l'esistenza di codici di comportamento o di regole scritte unitamente alla prova che il personale li abbia ricevuti e compresi, non ne assicura l'osservanza: il rispetto dei valori e principi etici non è intrinseco all'esistenza di un Codice , ma è piuttosto assicurato dalle azioni e dagli esempi del —management—.

Per questo motivo ogni Responsabile di unità/struttura organizzativa aziendale ha l'obbligo di :

- Costituire con il proprio operato un esempio per i propri collaboratori
- Orientare il personale dipendente all'osservanza del Codice Etico
- Adoperarsi perché il personale dipendente comprenda che il rispetto delle norme del Codice Etico costituisce parte essenziale della qualità della prestazione di lavoro
- Essere disponibili ad attuare prontamente adeguate misure correttive, quando richiesto dalla situazione
- Impedire qualunque tipo di ritorsione

1.4. Terzi

Per il presente Codice Etico è considerato **"terzo"** ogni persona fisica o giuridica, tenuta ad una o più prestazioni in favore dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma, o che, comunque, intrattiene rapporti con essa senza essere qualificabile come Destinatario.

Nei confronti di terzi, tutto il personale dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma, in ragione delle responsabilità assegnate, provvederà a :

- Dare adeguata informazione circa gli impegni ed obblighi imposti dal Codice Etico Aziendale
- Esigere il rispetto degli obblighi che riguardano direttamente la loro attività

- Attuare le opportune iniziative interne e , se di propria competenza, esterne in caso di mancato adempimento da parte di terzi dell'obbligo di adeguarsi alle norme del Codice Etico.

1.5.Utenti

Per il presente Codice Etico è definito **"utente"** qualsiasi persona fisica che , rapportandosi con l'Azienda Ospedaliera Carlo Poma usufruisce delle prestazioni e dei trattamenti sanitari dalla stessa erogati

Nei confronti dell'utenza, tutto il personale dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma ha l'obbligo, secondo il valore della reciprocità, di attivare una relazione collaborativa, nella coscienza che una buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale e capace di evidenziare le azioni positive, creando un clima di fiducia interno ed esterno.

1.6. Piano di Organizzazione Aziendale (POA)

Il P.O.A. ha compiutamente disegnato l'assetto organizzativo dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma con una particolare accento all'attivazione dei DIPARTIMENTI CLINICO-GESTIONALI.

1.6.1 Organigramma sintetico

Per tutte le altre articolazioni e strutture dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma si fa riferimento al P.O.A.

1.6.2 Dipartimenti e SITRA

I Dipartimenti Clinici dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma sono di natura gestionale.

Essi sono :

- Dipartimento Emergenza Urgenza
- Dipartimento Medico
- Dipartimento Materno Infantile
- Dipartimento di Radiologia Clinica
- Dipartimento Medicina di Laboratorio
- Dipartimento Chirurgico-ortopedico
- Dipartimento Cardio-toraco-vascolare
- Dipartimento Neuroscienze
- Dipartimento di Salute Mentale

Ogni Dipartimento prevede al proprio interno Strutture Complesse e Semplici, per la cui elencazione si rinvia al P.O.A

I Dipartimenti sono disciplinati da un proprio regolamento

Il SITRA è una struttura complessa a valenza aziendale, dotata di autonomia gestionale che opera in line alla Direzione Sanitaria Aziendale. E' titolare di indirizzo, direzione, organizzazione, coordinamento e valutazione del personale infermieristico, ostetrico, tecnico-sanitario, riabilitativo, della prevenzione e degli operatori di supporto operanti in tutti i settori organizzativi afferenti all'Azienda Ospedaliera, in linea con le politiche e gli obiettivi aziendali definiti dalla Direzione Generale.

Vi sono inoltre i seguenti Dipartimenti funzionali ovvero il DMTE (Dipartimento Medicina Trasfusionale ed Ematologia, il DIPO (Dipartimento Oncologico) e il Dipartimento Cure Palliative.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Codice Etico si applica all'Azienda Ospedaliera Carlo Poma e quindi a tutte le sue articolazioni organizzative. I contenuti del Codice Etico Aziendale sono vincolanti e impongono comportamenti coerenti a tutti i propri dipendenti. L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma richiede ,inoltre, ai principali fornitori e partner una condotta in linea con i principi generali del presente codice. Il Codice Etico ha validità nei rispettivi ambiti di competenza.

2.1.Natura giuridica

Il Codice Etico è un documento ufficiale dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma, deliberato dal Direttore Generale e definisce il quadro entro il quale deve svolgersi l'attività dell'Azienda Ospedaliera stessa in tutte le sue articolazioni sia organizzative che funzionali, così come descritte nel P.O.A.. Il Codice Etico costituisce pertanto la fonte primaria e funzionalmente attuativa del P.O.A. stesso.

2.2.Ambito e potere organizzatorio aziendale

La Direzione Strategica si impegna ad organizzare e a verificare il complesso delle proprie attività in modo tale che i **Destinatari** del Codice Etico Aziendale non commettano reati o illeciti che contrastino con l'interesse pubblico, screditando l'immagine e la credibilità dell'Azienda Ospedaliera stessa.

2.3.Reati configurabili nell'operatività dei Destinatari

Vengono di seguito riportati i reati che possono configurarsi nell'operatività dei Destinatari dell'Azienda Ospedaliera:

- Delitti di indebita percezione di erogazioni, truffa in danno dello Stato o di un ente pubblico o per il conseguimento di erogazioni pubbliche e frode informatica in danno dello Stato o di un ente pubblico (artt. 316bis, 316ter, 640, comma 2 n.1, 640bis e 640ter c.p.) – art. 24 D.Lgs. 231/2001;

- Delitti informatici e trattamento illecito dei dati (artt. 615ter, 617quater, 617quinquies e 615quater, 615quinquies; nonché artt. 491bis e 640quinquies c.p.) – art. 24bis D.Lgs. 231/2001;
- Delitti di concussione e corruzione (artt. 317, 318, 321 e 322, comma 1 e 3; 319; 319ter, comma 1; 321, 322, comma 2 e 4; 317 c.p.) – art. 25 D.lgs. 231/2001; legge n.190 del 60.nov.2012;
- Delitti contro la personalità individuale (artt. 600, 600bis, ter, quater e quater1, 601, 602, 602bis, 602ter) – art. 25 quinquies D.Lgs. 231/2001;
- Delitti di abuso di informazioni privilegiate e di manipolazione del mercato di cui alla parte V, titolo 1-bis, capo II, TU 58/1998 – art. 25 sexies D.Lgs. 231/2001;
- Reati di omicidio colposo, lesioni gravi o gravissime commesse con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza del lavoro – art. 25 septies D.Lgs. 231/2001;
- Delitti di ricettazione, riciclaggio ed impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita (art. 648, 648bis e 648ter c.p.) – art. 25octies D.Lgs. 231/2001;
- Delitto di induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria (art. 377bis c.p.) – art. 25novies D.Lgs. 231/2001.
- Delitti di gestione non autorizzata di rifiuti pericolosi, traffico illecito di rifiuti, falso del certificato di analisi dei rifiuti, scarico di acque reflue (Codice ambiente art. 256, 258, 260, allegato 5) – art. 25-undecies D.Lgs. 231/2001.

3. PRINCIPI GENERALI E VALORIALI

3.1. Tutela della persona

Prima di esplicitare gli impegni che l'Azienda Ospedaliera si assume , è necessario declinare che la —tutela della persona‖ è rivolta sia nei confronti dei/delle pazienti che nei confronti dei/delle lavoratori/lavoratrici dell'Azienda stessa.

Obiettivo primario dell'Azienda Ospedaliera —Carlo Poma‖ di Mantova è curare la persona malata e non la malattia, ponendo la giusta attenzione anche al contesto familiare. Cosciente della delicatezza propria del settore in cui opera, l'Azienda è sensibile alle esigenze dei/delle pazienti, ivi comprese quelle di ordine etico, morale e religioso, nella convinzione che l'essere umano rappresenti, non un mezzo, bensì il fine della propria ragione istituzionale. Nei confronti dei/delle propri/proprie dipendenti l'Azienda Ospedaliera Carlo Poma garantisce l'integrità fisica e morale e condizioni di lavoro sicuri e salubri. Viene quindi, sottolineato con forza che non sono tollerate richieste o minacce volte ad indurre chiunque ad azioni contrarie alla legge e al Codice Etico o a comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali o religiose .

3.2. Rispetto dei principi e delle norme vigenti

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma persegue il rispetto dei principi e delle norme vigenti che presiedono all'attività sanitaria , facendo propri sia i valori della Costituzione Italiana, che quelli riconosciuti in sede internazionale , nonché quelli contenuti nella normativa nazionale e regionale.

In nessun modo comportamenti posti in violazione di leggi, regolamenti e del presente Codice Etico possono essere considerati un vantaggio per l'Azienda Ospedaliera e , pertanto, nessuno/a può considerarsi autorizzato/a a porre in essere tali comportamenti con il pretesto di voler favorire l'Azienda Ospedaliera Carlo Poma.

3.3. Equità

La gestione dei rapporti di lavoro è orientata a garantire le pari opportunità, a promuovere la crescita professionale di ciascuno/a in un quadro di lealtà e fiducia, e ad attuare processi di delega e di responsabilizzazione. La condivisione da parte di tutto il personale degli obiettivi di appropriatezza, efficienza, efficacia ed economicità e la tensione verso il loro perseguimento ,nello svolgimento dei propri compiti, è condizione essenziale per la realizzazione della mission aziendale .

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma si impegna pertanto :

- a mantenere un comportamento di promozione dell'integrazione culturale e professionale tra le diverse categorie di operatori.
- a migliorare l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari
- a favorire la comunicazione e l'abbattimento delle barriere linguistiche, sociali e culturali tra gli/le operatori/operatrici e con i/le cittadini/e stranieri/e, facilitando in tal modo , non solo l'erogazione delle prestazioni, ma anche il rispetto delle diversità.

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma si impegna a fare in modo che ,nella sottoscrizione e gestione di rapporti contrattuali che implicano l'istaurarsi di relazioni gerarchiche, l'autorità sia esercitata con equità e correttezza evitandone ogni abuso.

In particolare l'Azienda Ospedaliera di Mantova garantisce che l'autorità non si trasformi in esercizio di potere lesivo della dignità e autonomia del/della dipendente, e che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore dei/delle collaboratori/collaboratrici.

3.4. Onestà

Nell'ambito della propria attività professionale tutti/e i/le dipendenti dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma sono tenuti/e a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il presente Codice Etico , i regolamenti e le procedure interne,impegnandosi, così, ad un comportamento basato sulla lealtà e correttezza.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma può giustificare una condotta non coerente con le norme previste da questo Codice e dalla normativa vigente,

3.5. Imparzialità e Pari Opportunità

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi portatori di interessi (le scelte epidemiologico-sanitarie, i rapporti con le Istituzioni Pubbliche, la gestione del personale, l'organizzazione del lavoro, la selezione e la gestione dei fornitori, i rapporti con la Comunità di riferimento e le organizzazioni di Volontariato), l'Azienda Ospedaliera Carlo Poma evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche alle credenze religiose e agli stili di vita diversi dei/delle propri/proprie interlocutori/interlocutrici e dei/delle propri/proprie Utenti.

3.6. Riservatezza

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo in caso di espressa e consapevole autorizzazione e conformità alle norme giuridiche vigenti.

In questa ottica si è dotata di un Documento Programmatico di Sicurezza in materia di trattamento dei dati (D.P.S.) a cui tutti/e possono accedere e nel quale vengono riportate le apposite misure di sicurezza.

Inoltre, tutti/e i/ le dipendenti dell'Azienda Ospedaliera sono tenuti/e a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività professionale.

3.7. Trasparenza e completezza dell'informazione

I/Le dipendenti dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma sono tenuti/e a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che, nell'impostare i rapporti con l'Azienda, i vari portatori di interesse (**Stakeholder**) siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli rispetto agli argomenti coinvolti, alle alternative e alle conseguenze più rilevanti. In particolare, nella formulazione di eventuali contratti, l'Azienda Ospedaliera avrà sempre cura di specificare al/alla contraente i comportamenti da tenere in determinate circostanze, in modo chiaro e comprensibile.

Per quanto riguarda i/le pazienti/utenti, in applicazione della —Politica del Consenso Informato e nel rispetto del diritto di autodeterminazione è fatto obbligo la somministrazione dello specifico e omonimo documento.

Ogni informazione e comunicazione rivolta all'esterno dell'Azienda Ospedaliera, sia in forma documentale, che radiotelevisiva che informatica o orale, deve avvenire nel rispetto del regolamento vigente.

3.8. Diligenza

I contratti , gli incarichi di lavoro , le prestazioni sanitarie devono essere eseguiti secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti. L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma si impegna a non sfruttare condizioni di ignoranza o di incapacità sia delle proprie controparti interne ed esterne che della propria Utente.

3.9. Appropriatezza

Poiché i servizi garantiti da risorse pubbliche non possono essere forniti con superficialità disperdendo le risorse in risposte non appropriate ai bisogni, (ciò si ripercuoterebbe in maniera negativa sull'efficacia dell'intero sistema)., l'Azienda Ospedaliera Carlo Poma si impegna a far sì che l'erogazione delle proprie prestazioni risponda a criteri di appropriatezza: la terapia, o l'accertamento diagnostico, devono avere valore scientifico per —quell paziente e per —quella patologia.

Ma —Appropriatezza è anche redistribuzione sul territorio delle attività in base alle esigenze degli abitanti. I servizi erogati in modo non appropriato devono essere identificati, e —riconvertiti in servizi veramente essenziali. Definire il concetto di appropriatezza è un compito difficile, ma possibile attraverso l'adozione di linee guida condivise tra gli operatori sanitari e la società civile del nostro territorio di pertinenza..

Etica, qualità e umanizzazione sono i tre pilastri messi a fondamento della struttura organizzativa del sistema socio-sanitario. L'ottimizzazione del sistema della cura sta proprio nella tensione continua ad integrare questi tre elementi in un'unica strategia organizzativa tesa ad armonizzare l'infinita varietà delle prestazioni erogate, cioè si deve tendere a concretizzare il concetto di —servizio alla persona. La prospettiva etica ci consente di esplicitare le finalità del sistema e di dare consapevolezza dell'orizzonte valoriale a cui vuole tendere il nostro agire. Ci consente di produrre la ragione del senso e di supportare le scelte cliniche ed organizzative attraverso la cultura dei valori e il riferimento alla grande tradizione morale delle professioni di aiuto. La dimensione della qualità ci apre l'orizzonte della reale capacità di soddisfare le esigenze delle persone alle quali sono rivolti i nostri servizi. In essa trova espressione realizzativa anche il nostro concetto di appropriatezza . Questo principio etico mette in risalto che i processi sanitari non hanno la sola dimensione dei professionisti e dei soggetti erogatori, ma anche quella di rapporto con i governi nazionali , regionali e locali :l' —Appropriatezza è una dimensione della tutela dei diritti dei/delle cittadini/e. E' nell'Appropriatezza che l'umanizzazione può diventare il grande sogno professionale ed esistenziale. L'umanizzazione è un processo che coinvolge tutti/e, pazienti e operatori/operatrici, nella tensione a riconoscere ad ognuno/a il diritto alla dignità e alla promozione dei valori propri dell'essere umano. Ma questo processo per vivere nella nostra realtà di vita e di tempo ha bisogno dello —spazio del possibile reso dal valore etico dell'Appropriatezza e dallo sforzo della Qualità.

3.10. Sicurezza

L' Azienda nello svolgimento di tutte le proprie attività, opera nel pieno rispetto della normativa di settore e del D.Lgs. 81/2008 e (successive modifiche) in materia di sicurezza sul lavoro nei confronti del personale e di terzi. L'Azienda si impegna ,nel rispetto di leggi in materia di sicurezza, regolamenti, indicazioni e/o prescrizioni dell'organo di vigilanza in relazione all'attività ispettiva sulla struttura, a porre particolare attenzione alla sicurezza fisica degli/delle ospiti, visitatori/visitatrici, volontari/e, collaboratori/collaboratrici attraverso adeguate misure preventive (es. Piano di emergenza, Antincendio, Evacuazione...).

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma considera un dovere primario la tutela della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro e ritiene fondamentale, nell'espletamento della propria attività, il rispetto dei diritti dei lavoratori e la collaborazione con le organizzazioni che li rappresentano.

3.11. Tutela dell'ambiente

L'ambiente è un bene primario che l'Azienda Ospedaliera Carlo Poma si impegna a salvaguardare.

A tal fine programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economico-finanziarie e imprescindibili esigenze ambientali, sottolineando in questo operare il grande rispetto agito verso le generazioni future.

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma di Mantova si impegna a migliorare l'impatto ambientale delle proprie attività, nonché a prevenire i rischi per i/le cittadini/e e per l'ambiente ,non solo nel rispetto della normativa vigente, ma tenendo conto dello sviluppo della ricerca scientifica e delle migliori esperienze in materia.

4.Dichiarazione di intenti dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma si impegna ad operare in piena conformità a quanto previsto dal presente Codice Etico e a dotarsi degli strumenti più opportuni affinché i contenuti dello stesso siano pienamente applicati da parte dei Destinatari e dei Terzi.

Il controllo della piena applicazione del Codice Etico Aziendale viene affidato al Organismo di Vigilanza (OdV), il quale ha la facoltà di operare in totale autonomia e indipendenza rispetto all'Azienda stessa

L' Organismo di Vigilanza svolge una funzione di —garante|| del Codice Etico :

- Promuovendo la conoscenza dei contenuti del Codice Etico
- Assicurando la diffusione e l'aggiornamento costante dei contenuti del Codice Etico
- Assicurando l'interpretazione e l'attuazione delle disposizioni del Codice Etico
- Promuovendo e verificando la conoscenza e l'attuazione del Codice Etico all'interno e all'esterno dell'Azienda Ospedaliera
- Assicurando la verifica di ogni notizia di violazione del Codice Etico

- Presentando alla Direzione Strategica una relazione semestrale sull'attuazione del Codice Etico

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma si impegna, inoltre, a diffondere in modo capillare ai propri Destinatari il proprio Codice Etico, sia attraverso la propria rete intranet, sia inserendo l'intero testo sul sito aziendale www.aopoma.it

Inoltre è possibile segnalare eventuali difformità all'indirizzo mail:

codice.etico@aopoma.it

Nei corsi semestrali previsti per i neo assunti è fatto obbligo la presentazione del Codice Etico Aziendale a cura del/della Responsabile della Struttura Qualità, Accreditamento e Appropriarezza.

Nei confronti dei Terzi, tutti/e i/le dipendenti hanno l'obbligo di :

- informarli adeguatamente circa il contenuto del Codice Etico
- esigere il rispetto degli obblighi che riguardano direttamente la loro attività
- adottare le opportune iniziative in caso di mancato adempimento

5. CRITERI DI CONDOTTA

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma intende far rispettare le seguenti norme generali:

- a) **Trattamento delle informazioni** : le informazioni dei vari portatori di interesse vengono trattate sia secondo il principio della riservatezza e della privacy, che delle specifiche leggi e normative nazionali e regionali.
- b) **Regali ,omaggi e benefici** : tutti/e coloro che operano per l'Azienda Ospedaliera Carlo Poma si astengono dall'accettare regali, omaggi e benefici salvo che rientrino nelle normali pratiche di cortesia. Rientra nelle normali pratiche di cortesia la dazione di beni di modico valore e di cui può beneficiare l'U.O. o l'Ufficio o la Struttura nel suo complesso. Anche in questo caso, comunque, non dovranno essere accettati regali o benefici di altro genere , laddove siano volti ad ottenere trattamenti non conformi al principio dell'onestà e della imparzialità. Per tutte quelle situazioni per cui vi sia qualche dubbio sulla riconducibilità del regalo, omaggio o beneficio alle normali pratiche di cortesia, coloro che ne potrebbero beneficiare devono darne comunicazione al Comitato di Valutazione . Le regole qui enunciate si applicano anche ai casi in cui sia l'Azienda Ospedaliera stessa a voler effettuare qualsivoglia tipo di omaggio.
- c) **Comunicazione all'esterno** : la comunicazione verso i diversi portatori di interesse è improntata al rispetto del diritto di informazione. In nessun caso è permesso a tutto il personale dipendente divulgare notizie o commenti falsi e tendenziosi. Ogni attività di comunicazione rispetta le leggi, le normative, le regole, le pratiche di condotta professionale, ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando, tra le altre, le informazioni ritenute sensibili. E' vietata ogni forma di

pressione o di acquisizione di atteggiamenti di favore dei mezzi di comunicazione.

5.1. Criteri di condotta nelle relazioni con la Pubblica Amministrazione e le Pubbliche Istituzioni

5.1.1. Governo Aziendale

Il governo dell'Azienda Ospedaliera adotta modalità di indirizzo, gestione e controllo coerenti con i piani nazionali e regionali e con la miglior prassi amministrativa.

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma ha come suoi obiettivi di buon governo:

- il raggiungimento delle finalità assegnate dalla Regione Lombardia e dagli Organi Nazionali
- la definizione e il controllo del raggiungimento degli obiettivi qualitativi e degli standard di controllo della qualità fissati dalla Regione Lombardia
- il perseguimento dei requisiti di accreditamento istituzionale
- il perseguimento della parità economica di bilancio
- il controllo dei rischi
- la rendicontazione adeguata agli Enti di Controllo e Vigilanza

Tutti/e coloro che sono interessati/e nell'esercizio delle funzioni di indirizzo, gestione e controllo si impegnano a garantire continuità e responsabilità nell'esercizio del proprio mandato.

5.1.2. Il sistema dei controlli interni

In materia di Sistema di Controlli Interni l'Azienda Ospedaliera Carlo Poma adotta un apposito sistema cui è affidata la missione di :

- accertare l'adeguatezza dei diversi processi aziendali in termini di efficacia, efficienza ed appropriatezza
- verificare l'affidabilità e la correttezza delle scritture contabili e del sistema di rendicontazione
- garantire l'affidabilità e la salvaguardia del patrimonio aziendale
- assicurare la conformità degli adempimenti operativi alle normative interne ed esterne ed alle direttive ed indirizzi aziendali aventi la finalità di garantire una sana ed efficiente gestione.

All'interno dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma il processo di controllo delle operazioni svolte dalle varie funzioni e strutture organizzative, coprono diverse tipologie di controllo:

1. controllo strategico: attuato dalla Direzione Generale coadiuvata dal Direttore Sanitario ed Amministrativo e dalle varie funzioni di staff (Struttura Controllo di gestione, Struttura Qualità, Accreditamento e Appropriatezza, Struttura di Comunicazione, Struttura Sistemi informativi, Struttura Sviluppo e formazione, Struttura Prevenzione protezione)
2. controllo interno di regolarità amministrativa contabile: demandato al Collegio Sindacale

La responsabilità del sistema di controllo interno compete alla Direzione Generale, che provvede, nel rispetto delle disposizioni regionali e nazionali a fissarne le linee di indirizzo e a verificarne periodicamente l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento, assicurandosi che i principali rischi aziendali vengano identificati e gestiti idoneamente.

5.1.3. Trasparenza verso il territorio di riferimento

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma persegue la propria mission assicurando la piena trasparenza delle scelte effettuate attraverso l'adozione di modelli di organizzazione e di gestione sia atti a garantire correttezza e veridicità alle comunicazioni che a prevenire la commissione di violazioni

5.2. Criteri di condotta nelle relazioni con i collaboratori

I criteri di condotta esplicitati in questa sezione del codice integrano le norme sul comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni di cui alla DM 28/11/2000 ed alla circolare 12 luglio 2001 n. 2198 emanata dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, (ed ulteriori aggiornamenti o altre disposizioni) alla quale tutto il personale dipendente dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma deve attenersi

5.2.1 Selezione del personale

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi e alle esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psico-attitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del/della candidato/a.

La Struttura Risorse Umane, appartenente alla Direzione Amministrativa, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi o qualsiasi forma di clientelismo nelle fasi di selezione e assunzione.

5.2.2 Costituzione del rapporto di lavoro

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro; non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare. Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni collaboratore riceve accurate informazioni relative a:

- caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- elementi normativi e retributivi, regolati dalla disciplina in materia di pubblico impiego;
- norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa
- codice etico-comportamentale aziendale

- CODICE DI COMPORTAMENTO DEL DIPENDENTE?
- conoscenza generale dell'organizzazione aziendale

Tali informazioni sono presentate al collaboratore in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata su una effettiva comprensione.

5.2.3 Gestione del personale

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori.

Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo delle risorse umane, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai/dalle collaboratori/collaboratrici e/o su considerazioni di merito. L'accesso a ruoli e incarichi, nel rispetto — ove applicabile — dei decreti di riordino della Legge Regionale, è anch'esso stabilito in considerazione delle competenze e delle capacità.

Inoltre, compatibilmente con l'efficienza generale, sono favorite quelle flessibilità nell'organizzazione del lavoro che agevolano la gestione dello stato di maternità e in generale della cura dei figli.

Nei limiti delle informazioni disponibili e della tutela della privacy, la funzione — gestione risorse umane — opera, per impedire forme di discriminazione.

Le politiche di gestione del personale sono rese note a tutti i Destinatari attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale (documenti organizzativi e comunicazione interna o diretta dei/delle Responsabili)

I/Le Responsabili, utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella propria struttura mediante, l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei/delle propri/e collaboratori/collaboratrici .

Il ruolo che deve rivestire il giudizio espresso dai/dalle Responsabili è quello di evidenziare i punti di forza e di debolezza del/della collaboratore/collaboratrice, in modo da attivare il desiderio di un miglioramento, anche attraverso una formazione mirata.

L'obiettivo a cui tendere costantemente è quello di rispettare e valorizzare le specifiche competenze conservando il prezioso — ben — professionale del personale.

Ogni Responsabile è tenuto/a a valorizzare il tempo di lavoro dei/delle collaboratori/collaboratrici richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle attività affidate e con i piani di organizzazione del lavoro.

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.

E' assicurato il coinvolgimento dei/delle collaboratori/collaboratrici nello svolgimento del lavoro, anche prevedendo momenti di partecipazione a discussioni e decisioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali.

Il/la collaboratore/collaboratrice deve partecipare a tali momenti con spirito costruttivo e indipendenza di giudizio.

L'ascolto dei vari punti di vista, compatibilmente con le esigenze aziendali, consente, infatti, al/alla Responsabile di formulare decisioni finali più autorevoli.

Il/la collaboratore/collaboratrice deve, comunque sempre, concorrere alla attuazione delle attività stabilite.

5.2.4 Interventi sull'organizzazione del lavoro

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

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma si attiene, perciò, ai seguenti criteri:

- gli oneri delle riorganizzazioni del lavoro devono essere distribuiti il più uniformemente possibile tra tutti/e i/le collaboratori/collaboratrici, coerentemente con l'esercizio efficace ed efficiente dell'attività aziendale
- in caso di eventi nuovi o imprevisti, che devono essere comunque esplicitati, il/la collaboratore/collaboratrice può essere assegnato/a ad incarichi diversi rispetto a quelli svolti in precedenza, con la cura di salvaguardare le sue competenze professionali.

5.2.5 Sicurezza e salute

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma si impegna a diffondere e a consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il personale; inoltre opera per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Obiettivo dell'Azienda è proteggere le proprie risorse umane, patrimoniali e finanziarie ricercando costantemente le sinergie necessarie non solo all'interno dell'Azienda, ma anche con i fornitori, le imprese, gli/le utenti.

A tal fine esistono due strutture interne, attente all'evoluzione degli scenari di riferimento ed al conseguente mutamento delle situazioni di rischio, realizzando interventi di natura tecnica ed organizzativa, attraverso:

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

L'Azienda Ospedaliera inoltre, si adopera per il miglioramento continuo dell'efficienza delle proprie strutture aziendali e dei processi che contribuiscono alla continuità assistenziale.

5.2.6 Tutela della privacy

La privacy di tutto il personale dipendente è tutelata adottando standard che specificano le informazioni che l'Azienda richiede al/alla singolo/a lavoratore/lavoratrice e le relative modalità di trattamento e conservazione.

E' esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e, in generale, la vita privata del/della singolo/a dipendente.

Gli standard adottati prevedono inoltre il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di comunicare/diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato/a e stabiliscono le regole per il controllo, da parte di ciascun/a dipendente, delle norme a protezione della privacy.

5.2.7 Integrità e tutela della persona

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma si impegna a tutelare l'integrità morale di tutto il proprio personale ,garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. Per questo motivo salvaguarda i/le lavoratori/lavoratrici da atti di violenza psicologica, e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona stessa , delle sue convinzioni e delle sue preferenze (per esempio nel caso di ingiurie, minacce, isolamento o eccessiva invadenza, limitazioni professionali).

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

Il/la dipendente dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma che ritiene di essere stato/a oggetto di molestie o di essere stato/a discriminato/a per motivi legati all'età, al sesso, alla sessualità; alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alle credenze religiose, ecc, può segnalare l'accaduto al Direttore Generale e/o all'Organismo di Vigilanza, che valuteranno l'effettiva violazione del Codice Etico Aziendale.

Le disparità, non sono tuttavia considerate discriminazioni se giustificate o giustificabili sulla base di criteri oggettivi.

5.2.8 Doveri dei collaboratori

Tutto il personale dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma deve agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e a quanto previsto dal Codice Etico Aziendale e dalle norme di comportamento dei/delle dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni, assicurando le prestazioni richieste; ed è tenuto a segnalare tramite gli appositi canali, qualsiasi violazione delle regole di condotta stabilite dalle procedure interne.

Il personale dipendente deve conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità. E' tenuto ad elaborare i propri documenti utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta.

Tutto il personale è tenuto ad evitare situazioni in cui si possono manifestare conflitti di interessi e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di cui si è venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

Tutto il personale è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte proprio per regolamentarne l'utilizzo. In particolare, ogni dipendente deve:

- utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni a lui/lei affidati;
- evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'Azienda

Ogni collaboratore/collaboratrice è responsabile della protezione delle risorse a lui/lei affidate.

5.3 Criteri di condotta nelle relazioni con i/le cittadini/e—utenti

L'Azienda orienta la programmazione delle proprie strategie organizzative e gestionali alla valorizzazione del/della cittadino/a utente, in qualità non solo di destinatario/a naturale delle prestazioni, ma come interlocutore/interlocutrice privilegiato/a dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma

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

5.3.1 Imparzialità

Le modalità di erogazione di tutti i servizi dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma sono regolamentate dalla Regione Lombardia. L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma si impegna a ricercare e a mantenere un comportamento imparziale verso tutti/e i/le cittadini/e ,utenti ,destinatari.

5.3.2 Comunicazione ai/alle cittadini/e-utenti

Le comunicazioni verso i/le cittadini/e-utenti riguardano:

- le informazioni riguardanti i diritti dell'utenza;
- le modalità e le tariffe con le quali l'Azienda Ospedaliera eroga i propri servizi e le conseguenti informazioni da fornire ai pazienti;

- le modalità sul trattamento delle informazioni dei/delle cittadini/e-utenti per i/le quali sono state erogate prestazioni da parte dell'Azienda stessa;
- gli atti e lo stato dei procedimenti.

Tali comunicazioni sono chiare e semplici, formulate con un linguaggio il più possibile vicino a quello adoperato dagli/dalle interlocutori/interlocutrici, conformi alle normative vigenti senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette; complete, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione dell'utente.

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

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma si avvale di azioni di interpretariato, per assicurare adeguate informazioni all'utenza straniera. Tale attività viene gestita dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Le attività dell'URP vengono periodicamente verificate dal/dalla Responsabile del Servizio Qualità Accreditamento e Appropriatelyzza, in modo da diventare motore di miglioramento.

5.3.3 Carta dei servizi

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

La Carta dei Servizi:

- presenta gli standard qualitativi e quantitativi del servizio fornito
- pubblicizza presso l'utenza la molteplicità dei servizi forniti
- esplicita la localizzazione e gli orari dei vari servizi forniti
- verifica il grado di soddisfacimento dell'utenza

5.3.4. Stile di comportamento del personale dipendente

Lo stile di comportamento dell'Azienda Ospedaliera nei confronti della propria utenza è improntato alla disponibilità, al rispetto ed alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

L'Azienda Ospedaliera si impegna a limitare, ove possibile, gli adempimenti richiesti all'utenza e favorisce la partecipazione al procedimento sanitario e/o amministrativo.

Lo stile di comportamento segue quanto adottato dall'Azienda ospedaliera con atto n.83 del 28.01.2014

5.3.5. Controllo della qualità e della customer satisfaction

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi offerti sia sulla base dei livelli fissati dalla Regione Lombardia che sulla base di proprie scelte interne ed a pubblicare sul proprio sito web l'elaborazione dei dati raccolta con i questionari di customer satisfaction.

5.4. Criteri di condotta nelle relazioni con i Terzi

5.4.1. Scelta del fornitore

I processi di approvvigionamento sono improntati, nel pieno rispetto del principio di legalità, alla ricerca del massimo vantaggio per l'Azienda Ospedaliera Carlo Poma, secondo i principi di uguaglianza, trasparenza e concorrenza. In particolare il personale addetto a tali processi è tenuto a:

- individuare modalità operative che, nel pieno rispetto del principio di legalità, permettano l'acquisizione di beni e servizi deliberati dalla Direzione Generale
- non precludere ad alcuno/a, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere alla stipula di contratti, adottando nella scelta della rosa dei candidati, criteri oggettivi e documentati, nel rispetto delle normative e regolamenti vigenti.
- assicurare ad ogni gara, nella selezione del fornitore ed operatore professionale, il numero dei concorrenti previsto dalle norme regolamentari a fronte degli importi di acquisto sopra/sotto soglia nel, pieno rispetto del mercato.

L'Azienda Ospedaliera Carlo Poma nella scelta del fornitore fa riferimento:

- al Codice Etico degli Appalti Regionali, approvato con DGR Regione Lombardia IX/1644 del 4.5.2011;
- per gli acquisti sopra soglia, alla normativa comunitaria e nazionale specifica in vigore;
- per gli acquisti sotto soglia alla normativa regionale LR 14/1997 e successive modifiche e/o integrazioni.

In ogni caso, nell'ipotesi che il fornitore/collaboratore professionale, nello svolgimento della propria attività per l'Azienda Ospedaliera, adotti comportamenti non in linea con i principi generali del presente Codice, l'Azienda Ospedaliera Carlo Poma è legittimata a prendere opportuni provvedimenti, fino a precludere eventuali altre occasioni di collaborazione.

5.4.2 Integrità e indipendenza nei rapporti

Nell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma le relazioni con i fornitori sono regolate dai principi previsti dal presente Codice Etico. La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando forme di condizionamento.

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza dei processi di approvvigionamento, l'Azienda Ospedaliera:

- Adotta, in conformità con i principi dell'ordinamento giuridico, tutti gli accorgimenti utili a rendere trasparente la propria attività per quanto riguarda gli acquisti di beni e servizi per importi inferiori alla soglia definita dal regolamento interno.
- Riconosce il diritto di accesso agli atti a quei fornitori che vi abbiano interesse e ne facciano legittimamente richiesta. Tale diritto avviene secondo le modalità e nel rispetto della normativa in vigore posta a tutela della privacy e del trattamento dei dati sensibili;
- Predisporre la separazione dei ruoli tra l'unità operativa richiedente la fornitura e l'unità stipulante il contratto, fatte salve specifiche autorizzazioni da parte della Direzione Generale;
- Dispone affinché vi sia una adeguata riconducibilità delle scelte adottate, con riferimento alle diverse fasi degli aspetti gestionali e procedurali, affinché vi sia la conservazione delle informazioni, nonché dei documenti ufficiali di gara e contrattuali per i periodi stabiliti dalle normative vigenti e richiamati nelle procedure interne .

6. Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza ha il compito di vigilare sul funzionamento, osservanza ed aggiornamento del Codice Etico adottato. E' un organo distinto dal Collegio dei Revisori, con funzioni e compiti propri, che non si sovrappongono né confliggono con quelli di competenza del medesimo Collegio dei Revisori.

6.1. Compiti dell' Organismo di Vigilanza in materia di attuazione e controllo del Codice Etico

All'Organismo di Vigilanza sono attribuiti, in materia di Codice Etico, i seguenti compiti:

- verificare l'applicazione e il rispetto del Codice Etico attraverso l'attività di ethical auditing, che consiste nell'accertare e promuovere il miglioramento continuo dell'etica nell'ambito aziendale attraverso un'analisi e una valutazione dei processi di controllo dei rischi etici;
- monitorare le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del Codice Etico; in particolare : garantire lo sviluppo delle attività di comunicazione e formazione etica; analizzare le proposte di revisione delle politiche e delle procedure aziendali con significativi

impatti sull'etica aziendale, predisporre le ipotesi di soluzione da sottoporre alla valutazione del Direttore Generale.

- ricevere e analizzare le segnalazioni di violazione del Codice Etico;
- proporre le modifiche e le integrazioni da apportare al Codice Etico.

I compiti assegnati all'Organismo di Vigilanza impongono e richiedono che lo stesso sia dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo.

L'Organismo di Vigilanza provvederà a definire un proprio Programma operativo nel quale dovranno essere

- definiti numero e frequenza delle riunioni
- modalità di redazione dei verbali degli incontri
- struttura e caratteristiche dei verbali delle verifiche che verranno effettuate dall'Organismo di Vigilanza
- modalità di comunicazione dei verbali delle riunioni e delle verifiche alla Direzione Generale

Copia del Regolamento dell'Organismo di Vigilanza verrà consegnata alla Direzione Generale ed al Collegio Sindacale

Dalla caratterizzazione dei compiti dell'Organismo stesso discende:

- l'insindacabilità delle scelte dell'Organismo di Vigilanza da parte di tutte le strutture dell'Azienda Ospedaliera, pena il venir meno del requisito essenziale dell'autonomia medesima
- la posizione di indipendenza dei membri che compongono tale Organismo

6.2. Composizione e durata in carica dell'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza assume la veste di organo collegiale ed è composto da tre membri effettivi e da tre supplenti incaricati con atto deliberativo del Direttore Generale. Uno/Una dei/delle componenti assume le funzioni di Presidente. L'interfaccia interna dell'Organismo di Vigilanza è il/la Responsabile della Struttura Qualità, Accreditemento e Appropriatezza o suo/a delegato/a.

L'Organismo di Vigilanza dura in carica tre anni ed il mandato è rinnovabile.

6.3. Le Segnalazioni

Le segnalazioni di violazione al Codice Etico vengono inviate all'Organismo di Vigilanza, mail: codiceetico@aopoma.it, il quale deve garantire i/le segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione intesa come atto che possa dar adito, anche al solo sospetto, di essere una forma di discriminazione o penalizzazione. E' inoltre, assicurata la riservatezza dell'identità del/della segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.