



ISTITUTO CLINICO QUARENCHI

dal 1925

Codice Etico *di comportamento*

SAN PELLEGRINO TERME

Sommario

1 PARTE GENERALE

- 1.1 Premessa
- 1.2 Destinatari
- 1.3 Impegni dell'Istituto
- 1.4 Organismo di vigilanza
- 1.5 Obblighi per tutti i dipendenti ed i collaboratori
- 1.6 Valore contrattuale del codice

2 LINEE GUIDA DI COMPORTAMENTO

- 2.1 Principi generali
- 2.2 Regali, omaggi e altre utilità
- 2.3 Conflitto d'interessi
- 2.4 Rapporti con i pazienti
- 2.5 Rapporti con i fornitori e i terzi in genere
- 2.6 Rapporti con la comunità
- 2.7 Salvaguardia e riservatezza delle informazioni aziendali e dei pazienti
- 2.8 Uso corretto dei beni aziendali
- 2.9 Tutela del patrimonio ambientale e risparmio energetico
- 2.10 Sicurezza e ambiente di lavoro
- 2.11 Gestione delle risorse umane
- 2.12 Qualità del servizio
- 2.13 Controlli interni e sistema sanzionatorio

1 PARTE GENERALE

1.1 Premessa

Tutte le attività dell'Istituto devono essere svolte nell'osservanza delle leggi, dei regolamenti e dei codici deontologici in un quadro di concorrenza leale con onestà, integrità, correttezza, trasparenza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi dei clienti, dei dipendenti e collaboratori, dei partner commerciali e finanziari e della comunità in cui la Società è presente con le proprie attività.

Per questa ragione è stato predisposto il presente Codice Etico, documento aziendale che contiene i criteri generali di comportamento ed un insieme di principi e regole ai quali tutti coloro che instaurano rapporti con l'Istituto devono inderogabilmente attenersi per il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione dello stesso.

Tale documento è parte integrante del Modello Organizzativo Gestionale ex DLgs. 231/01 e rappresenta uno strumento finalizzato anche alla prevenzione dei reati previsti dal citato decreto.

La redazione del presente Codice Etico è stata ispirata alle "Linee guida regionali per l'adozione del codice etico e dei modelli di organizzazione e controllo delle Aziende Sanitarie Locali e delle Aziende Ospedaliere" della Regione Lombardia.

1.2 Destinatari

Vengono di seguito denominati "Destinatari" i soggetti cui si applicano le norme del presente Codice Etico, individuati negli amministratori, nei dipendenti e collaboratori, negli stagisti e tirocinanti ed, in termini generali, in tutti coloro che, direttamente o

indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano con la Società rapporti e relazioni o, comunque, operano per perseguire gli obiettivi sociali.

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

1.3 Impegni dell'Istituto

L'Istituto Clinico Quarenghi **assicura**:

- la massima diffusione del Codice presso i Destinatari;
- l'aggiornamento del Codice, al fine di adeguarlo all'evoluzione della sensibilità civile e delle normative di rilevanza per il Codice stesso;
- lo svolgimento di verifiche in ordine ad ogni notizia di violazione delle norme del Codice;
- la valutazione dei fatti e la conseguente attuazione, in caso di accertata violazione, di adeguate misure sanzionatorie;
- che nessuno possa subire ritorsione di qualunque genere per aver fornito notizie di possibili violazioni del Codice.

1.4 Organismo di Vigilanza

L'organo competente a verificare la corretta interpretazione e attuazione del presente Codice di comportamento, nel massimo rispetto delle parti, è l'Organismo di Vigilanza le cui funzioni e responsabilità sono descritte all'interno del Modello Organizzativo adottato dall'Istituto.

1.5 Obblighi per tutti i dipendenti ed i collaboratori

Ai Destinatari viene chiesta la conoscenza del Codice, le cui norme regolano l'attività svolta nell'ambito delle specifiche competenze e funzioni.

I Destinatari hanno l'obbligo di:

- astenersi da comportamenti contrari a tali norme;
- rivolgersi ai propri superiori o all'Organismo di Vigilanza in caso di necessità di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle norme stesse;
- riferire tempestivamente al proprio superiore o all'Organismo di Vigilanza qualsiasi notizia, di diretta rilevazione o riportata da altri, in merito a possibili violazioni delle norme nonché qualsiasi richiesta di violarle; se ritenuto opportuno l'Organismo di Vigilanza può essere contattato anche attraverso l'indirizzo di posta elettronica ***organismodivigilanza@clinicaquarenghi.it***, con garanzia di anonimato e rispetto del diritto di difesa dell'interessato;

Inoltre, i superiori non devono approvare o tollerare infrazioni al Codice da parte dei propri collaboratori e nel caso dovessero riscontrare delle violazioni, devono renderle immediatamente note alle strutture aziendali preposte.

1.6 Valore contrattuale del Codice

Il Codice Etico costituisce parte integrante del rapporto e del contratto di lavoro.

L'accettazione delle linee di comportamento stabilite in questo Codice Etico costituisce requisito essenziale per l'instaurazione di un rapporto di lavoro con l'Istituto.

L'applicazione del presente Codice Etico rientra tra le responsabilità personali dei destinatari.

Questi, una volta informati, non potranno invocare a giustificazione del proprio inadempimento la mancata conoscenza del Codice o l'aver ricevuto istruzioni contrarie da qualsivoglia livello gerarchico.

2 LINEE GUIDA DI COMPORTAMENTO

2.1 Principi generali

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

Rispetto della leggi e della normativa vigente

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

Onestà e correttezza

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

Trasparenza

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

In particolare, ogni prestazione erogata per conto del Servizio Sanitario Nazionale deve essere legittima, congrua e adeguatamente documentata al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che consentano di:

- verificarne le caratteristiche e le motivazioni;
- individuare i soggetti che hanno autorizzato, effettuato, registrato e verificato la prestazione stessa.

Inoltre, tutte le registrazioni contabili e la documentazione aziendale rispettano il principio di chiarezza, precisione, legittimità e veridicità e sono analiticamente tenute e conservate al fine di consentire in ogni momento gli opportuni controlli nella massima trasparenza.

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, lasciando traccia delle decisioni intraprese;
- rispetta le normative, anche tecniche, applicabili.

2.2 Regali, omaggi ed altre utilità

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

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

2.3 Conflitto di interessi

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

In particolare si considererà contrario ai principi del presente Codice qualsiasi comportamento, lavorativo o no, che determini un indebito

beneficio personale per i dipendenti, collaboratori o per i loro familiari, a danno degli interessi dell'Istituto o di altre istituzioni, clienti, fornitori, altri collaboratori e della Comunità.

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

2.4 Rapporti con i pazienti

Tutti i Destinatari devono essere consapevoli che l'ospite/paziente ha delle aspettative rispetto al **servizio** che la Clinica gli sta offrendo, lo valuta costantemente e lo confronta con altre sue esperienze.

Per questo il paziente deve essere sempre al centro dell'organizzazione e dell'attività dell'Istituto e l'ascolto dei suoi bisogni e l'informazione esauriente sono il presupposto per una prestazione personalizzata, attenta all'approccio umano e di qualità, nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, privacy e riservatezza (vedi anche successive "norme di comportamento").

I medici, in particolare, devono:

- garantire al paziente (o a suo delegato) la più idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle prospettive ed eventuali alternative terapeutiche e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate;
- avere cura di raccogliere il consenso del paziente al protocollo di cura proposto;
- garantire parità di trattamento a tutti i malati;
- evitare di tenere comportamenti che tendano ad alterare la corretta gestione delle liste di attesa.

2.5 Rapporti con i fornitori e i terzi in genere

La selezione dei fornitori e la formulazione delle condizioni d'acquisto dei beni e servizi per la Società sono dettate da valori e parametri di concorrenza, obiettività, correttezza, imparzialità, equità nel prezzo, qualità del bene o del servizio, valutando accuratamente le garanzie di assistenza ed il panorama delle offerte in genere.

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

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

2.6 Rapporti con la Comunità

Ogni Destinatario deve essere consapevole che qualsiasi sua partecipazione in attività politiche, religiose e sociali, ed in generale a forme di aggregazione al di fuori del contesto lavorativo, avviene su base personale, senza alcun coinvolgimento dell'Istituto, nel proprio tempo libero, a proprie spese ed in conformità alle leggi in vigore.

2.7 Salvaguardia e riservatezza delle informazioni di tutte le parti interessate

In conformità alla normativa vigente, l'Istituto ha adottato un Sistema di Gestione Privacy, che regola le modalità di trattamento dei dati personali acquisiti per assolvere alle diverse finalità richieste in

funzione della tipologia di soggetti interessati: erogazione dei servizi all'utenza e svolgimento dei rapporti contrattuali con personale e fornitori. Le operazioni sono condotte nel rispetto dei principi di minimizzazione e proporzionalità, nonché implementando le necessarie misure di sicurezza, fisiche e informatiche, volte a garantire la riservatezza.

L'Azienda si impegna, nella fattispecie, a salvaguardare i dati relativi ai propri collaboratori, i quali sono a loro volta chiamati al pieno rispetto della citata normativa, limitando in particolare l'accesso alle sole informazioni che si rendono necessarie per assolvere alla funzione aziendale svolta.

Il dettaglio delle attività consentite e delle modalità di trattamento dei dati sono descritti negli *Incarichi di Persona Autorizzata* e nelle Policy e procedure aziendali appositamente sviluppati a tal fine.

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

2.8 Uso corretto dei beni aziendali

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

In particolare ogni persona è responsabile della protezione delle risorse a lei affidate da utilizzi impropri, non autorizzati, dall'abuso di fiducia, da danni o perdite derivanti da imperizia, negligenza o dolo.

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

2.9 Tutela del patrimonio ambientale e risparmio energetico

L'Istituto riconosce come esigenza fondamentale, nel comune interesse di tutta la collettività, la tutela dell'ambiente nonché la gestione responsabile delle risorse. A tal fine utilizza tecniche e standard che consentono di ridurre, anche oltre i limiti della norma, i consumi energetici e si attende un forte senso di responsabilità dai collaboratori tutti nell'adottare quei comportamenti virtuosi quotidiani, tendenti alla riduzione degli sprechi. Esemplicando, evitare di lasciare luci e rubinetti inutilmente accese o aperti, usare con raziocinio i prodotti chimici come i detersivi e i disinfettanti, adottare correttamente le regole inerenti alla raccolta differenziata.

2.10 Sicurezza e ambiente di lavoro

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

Predisporre e attuare procedure operative affinché l'Istituto sia un luogo sicuro per gli operatori, i pazienti ed i visitatori, garantendo l'integrità psico-fisica della persona. A tal fine è attivo anche un programma di Clinical Risk management.

Nel rispetto del quadro normativo tendente a rendere l'ambiente di lavoro sano e sicuro, non saranno tollerati abuso di alcool, uso di sostanze stupefacenti, nonché ogni forma di molestia.

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

2.11 Gestione delle risorse umane

L'Istituto afferma la fondamentale importanza delle risorse umane e riconosce nell'alta professionalità dei collaboratori, ciascuno nel proprio ruolo, il capitale più prezioso di cui dispone per assolvere alla propria mission. Promuove condotte improntate al principio di valorizzazione della persona e percorsi di sviluppo della crescita culturale e professionale. I collaboratori possono aspirare a nuove posizioni esclusivamente in base ad esigenze aziendali e di merito; saranno evitate discriminazioni arbitrarie.

La condivisione, da parte di tutto il personale degli obiettivi di efficienza, efficacia ed economicità ed il loro perseguimento nello svolgimento dei propri compiti sono condizioni essenziali per la realizzazione della mission aziendale.

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

2.12 Qualità del servizio

La Direzione è impegnata nel perseguire l'eccellenza nell'erogazione dei propri servizi

- sviluppando un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, volta all'attenzione del paziente ed alla sua soddisfazione;
- assicurando le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza – tempestività – efficacia – sistematicità e continuità, richieste dallo stato di salute del malato;
- mantenendo costantemente aggiornata, a sostegno del miglioramento continuo dei processi, l'analisi dei fattori

qualificanti delle attività, evidenziando e pubblicando annualmente gli indicatori di performance sanitaria utilizzati e gli obiettivi prefissati;

- mantenendo i requisiti richiesti dalla Certificazione di qualità ISO, secondo gli standard internazionali in vigore, per i servizi erogati.

NORME DI COMPORTAMENTO

Al fine di garantire ai pazienti una prestazione qualificata non solo professionalmente, la Direzione ritiene necessario adottare alcuni comportamenti legati alla cortesia di modi, al contegno e alla comprensione del paziente (empatia) che rappresentano un valore aggiunto ed elevano la qualità percepita dagli Ospiti.

- Il bussare alla porta è il modo più educato per entrare in una stanza, inoltre buona regola è lasciare il passo quando si incrocia un Ospite o una persona più anziana o fragile.
- Nel rivolgersi ai pazienti è bene privilegiare l'uso del "lei" o del "signor" seguito dal cognome. Evitare termini confidenziali o vezzeggiativi.
- Se ci si accorge che l'Ospite non è soddisfatto, avvertire i superiori o la Direzione.
- Non fare mai apparire di essere troppo affaccendati: ciò può creare ansia nel paziente.
- Evitare discussioni animate o ad alta voce fra colleghi nei luoghi di lavoro.
- In presenza di pazienti o di loro congiunti evitare di parlare di problemi personali o di lavoro.
- Non parlare o chiamarsi ad alta voce, né creare rumori inutili. Far rispettare da pazienti e visitatori, con i dovuti modi, il silenzio, gli orari di visita e il numero dei visitatori ammissibili.
- Tenere in modalità "silenzioso" la suoneria dei telefoni mobili, rispondendo alle chiamate solo quando necessario ed evitando utilizzi distraenti dall'attività professionale.

Anche la cura della persona e della divisa è fondamentale:

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

2.13 Controlli interni e sistema sanzionatorio

È volontà dell'Istituto sostenere a tutti i livelli della propria organizzazione l'importanza dei controlli interni per favorire il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

L'Organismo di Vigilanza ha libero accesso ai dati, alle documentazioni, alle informazioni ed alle procedure aziendali.

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

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

ISTITUTO CLINICO QUARENGHI s.r.l.
VIA SAN CARLO, 70 • 24016 SAN PELLEGRINO TERME • BERGAMO
TEL. 0345/25111 • FAX 0345/23158
www.clinicaquarenghi.it • info@clinicaquarenghi.it

1^ Edizione – Aprile 2009
2^ Edizione – Aprile 2010
3^ Edizione – Maggio 2022