

CODICE ETICO

A.O. OSPEDALE SAN CARLO BORROMEO
Via Pio II, 3 – 20153 Milano

1. PREMESSA

L'Azienda Ospedaliera "Ospedale San Carlo Borromeo" (d'ora in poi OSCB) con sede legale in Milano, Via Pio II n° 3, ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 1 bis, del D.Lgs. 502/92 come modificato dal D.Lgs. 229/99, è una istituzione con personalità giuridica pubblica e autonomia imprenditoriale che persegue i fini istituzionali di tutela e promozione della salute degli individui e della collettività. L'OSCB è incentrato su un monoblocco a corpo triplo che si sviluppa in verticale su 10 piani e che ha accolto il primo paziente il 30 giugno 1966. Il monoblocco è affiancato da una struttura denominata "quadrato", che ospita il CUP, gli ambulatori e i laboratori di analisi, al quale nel 1997 è stata aggiunta la struttura che ospita il DEA. L'OSCB dispone di 766 posti letto accreditati (di cui 730 per ricoveri ordinari e 36 di day hospital) e assicura le seguenti tipologie di interventi:

- **soccorso sanitario di urgenza ed emergenza**
- **ricovero d'urgenza**
- **ricovero ordinario**
- **ricovero ordinario a ciclo diurno (day-hospital)**
- **assistenza specialistica ambulatoriale**
- **prestazioni e servizi a pagamento**
- **assistenza domiciliare.**

L'Azienda Ospedaliera è inoltre presente sul territorio con strutture periferiche afferenti al:

- *Dipartimento di Salute Mentale:* CRM-CPM Via Assietta, Milano; CPS Via Perosi, Milano; CPS Via Mosca, Milano; Centro Diurno Via Primaticcio, Milano; CTR Via Viterbo, Milano; UONPIA Via Val D'Intelvi, Milano; UONPIA Via Masaniello, Milano; UONPIA Via Remo La Valle, Milano; CTR Via Anemoni, Milano; CPS Via Travaglia, Corsico; CRA Via Emilia, Buccinasco; Istituto dei Minori "C. Beccaria" Centro di Giustizia Minorile in tema di Sanità Penitenziaria.
- *Dipartimento di Area Medica:* Dialisi – CAL (centro di emodialisi ad assistenza limitata) via Costant 4, Milano.

Il modello organizzativo dell'OSCB è descritto nel Piano Organizzativo Aziendale (da ora chiamato POA) approvato con DGR VII/008846 del 30 dicembre 2008.

L'Azienda è Certificata ISO 9001-2000 (Ente Certificatore DNV) per numerose aree, cliniche e non. Gli impegni della Direzione per la gestione del Sistema Qualità aziendale sono rintracciabili all'interno del Manuale Qualità (da ora MQ), Emissione 1 rev.00 e sinteticamente declinati nella Politica per la Qualità.

Il Sistema documentale del SGQ prevede la presenza di Regole di Dipartimento/UUOO, Procedure Generali a valenza trasversale, Procedure Specifiche, nonché apposite Istruzioni Operative.

Le indicazioni utili per la fruizione delle prestazioni erogate e gli standard di tali prestazioni e servizi sono forniti dalla Carta dei Servizi (CdS), disponibile in formato cartaceo presso la Direzione Medica di Presidio (DMP), l'Ufficio Informazioni, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), e in formato elettronico, nel sito web aziendale.

Per affrontare con successo la complessità delle situazioni in cui l'Ospedale si trova ad operare, è

importante definire con chiarezza l'insieme dei valori ai quali lo stesso si ispira e che vuole vengano rispettati. In nessun modo la convinzione di agire a vantaggio dell'OSCB può giustificare l'adozione di comportamenti in contrasto con questi principi.

Per queste ragioni è stato predisposto il Codice Etico Comportamentale ("Codice"), la cui osservanza da parte degli Amministratori e dei Dipendenti dell'Azienda riveste un'importanza fondamentale, sia per il buon funzionamento e l'affidabilità dell'OSCB, sia per la tutela del prestigio, dell'immagine e del know how della stessa, fattori che costituiscono un patrimonio decisivo per l'efficacia delle prestazioni erogate.

Gli Amministratori ed i Dipendenti dell'OSCB, oltre a rispettare i doveri generali di lealtà, di correttezza, di applicazione del contratto di lavoro secondo buona fede, devono astenersi dallo svolgere attività in concorrenza con quelle dell'OSCB, devono rispettare le regole e le procedure aziendali ed attenersi ai precetti del Codice, la cui osservanza è richiesta per i Dipendenti anche ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 2104 e 2105 del codice civile.

Ciascun Amministratore, Dipendente, collaboratore e fornitore è tenuto a conoscere il Codice, a contribuire attivamente alla sua attuazione e a segnalare eventuali carenze. L'OSCB si impegna a facilitare e promuovere la conoscenza del Codice da parte dei medesimi ed il loro contributo costruttivo sui suoi contenuti.

Ogni comportamento contrario alla lettera e allo spirito del Codice potrà essere sanzionato in conformità con quanto previsto sia dal Codice stesso, sia dalle disposizioni legislative e dal Contratto Collettivo applicabili.

Il Codice è portato a conoscenza di tutti coloro con i quali l'OSCB intrattiene relazioni d'affari.

MISSION AZIENDALE

L'OSCB garantisce i bisogni di salute della collettività per la quale opera, producendo ed erogando in modo efficiente prestazioni sanitarie specialistiche di media o elevata complessità, di efficacia scientificamente dimostrata ed appropriata, alla luce delle conoscenze scientifiche costantemente aggiornate, ottimizzando e razionalizzando le risorse disponibili nel rispetto della programmazione regionale.

Per raggiungere questo obiettivo ha sviluppato una rete di collaborazione anche con le strutture sanitarie territoriali dell'Azienda Sanitaria Locale e con i medici di fiducia del cittadino (MMG e PLS).

VISION AZIENDALE

L'Ospedale San Carlo Borromeo esplica la propria attività sanitaria nelle discipline mediche e chirurgiche e di diagnostica strumentale.

I valori fondanti l'azione dell'OSCB, attraverso cui orientare gli scopi, le scelte e l'agire di ogni attore dell'organizzazione per raggiungere i risultati dichiarati ed assolvere alla mission sono individuati in:

- **efficacia e appropriatezza tecnica;**
- **sicurezza;**

- **affidabilità;**
- **tutela e partecipazione del cittadino;**
- **umanizzazione delle cure.**

In questa logica, l'ascolto, per la qualità stessa del lavoro, la formazione, quale momento propulsivo dell'azione aziendale, l'informazione trasparente, semplice e puntuale, la comunicazione delle ragioni delle scelte e la chiarezza delle attese reciproche, il consenso come contributo alla qualità dell'azione, sono gli elementi cruciali di tale atteggiamento.

In funzione del perseguimento dei suoi fini istituzionali l'OSCB informa la propria attività a criteri di efficacia, efficienza ed economicità garantendo comunque la qualità e l'appropriatezza delle cure e la trasparenza dei processi, con lo scopo di concretizzare i principi di partecipazione e di tutela del cittadino.

In una visione strategica l'OSCB intende potenziare i rapporti esistenti con l'Università ricercando nuove forme di integrazione e collaborazione con il mondo scientifico ed accademico al fine di arricchire il proprio capitale di conoscenze e contribuire al miglioramento della qualità della vita e delle opportunità di salute per i cittadini.

L'OSCB sviluppa una gestione improntata:

- all'efficacia sanitaria dei trattamenti medici, intesa come massimo e giustificato beneficio clinico ottenibile;
- all'adeguatezza ed alla personalizzazione dell'intervento diagnostico, terapeutico e riabilitativo;
- all'efficienza dei processi sanitari e di supporto, intesa come semplificazione e razionalizzazione, anche a fini economici, delle procedure e dei percorsi al fine di raggiungere il massimo grado di soddisfazione dell'utente;
- alla tutela della professionalità attraverso l'individuazione dei percorsi formativi che ne garantiscono la crescita e l'aggiornamento;
- alla collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti;
- alla sicurezza ed all'appropriatezza tecnica delle cure, intese come valori da condividere con gli utenti e da partecipare agli operatori;
- alla promozione strutturata dell'immagine aziendale anche attraverso l'utilizzo delle moderne tecnologie;
- alla salvaguardia della sicurezza negli ambienti di lavoro;
- all'umanizzazione della degenza e dei rapporti tra malato e personale sanitario ed amministrativo, nella salvaguardia delle esigenze umane, sociali e religiose di tutti coloro che ricevono o erogano prestazioni nell'ambito dell'Azienda Ospedaliera.

2. PRINCIPI GENERALI

1. **Orientamento al Cliente**, con migliore soddisfazione dei suoi requisiti e aspettative, e attenzione alla riduzione dell'esposizione del paziente al rischio clinico.

2. **Leadership**, con costante partecipazione dei collaboratori nelle decisioni che favoriscono il perseguimento degli obiettivi aziendali.
3. **Coinvolgimento e crescita professionale delle persone** operanti nell'azienda, nel convincimento che costituiscono il valore prioritario dell'organizzazione.
4. **Approccio per processi**, con gestione attenta ai risultati di processo e agli outcome biologici, piuttosto che al successo delle funzioni.
5. **Approccio sistemico alla gestione**, considerando i processi chiave, gestionali e di supporto nelle loro interazioni e integrazioni.
6. **Miglioramento continuo**, quale obiettivo permanente dell'organizzazione e delle attività produttive, oltre che metodo-guida del sistema gestionale, supportato dall'apprendimento e dal cambiamento.
7. **Decisioni basate su dati di fatto**, per quanto concerne le pianificazioni, le progettazioni, le attribuzioni di risorse, il disegno di processi; devono essere basate su metodi efficaci di raccolta e di analisi di dati e informazioni attendibili provenienti dai processi produttivi e dall'indagine sui bisogni di salute. Per l'ambito produttivo, nel contesto di prevenzione-diagnosi-cura-riabilitazione, devono essere assunte decisioni prescrittive che promuovano l'applicazione di tecnologie e metodi di provata efficacia.
8. **Collaborazione fra clienti e fornitori**, evitando un clima di competizione che ostacoli l'ottimizzazione dei risultati di processo, favorevole all'efficacia delle prestazioni erogate ai pazienti.
9. **Sviluppo di alleanze** con aziende sanitarie, Università e altre entità che, operando nello stesso territorio o agendo con analogia di obiettivi e di strumenti, possono facilitare il perseguimento degli obiettivi aziendali e trarre a loro volta beneficio dalla partnership.
10. **Responsabilità sociale**, intesa come consapevolezza della funzione di questa azienda sanitaria nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e nel contesto cittadino e regionale in cui è inserita; intesa inoltre come attenzione etica all'utilizzo delle risorse (i vantaggi economici dell'azienda non possono essere prioritari rispetto ai vantaggi del SSN e dei cittadini) e alla soddisfazione della comunità di riferimento.

Il Sistema di Gestione per la Qualità e la Sicurezza ha valenza strategica, essendo la qualità del prodotto/prestazione, la sicurezza del paziente e degli operatori, e la soddisfazione del cliente obiettivi primari dell'azienda.

3. CRITERI COMPORTAMENTALI VINCOLANTI

Per affermare i sopradescritti principi, l'OSCB impegna la sua dirigenza e tutti i dipendenti ai seguenti criteri comportamentali vincolanti:

3.1 Imparzialità di giudizio e di comportamento

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi portatori di interessi (la scelta dei cittadini-utenti da servire, i rapporti con le Istituzioni pubbliche, la gestione delle persone o l'organizzazione del lavoro, la selezione e la gestione di fornitori, i rapporti con la comunità circostante e le Istituzioni che la rappresentano), l'OSCB evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, all'orientamento sessuale, al censo, alla cultura, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose dei suoi interlocutori.

3.2 Onestà intellettuale, morale, economica

Nell'ambito della loro attività professionale, tutte le persone che operano a vario titolo nell'OSCB sono tenute a rispettare le leggi vigenti, il Codice Etico e i regolamenti interni nel testo e nello spirito.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse dell'OSCB può giustificare una condotta non coerente con le norme previste da questo Codice, con le regole aziendali e con la normativa vigente.

Il collaboratore deve agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e quanto previsto dal Codice Etico e dalle norme nel comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni.

3.3 Riservatezza / confidenzialità

L'OSCB assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e conformità alle norme giuridiche vigenti. Inoltre, tutte le persone che operano a vario titolo nell'OSCB sono tenute a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività.

3.4 Valorizzazione dell'Azienda

L'OSCB si adopera affinché le performance economico/finanziarie e gestionali siano tali da salvaguardare ed accrescere il valore dell'Azienda.

3.5 Valore delle persone

Tutte le persone che operano a vario titolo nell'OSCB sono un fattore indispensabile per il suo successo. Per questo motivo, l'OSCB tutela e promuove il valore delle persone allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun collaboratore.

3.6 Equità dell'autorità e Integrità della persona

L'autorità per le caratteristiche del Servizio erogato al cittadino, fa leva su autorevolezza e competenza.

Nella sottoscrizione e gestione dei rapporti contrattuali che implicano l'instaurarsi di relazioni gerarchiche – in special modo con tutte le persone che operano a vario titolo nell'Azienda – l'OSCB si impegna a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza, evitandone ogni abuso.

In particolare, l'OSCB garantisce che l'autorità non si trasformi in esercizio del potere lesivo della dignità e

autonomia di personale che opera a vario titolo nell'OSCB e che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore dei collaboratori.

L'OSCB garantisce l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

Perciò non sono tollerate richieste o minacce volte a indurre le persone ad agire contro la legge, le regole aziendali e il Codice Etico, o ad adottare comportamenti lesivi delle proprie convinzioni morali, per i quali sia previsto legalmente l'esercizio dell'obiezione di coscienza. Non possono essere messi in atto comportamenti vessatori esercitati tramite violenze psicologiche, finalizzati all'isolamento, all'emarginazione o all'allontanamento di singole persone o gruppi, dall'ambiente di lavoro.

3.7 Qualità e sicurezza dei servizi e dei prodotti e della loro fruizione

L'OSCB orienta la propria attività alla soddisfazione e alla tutela dei propri clienti-utenti, attuando la rilevazione sistematica dell'inappropriatezza e monitorando i livelli di qualità e di sicurezza delle prestazioni offerte, dando ascolto alle richieste che possano favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi, ponendo in essere azioni di miglioramento e di riduzione dei rischi clinici per il paziente e dei rischi da lavoro per gli operatori, valutandone continuamente l'efficacia nel tempo.

Le modalità di registrazione delle informazioni cliniche devono rispondere a criteri di chiarezza, trasparenza, correttezza, completezza ed accuratezza.

L'OSCB condivide metodologie di controllo della qualità e sicurezza che implicino valutazioni interne ed esterne di sistema, di seconda (es. ASL; Regione; Ministero) e terza parte (es. Ente Certificatore e/o di Accreditamento).

Per questo motivo, l'OSCB indirizza le proprie attività di ricerca, sviluppo ed erogazione ad elevati standard di qualità e sicurezza dei propri servizi e prodotti, in conformità con tutti i principi generali sovra elencati.

3.8 Trasparenza e completezza dell'informazione

Tutte le persone che operano a vario titolo nell'OSCB sono tenute a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili nella forma e nel contenuto ed accurate, in modo tale che, nell'impostare i rapporti con l'azienda, i portatori di interesse siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti. In particolare, nella formulazione di eventuali contratti, l'OSCB ha cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere in tutte le circostanze previste, in modo chiaro e comprensibile.

L'OSCB si impegna a rendere note e a consegnare tutte le documentazioni che devono per legge essere rese pubbliche.

L'OSCB si impegna a garantire l'individuazione del soggetto responsabile delle singole decisioni.

3.9 Orientamento al risultato

Tutte le persone che operano a vario titolo nell'OSCB fanno prevalere l'attenzione al risultato; pertanto l'interesse relativo all'intero processo di cura, ai processi chiave, gestionali e di supporto, è sempre prevalente sull'affermazione delle singole funzioni, che devono essere intese come strumenti di realizzazione dei processi.

3.10 Correttezza in caso di potenziali conflitti di interesse

Nella conduzione di qualsiasi attività, devono sempre evitarsi situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o vi sia il fondato sospetto che siano, in conflitto di interesse. Con ciò si intende sia il caso in cui tutte le persone che operano a vario titolo nell'OSCB perseguano un interesse diverso dalla missione dell'OSCB, o conseguano profitto dallo svolgimento dell'attività professionale esterna all'OSCB, in conflitto con la normativa vigente, o si avvantaggino "personalmente" di opportunità economiche dell'Azienda, sia il caso in cui i rappresentanti dei clienti o dei fornitori, o delle Istituzioni Pubbliche, agiscano in contrasto con i doveri fiduciari legati alla loro posizione, nei loro rapporti con l'OSCB.

3.11 Diligenza e accuratezza nell'esecuzione dei compiti e dei contratti

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

3.12 Correttezza ed equità nella gestione e negoziazione dei contratti

E' da evitare che nei rapporti in essere, chiunque operi in nome e per conto dell'OSCB cerchi di approfittare di lacune contrattuali, o di eventi imprevisi, per negoziare il contratto al solo scopo di sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza nelle quali l'interlocutore si sia venuto a trovare.

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

3.13 Concorrenza leale

L'OSCB intende tutelare il valore della concorrenza leale astenendosi da comportamenti collusivi, predatori e di abuso di posizione dominante.

3.14 Responsabilità verso la collettività

L'OSCB è consapevole dell'influenza, anche indiretta, che le proprie attività possono avere sulle condizioni, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività, nonché dell'importanza dell'accettazione sociale della comunità in cui opera.

Per questo motivo, l'OSCB intende condurre i suoi investimenti in maniera ambientalmente sostenibile, nel rispetto della comunità afferente, e sostenere iniziative di

valore sociale al fine di ottenere un miglioramento della propria reputazione e accettazione sociale.

3.15 Coinvolgimento dell'Utenza

L'Azienda, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si impegna a limitare, ove possibile, gli adempimenti richiesti ai cittadini/utenti (semplificando gli accessi e riducendo le attese) e favorire la loro partecipazione al procedimento amministrativo e all'acquisizione delle necessarie informazioni diagnostico-terapeutiche effettuate all'interno dell'OSCB, ed alla individuazione del relativo responsabile.¹

Ogni responsabile della struttura aziendale assicura, per i procedimenti di propria competenza, lo svolgimento degli adempimenti concernenti la partecipazione del cittadino al processo amministrativo, e la individuazione del relativo responsabile.

3.16 Rapporti con l'Utenza

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

Lo stile di comportamento dell'Azienda e dei suoi Professionisti nei confronti dei cittadini/utenti è caratterizzato dalla disponibilità, dal rispetto e dalla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità, promuovendo la cultura della sicurezza incoraggiando comportamenti responsabili e sviluppando consapevolezza e capacità di gestione dei rischi.

I Responsabili di Struttura (Responsabili Dirigenza e comparto) sono i garanti di questi comportamenti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è organizzato per favorire il rapporto tra l'utente e l'Ospedale.

3.17 Rapporti tra professionisti

I rapporti tra professionisti sono contraddistinti dal rispetto del principio dell'onestà e della correttezza reciproca, da spirito di collaborazione e lealtà.

Tutti i destinatari sono tenuti a svolgere la propria attività rispettando gli obblighi assunti con il contratto di lavoro stipulato con l'Azienda e le disposizioni del presente Codice Etico. Il rispetto delle norme contenute nel Codice Etico diventano quindi obbligazioni contrattuali di tutti i destinatari.

La mancata osservanza di tali obbligazioni costituisce dunque illecito disciplinare.

I Responsabili di Struttura (Responsabili Dirigenza e comparto) sono i garanti di questi comportamenti.

3.18 Tutela ambientale

L'ambiente è un bene primario che l'OSCB s'impegna a salvaguardare: a tal fine programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economico-finanziarie e imprescindibili esigenze ambientali, in considerazione dei diritti delle generazioni future.

L'OSCB si impegna dunque a migliorare l'impatto ambientale delle proprie attività, anche mediante lo

1

Carta dei Servizi

sviluppo di iniziative finalizzate al risparmio energetico, nonché a prevenire i rischi per i cittadini 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.

3.19 Tutela del patrimonio aziendale

Tutte le persone che operano a vario titolo nell'OSCB sono direttamente e personalmente responsabili della protezione e conservazione dei beni e delle risorse, siano essi materiali o immateriali, loro affidati per espletare i diversi compiti assegnati, nonché dell'utilizzo delle stesse in modo proprio e conforme all'interesse aziendale.

Tali beni e risorse di proprietà dell'OSCB non possono essere utilizzati per fini diversi da quelli indicati dall'Azienda.

3.20 Tenuta di informativa contabile e gestionale e processi di controllo

L'OSCB si adopera affinché ogni operazione e/o transazione sia correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

L'OSCB garantisce che per ogni operazione vi sia un adeguato supporto documentale, al fine di poter procedere alla effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni delle operazioni e consentano di individuare chi ha autorizzato, effettuato, registrato e verificato l'operazione stessa.

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

Tutte le persone che operano a vario titolo nell'OSCB sono tenute ad essere consapevoli dell'esistenza di procedure di controllo e coscienti del contributo che queste danno al raggiungimento degli obiettivi aziendali ed all'efficienza.

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

3.21 Processi di Approvvigionamento e rapporti con i Fornitori

I processi di approvvigionamento sono improntati, nel pieno rispetto del principio di legalità, alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per l'OSCB, secondo principi di uguaglianza, trasparenza e concorrenza; sono inoltre fondati su comportamenti precontrattuali e contrattuali tenuti nell'ottica di una indispensabile e reciproca lealtà, trasparenza, correttezza e collaborazione.

Nell'OSCB le relazioni con i fornitori sono regolate da principi comuni e dal piano della qualità. Sono inoltre oggetto di un costante monitoraggio di "non conformità sui prodotti/servizi consegnati". La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di

estrema chiarezza, evitando ove possibile forme di condizionamento.

3.22 Formazione e diffusione per l'applicazione del Codice Etico

L'OSCB adotta tutte le misure più opportune per assicurare la massima diffusione e conoscenza del Codice Etico presso i destinatari. Attivando, anche d'intesa con le rappresentanze sindacali, incontri di informazione e formazione (rientranti nel Piano di Formazione aziendale) sul contenuto e sulla concreta applicazione del Codice stesso.

Il Codice Etico è consultabile con la Carta dei Servizi, al fine di evidenziare come l'erogazione delle prestazioni richieste debba sempre svolgersi in conformità alla lettera ed allo spirito dell'etica aziendale.

3.23 Gruppo di Lavoro e Comitato di Valutazione del Codice Etico

L'OSCB si avvale di un Gruppo di Lavoro, per l'introduzione del Codice Etico, l'implementazione di un modello organizzativo conforme e l'analisi dei rischi di non conformità.

È stato istituito il Comitato di Valutazione (di seguito denominato CdV), costituito da tre membri esterni all'OSCB (uno individuato dalla DG tra professionisti con competenze legali in ambito sanitario, uno tra professionisti esperti in materie sanitarie, uno tra professionisti esperti in materie aziendali), si avvale di un dipendente con funzioni di segretario. Il CdV deve vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del modello organizzativo adottato dall'azienda, verifica la coerenza tra i comportamenti e la capacità dell'organizzazione di prevenire comportamenti non desiderati, analizza l'adeguatezza e il mantenimento nel tempo dei requisiti, cura il necessario aggiornamento del Codice Etico, presentando proposte di adeguamento, verificandone l'attuazione e l'effettiva efficacia. Segnala alla Direzione Strategica le violazioni accertate che possono comportare l'insorgere di responsabilità o ipotesi di reato per promuovere provvedimenti conseguenti; il CdV predispone una relazione informativa semestrale per la Direzione Strategica e una relazione per il Collegio dei Revisori.

4. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON TUTTI GLI INTERLOCUTORI

Ai criteri di condotta succitati, l'OSCB intende far rispettare, attraverso l'adempimento ai Documenti di Programmazione sulla Sicurezza del trattamento dei dati (DPS REV. 04 - Marzo 2010) e alla Tutela della Privacy (ex d.lg. 196/03), le seguenti norme comuni:

- Trattamento delle informazioni

Le informazioni dei diversi portatori di interesse sono trattate dall'Azienda nel pieno rispetto sia della riservatezza e della privacy degli interessati sia delle specifiche leggi e normative nazionali e regionali. A tal fine sono applicate e costantemente aggiornate politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni; in particolare l'OSCB definisce

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

- Regali, omaggi e benefici

Non è ammessa alcuna forma di regalo che possa anche solo essere interpretata come eccedente le normali pratiche di servizio o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all'OSCB. In particolare è vietata qualsiasi forma di regalo che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio. Tale norma concerne sia i regali promessi o offerti sia quelli ricevuti, intendendosi per regalo qualsiasi tipo di beneficio.

- Comunicazione all'esterno

La comunicazione dell'OSCB verso i diversi portatori di interesse è svolta dal Servizio Relazioni Esterne, Comunicazione e Marketing attraverso supporti editoriali e/o informatici ed è improntata al rispetto del diritto all'informazione; in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi e tendenziosi. Ogni attività di comunicazione rispetta le leggi, le normative, le regole, le pratiche di condotta professionale, ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando, tra le altre, le informazioni ritenute sensibili. E' vietata ogni forma di pressioni o di acquisizione di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione.

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

4.1.1 Criteri e Principi di Organizzazione Aziendale

Il Piano di Organizzazione Aziendale dell'OSCB definisce la struttura aziendale attribuendo alla Direzione Generale i poteri di indirizzo, controllo e gestione complessiva riservando ai Dirigenti i poteri e le responsabilità di carattere gestionale riferita ad ambiti specifici, sulla base di funzioni delegate.

Il Piano di Organizzazione definisce gli ambiti di responsabilità delegata ai dirigenti in base ad una divisione delle competenze.

Periodicamente la Direzione fissa gli obiettivi di interesse aziendale da realizzare mediante le risorse stabilmente attribuite ai Dirigenti responsabili delle strutture, attraverso il processo di budget.

Con tale organizzazione l'Azienda opera in modo finalizzato per il raggiungimento degli obiettivi di carattere aziendale e di quelli che l'Azienda persegue allo scopo di dare attuazione alle finalità del Servizio Sanitario Regionale e Nazionale.

La funzione di indirizzo è prerogativa della Direzione Strategica Aziendale.

La funzione di controllo è guidata dalla Direzione Strategica che si avvale dell'opera degli uffici incaricati del Controllo di Gestione, del Controllo di Qualità, della

Prevenzione e Protezione dei lavoratori, dell'attivazione dei flussi informativi riguardanti i livelli prestazionali quali-quantitativamente conseguiti.

L'Azienda opera nell'ambito della Pubblica Amministrazione ispirando i propri comportamenti ai principi di imparzialità, trasparenza, legalità, efficacia ed efficienza nell'uso delle risorse a disposizione, secondo il pubblico interesse.

4.1.2 L'Azienda Sanitaria Locale (ASL)

I rapporti con le ASL di riferimento devono essere improntati alla massima disponibilità e collaborazione.

Tali rapporti con l'ASL non dovranno risentire della logica "controllore/controllato", ma essere costituiti come catena "cliente-fornitore", in cui l'ASL rivesta il ruolo di cliente in vece dei cittadini, cooperando nell'identificazione dei bisogni, nella programmazione strategica e rivestendo il ruolo di consulenza nell'organizzazione delle strutture.

L'OSCB si impegna a garantire un'erogazione delle prestazioni in regime di qualità e trasparenza dal punto di vista della rendicontazione nell'interesse del cittadino come utente e come contribuente.

4.1.3 Altri Enti Territoriali

Le funzioni dell'OSCB sviluppano rapporti di collaborazione con Enti ai quali sono demandate le attività di pianificazione e di controllo delle attività gestionali e operative in tema di sanità, salvaguardando la riservatezza delle informazioni e dei documenti pur nella piena trasparenza e nella lealtà dei rapporti.

4.1.4 Direttore Generale

L'indirizzo strategico ed il relativo controllo sono affidati alla Direzione Generale che si avvale delle proprie funzioni di staff (definito nel Piano di Organizzazione Aziendale - POA - Delibera di giunta N°VIII/008846, seduta del 30 dicembre 2008).

Il Direttore Generale è il rappresentante legale dell'Azienda, esercita i poteri di gestione ed è responsabile dei risultati.

4.1.5 Collegio di Direzione

Il mandato assegnato è quello di supportare il Direttore Generale nel governo delle attività cliniche, nella programmazione e nella valutazione delle attività tecnico sanitarie. Il Collegio è composto in conformità alla disciplina regionale.

4.1.6 Collegio Sindacale

Fa parte degli organi di controllo previsti dalle disposizioni regionali cui è affidato il controllo di regolarità amministrativa e contabile. Il mandato assegnato al Collegio è quello di:

- 1 verificare la regolarità amministrativa e contabile;
- 2 vigilare sulla gestione economica, finanziaria e patrimoniale;
- 3 esaminare ed esprimere le proprie valutazioni sul bilancio d'esercizio.

4.1.7 Il sistema dei controlli interni

In materia di Sistema dei Controlli Interni l'OSCB adotta un apposito sistema cui è affidata la missione di:

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

All'interno dell'OSCB il processo di controllo delle operazioni svolte dalle funzioni che della struttura fanno parte, coprono diverse tipologie di controllo:

- 1 controllo strategico;
- 2 controllo interno di gestione;
- 3 controllo della adeguatezza ai criteri di accreditamento istituzionale;
- 4 controllo di qualità organizzativa e professionale;
- 5 controllo interno di regolarità amministrativa e contabile;
- 6 controllo della soddisfazione dei clienti.

Il controllo strategico viene attuato dalla Direzione Generale coadiuvata dalle proprie funzioni di staff;

Il controllo interno di gestione viene svolto sotto la direzione del Direttore Amministrativo.

Il controllo della adeguatezza ai criteri di accreditamento istituzionale viene effettuato dalla Direzione Medica di Presidio.

Il controllo di qualità organizzativa e professionale è affidato al Servizio Qualità;

Il controllo interno di regolarità amministrativa e contabile è demandato al Collegio Sindacale.

Il controllo della soddisfazione dei clienti viene effettuato dal Servizio Relazioni Esterne, Comunicazione e Marketing attraverso due rilevazioni semestrali di Customer Satisfaction.

4.2 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, alla quale tutti i collaboratori dell'OSCB devono attenersi.

4.2.1 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'OSCB si attiene, perciò, ai seguenti criteri:

1. gli oneri delle riorganizzazioni del lavoro devono essere distribuiti il più uniformemente possibile tra tutti i collaboratori, coerentemente con l'esercizio efficace ed efficiente dell'attività aziendale.

2. in caso di eventi nuovi o imprevisti, che devono essere comunque esplicitati, il collaboratore può essere assegnato a incarichi diversi rispetto a quelli svolti in precedenza, avendo cura di salvaguardare le sue competenze professionali (così come descritto nel Modello Organizzativo "Selezione del Personale").

5 MODALITA' DI ATTUAZIONE**5.1 Comunicazione delle segnalazioni**

L'OSCB provvede a stabilire per ogni categoria di portatori di interesse dei canali di comunicazione a cui poter rivolgere le proprie segnalazioni.

In alternativa, tutti i portatori di interesse dell'OSCB possono segnalare, per iscritto e in forma non anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico al CdV che provvede ad un'analisi della segnalazione, ascoltandone eventualmente l'autore e il responsabile della presunta violazione.

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

5.2 Informazione e Formazione

Il Codice Etico è portato a conoscenza dei diversi portatori di interesse interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione (per esempio, la consegna a tutti i collaboratori di copia del Codice, sezioni dedicate nell'intranet aziendale, inserimento di una nota informativa dell'adozione del Codice in tutti i contratti, ecc.).

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico a tutti i collaboratori dell'OSCB, la UO Formazione e Sviluppo Competenze programma e realizza, su indicazione del Gruppo di Lavoro Codice Etico, le iniziative di formazione volte a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche, differenziate secondo il ruolo e la responsabilità dei collaboratori. Per i neoassunti è previsto un apposito programma formativo che illustra anche i contenuti del codice di cui è richiesta l'osservanza.

5.3 Compiti del Comitato di Valutazione in materia di attuazione e controllo del Codice Etico

Al Comitato di Valutazione (CdV) sono attribuiti, in materia di codice etico, i seguenti compiti:

- verificare l'applicazione e il rispetto del codice etico, 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 e

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 al CdV richiedono che lo stesso sia dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo.

Il CdV provvederà a definire un proprio Regolamento operativo nel quale dovranno essere definiti:

- numero e frequenza delle riunioni dell'Organismo
- modalità di redazione dei verbali degli incontri
- struttura e caratteristiche dei verbali delle verifiche che verranno effettuate dall'Organismo
- modalità di comunicazione dei verbali delle riunioni del Comitato e dei verbali delle verifiche alla Direzione Generale dell'OSCB ed al Collegio Sindacale.

Copia del Regolamento del CdV verrà data alla Direzione Generale dell'OSCB ed al Collegio Sindacale

Il CdV predisporrà almeno una verifica ogni sei mesi e darà notizia dell'esito alla Direzione Generale dell'OSCB ed al Collegio Sindacale entro 60 giorni dall'effettuazione.

Dalla caratterizzazione dei compiti del CdV, discende:

- l'insindacabilità delle scelte del CdV da parte delle istituzioni dell'ente stesso, pena il venir meno del requisito essenziale dell'autonomia medesima;
- la posizione di indipendenza dei membri che compongono tale Comitato di Valutazione; posizione da riservare a soggetti di assoluta affidabilità in ragione della professionalità dimostrata e delle capacità personali loro riconosciute.

Alla luce dei requisiti e dei compiti sopra delineati e tenuto conto delle dimensioni e della complessità delle attività dell'OSCB, il CdV assume la veste di organo collegiale, composto da tre membri esterni all'OSCB.

Compete al citato CdV dell'OSCB riportare al Direttore Generale e al Collegio Sindacale le violazioni del Codice Etico emerse in conseguenza delle segnalazioni dei diversi portatori di interesse ed i suggerimenti ritenuti necessari nei casi più significativi.

L'interfaccia interna del CdV è la Direzione Generale cui compete:

- 1 prendere decisioni in materia di violazioni del codice di significativa rilevanza segnalate dal CdV;
- 2 esprimere pareri vincolanti in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice Etico.

A tal fine la Direzione Generale, valuta:

1. i piani di comunicazione e formazione etica;
2. il bilancio di sostenibilità.

5.4 Rapporto annuale

L'OSCB si impegna a dare visibilità al rendiconto annuale che il CdV predisporrà in modo chiaro, veritiero e corretto dei risultati ottenuti in tutte le aree di rapporto con tutti i diversi portatori di interesse in relazione ai principi ed agli impegni assunti nel Codice Etico, nonché agli obiettivi di miglioramento stabiliti periodicamente.