Casa di cura privata "VILLA S.APOLLONIA" s.r.l.
Via G.Motta, 37-39
24123 - BERGAMO
Tel. n.035 347172
FAX n.035 360900

CODICE DI COMPORTAMENTO

LINEE GUIDA E NORMATIVE DI INTEGRITÀ E TRASPARENZA

INDICE

1. Introduzione **pag. 2**
2. Applicazione del presente Codice di Comportamento **2**
3. Osservanza del Codice di Comportamento **2**
4. Segnalazioni di violazioni **3**
5. Linee Guida **3**
5.1 Conformità alle leggi 3
5.2 Gestione trasparente 3
5.3 Conflitti di interessi e dovere di lealtà 3
5.4 Doni ed altre forme di omaggi 4
5.5 Utilizzo dei beni aziendali 4
5.6 Salvaguardia delle informazioni aziendali 4
5.7 Riservatezza delle informazioni aziendali 4
5.8 Utilizzo di informazioni privilegiate 5
5.9 Utilizzo di risorse tecnologiche 5
5.10 Diritti di proprietà intellettuale 5
5.11 Controlli interni 5
5.12 Incentivi commerciali, omaggi e spese di rappresentanza 6
5.13 Ambiente di lavoro 6
5.14 Rapporti con la comunità 6
5.15 Rapporti con i pazienti 7

1. INTRODUZIONE

La Casa di cura privata "Villa S.Apollonia" s.r.l. è una struttura sanitaria non accreditata che ha come fine istituzionale la cura dei cittadini nell'ambito dell'Odontostomatologia e della Chirurgia maxillo-facciale, plastico-ricostruttiva ed estetica, ortopedica e generale.

Le linee guida del Codice si applicano al personale dipendente, ai collaboratori e alle Società o Ditte fornitrici.
Il presente Codice di Comportamento stabilisce le linee di condotta e gli standard di responsabilità etica e sociale, integrità e trasparenza, ai quali devono attenersi tutti i dipendenti e i collaboratori di qualunque livello, nell'ambito della struttura sanitaria della Casa di cura privata "Villa S.Apollonia" s.r.l., qui di seguito nominata semplicemente "Casa di cura".

Si richiede un impegno personale al rispetto delle leggi, all'onestà, alla lealtà e alla trasparenza.
Nell'ambito del rapporto lavorativo instaurato, ciascun dipendente e collaboratore dovrà svolgere le proprie mansioni in conformità alle leggi, alle regolamentazioni interne o esterne e alle linee guida del presente Codice sulla base di un impegno personale all'onestà, alla lealtà verso la "Casa di cura" e le persone che in essa operano, che la frequentano, o che ad essa si rivolgono per avere risposte a domande di salute ed alla trasparenza in tutte le attività lavorative.
L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale degli obblighi contrattuali dei dipendenti e dei collaboratori della "Casa di cura".
(Si considererà in particolare contrario ai principi del presente Codice qualsiasi comportamento lavorativo che determini un indebito beneficio personale per i dipendenti e i collaboratori e/o per i loro familiari.)

2. APPLICAZIONE DEL CODICE DI COMPORTAMENTO

L'implementazione del Codice
L'organo competente a verificare la corretta attuazione al presente Codice di Comportamento e al quale è demandata la vigilanza sul l'applicazione del Codice è il Comitato Etico.
Ciascun dipendente e collaboratore è responsabile dell'applicazione del Codice di Comportamento nell'ambito delle mansioni di propria competenza.
Al Comitato Etico compete ogni questione inerente l'interpretazione e l'applicazione del Codice che non possa essere risolta in modo soddisfacente dalla normale organizzazione gerarchica della "Casa di cura".

3. OSSERVANZA DEL CODICE

Le linee del Codice prevalgono rispetto alle istruzioni impartite dall'organizzazione gerarchica interna.
L'accettazione delle linee di condotta stabilite in questo Codice di Comportamento è condizione per l'instaurazione di un rapporto di impiego all'interno della "Casa di cura".
L'applicazione del presente Codice di Comportamento rientra tra le responsabilità personali e indelegabili di ciascun dipendente e collaboratore. Questi, una volta informato, non potrà invocare a giustificazione del proprio inadempimento la mancanza di conoscenza del Codice, o l'aver ricevuto istruzioni contrarie da qualsivoglia livello gerarchico.
Si auspica che il personale adotti un atteggiamento propositivo, evitando atteggiamenti di tolleranza passiva di fronte a possibili infrazioni e agendo di propria iniziativa, quando dovesse rilevare delle deviazioni in qualsiasi processo aziendale rispetto ai principi delineati dal presente Codice e non assuma una condotta passiva a fronte di situazioni contrarie ai criteri indicati nel presente Codice.
I superiori gerarchici non dovranno approvare o tollerare infrazioni al Codice da parte dei propri collaboratori e nel caso dovessero riscontrare delle violazioni dovranno renderle immediatamente note al Comitato Etico.

4. SEGNALAZIONI DI VIOLAZIONI AL CODICE DI COMPORTAMENTO

Il Codice regola le comunicazioni al Comitato Etico, prevedendo la possibilità di salvaguardare l'identità del relatore e il rispetto del diritto di difesa del personale coinvolto.
I dipendenti e i collaboratori potranno rivolgersi al Comitato Etico che, compatibilmente con la normativa in vigore, risponderà a qualsiasi domanda, richiesta di chiarimento, o segnalazione di situazioni, o comportamenti che violino i principi del Codice di Comportamento.
Sarà garantita ai dipendenti e ai collaboratori che intendono utilizzare questo canale di comunicazione l'adozione di misure idonee necessarie a prevenire qualsiasi forma di ritorsione nei loro confronti.
Il Comitato Etico adotterà tutte le misure necessarie ad assicurare il carattere riservato delle informazioni ricevute, l'equo trattamento del personale coinvolto in condotte contrarie al Codice e il diritto di difesa di ciascun dipendente e collaboratore.

5. LINEE GUIDA

5.1 CONFORMITA' ALLE LEGGI

Si richiede che i dipendenti e i collaboratori rispettino la legislazione vigente.
Tutti i dipendenti e i collaboratori dovranno sempre rispettare le normative in vigore.

5.2 GESTIONE TRASPARENTE

Le informazioni devono essere accurate e le decisioni devono rispondere ai requisiti di trasparenza.
I dipendenti e i collaboratori dovranno adottare tutte le procedure necessarie ad assicurare la trasparenza delle informazioni e delle decisioni.
Per le finalità operative, l'informazione è trasparente quando riflette con precisione la realtà.
Una decisione è ritenuta trasparente quando risponde a tutti i seguenti requisiti:
- è stata presa con l'approvazione di un livello gerarchico adeguato;
- si basa su un'analisi razionale dei rischi;
- lascia delle tracce dei suoi fondamenti;
- privilegia gli interessi della "Casa di cura" rispetto a qualunque altro tipo di interesse;
- rispetta le normative, anche tecniche, applicabili.

5.3 CONFLITTI DI INTERESSI E DOVERE DI LEALTA' E NON CONCORRENZA

I conflitti di interesse devono essere resi noti.
Esiste un conflitto di interessi, reale o potenziale, quando una relazione fra un lavoratore e un terzo potrebbe risultare di pregiudizio agli interessi della "Casa di cura" o in violazione di norme applicabili.
Tutti i dipendenti e i collaboratori devono, nei loro rapporti con clienti, fornitori, contraenti e concorrenti, privilegiare gli interessi della "Casa di cura" rispetto ad ogni altra situazione che possa comportare un beneficio personale, reale o potenziale, per se stessi o per i propri familiari.
I conflitti di interessi che coinvolgono i dipendenti e i collaboratori devono essere resi noti attraverso una dichiarazione sottoscritta da compilarsi immediatamente allorché il dipendente e il collaboratore ravvisi l'esistenza di un conflitto di interessi.

5.4 DONI E ALTRE FORME DI OMAGGI

L'accettazione di doni è limitata.
Ai dipendenti e ai collaboratori è consentito accettare doni o altre forme di omaggio, solo se di modico valore tali da non poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come strumenti atti ad ottenere vantaggi in modo improprio.
I dipendenti e i collaboratori che ricevano omaggi o trattamenti di favore non direttamente ascrivibili a normali relazioni di cortesia dovranno consultare i propri superiori allo scopo di ricevere istruzioni in merito alla destinazione dei regali stessi.
Non potranno in nessun caso essere accettati regali sotto forma di denaro o di beni facilmente convertibili in denaro.
La partecipazione su invito a eventi, conferenze, conventions, presentazioni commerciali o corsi di carattere tecnico inerenti l'attività lavorativa dovrà essere autorizzata dai superiori gerarchici.

5.5 UTILIZZO DEI BENI AZIENDALI

Si richiede un uso prudente e responsabile dei beni.
Il dipendente e il collaboratore dovrà garantire il corretto utilizzo dei beni aziendali, adoperandosi affinché questi siano utilizzati per giusti fini da persone debitamente autorizzate.
Conformemente alla normativa in vigore, i dipendenti e i collaboratori hanno la responsabilità di proteggere il patrimonio aziendale e ogni altra proprietà, materiale o immateriale della "Casa di cura" da utilizzi non autorizzati, abuso di fiducia, danni o perdite derivanti da imperizia, negligenza o dolo.

5.6 SALVAGUARDIA DELLE INFORMAZIONI AZIENDALI

Le informazioni della "Casa di cura" devono essere accessibili solo alle persone autorizzate e devono essere protette da indebita divulgazione.
Solo le persone espressamente autorizzate dal Comitato Etico possono aver accesso alle informazioni interne della "Casa di cura", siano esse in forma cartacea o su supporto magnetico, elettronico od ottico, che possono essere utilizzate solo per i fini e per i periodi specificati nelle relative autorizzazioni.
Le passwords equivalgono alla firma dei dipendenti e dei collaboratori, possono essere conosciute solo dai rispettivi titolari e non possono essere divulgate a terzi.
I dipendenti e i collaboratori saranno direttamente responsabili dell'adozione di tutte le misure necessarie per preservare le informazioni della "Casa di cura" di cui dispongono, da rischi di danneggiamenti o perdite e dovranno provvedere alla loro custodia.

5.7 RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI AZIENDALI

Le informazioni della "Casa di cura" che non possono essere legalmente divulgate devono essere trattate con riservatezza.
I dipendenti e i collaboratori devono salvaguardare il carattere riservato delle informazioni cui hanno avuto accesso nell'adempimento delle proprie attività lavorative, anche se tali informazioni non sono specificatamente classificate come riservate e non riguardano in modo specifico la "Casa di cura", ma clienti, concorrenti, fornitori, collegati con le attività della "Casa di cura".
L'inadempienza all'obbligo di riservatezza costituirà grave inadempimento, se implica la divulgazione o se offre l'opportunità di divulgazione di informazioni riservate relative alla decisioni ed alle attività della "Casa di cura".
Le informazioni dovranno essere mantenute riservate in conformità con le normative vigenti.
Il Comitato Etico ha la facoltà di verificare i flussi di informazioni della "Casa di cura".
Quanto sopra dovrà tenere in considerazione il rispetto della normativa vigente e in particolare la tutela del diritto alla privacy.

5.8 UTILIZZO DI INFORMAZIONI PRIVILEGIATE

L'utilizzo di informazioni privilegiate è tassativamente proibito.
I dipendenti e i collaboratori non dovranno divulgare a terzi, direttamente o indirettamente, informazioni rilevanti che non siano di dominio pubblico, inerenti la "Casa di cura", a cui hanno avuto accesso nell'adempimento delle proprie attività lavorative.

5.9 UTILIZZO DI RISORSE TECNOLOGICHE

Le risorse hardware e software devono essere utilizzate solo per scopi aziendali o per altri usi espressamente autorizzati. L'utilizzo di software privo di licenza è strettamente proibito.
I dipendenti e i collaboratori non possono utilizzare apparecchiature, sistemi e dispositivi tecnologici con finalità diverse da quelle espressamente autorizzate dalla "Casa di cura".
Non è permesso l'utilizzo di programmi software non conformi agli standard aziendali ufficiali, salvo autorizzazione scritta dei settori tecnici competenti.
I dipendenti e i collaboratori dovranno astenersi dall'introdurre nel sistema informatico della "Casa di cura" copie illegali di software.
I dipendenti e i collaboratori che operano con risorse tecnologiche dovranno essere informati in merito alle restrizioni all'utilizzo e dovranno operare in modo da non violare le licenze d'uso o compiere atti che comportino una responsabilità in capo alla "Casa di cura".
Le risorse tecnologiche dovranno essere utilizzate in conformità alla normativa vigente e secondo le regole procedurali ed operative stabilite dalla "Casa di cura".

5.10 DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE

La titolarità dei diritti di proprietà intellettuale sviluppato nell'ambiente di lavoro è riservata alla "Casa di cura".
I diritti di proprietà intellettuale derivanti da invenzioni sviluppate nell'ambito dell'attività lavorativa appartengono alla "Casa di cura" che conserva il diritto ad utilizzare tali invenzioni nei modi e nei tempi che considererà più opportuni, in conformità con la normativa vigente.
La titolarità della proprietà intellettuale si estende ai progetti, ai sistemi, ai procedimenti, alle metodologie, agli studi, ai rapporti, alle proiezioni o ad ogni altra attività sviluppata dalla "Casa di cura"

5.11 CONTROLLI INTERNI

Tutti i dipendenti o i collaboratori, nell'ambito delle rispettive funzioni, sono responsabili per l'implementazione ed il corretto funzionamento dei controlli interni.
La politica della "Casa di cura" consiste nel divulgare, ad ogni livello della propria struttura, una cultura caratterizzata dalla consapevolezza dell'esistenza di controlli e dalla mentalità rivolta a tali controlli. Si dovrà acquistare un atteggiamento positivo verso tali controlli ai fini di migliorarne l'efficienza.
I controlli interni sono tutti quegli strumenti necessari o utili per indirizzare, gestire o verificare le attività aziendali; la loro finalità è quella di assicurare il rispetto delle norme di legge e delle procedure aziendali, di proteggere i beni della "Casa di cura", di gestire in modo efficiente le attività.
La responsabilità della realizzazione di un efficiente sistema di controllo interno compete a tutti i livelli dell'organizzazione: tutti i dipendenti e i collaboratori della "Casa di cura", nell'ambito delle rispettive funzioni, sono responsabili della definizione del corretto funzionamento dei controlli interni.

5.12 INCENTIVI COMMERCIALI, OMAGGI E SPESE DI RAPPRESENTANZA

Gli incentivi commerciali omaggi e spese di rappresentanza devono essere compatibili con la normativa e le pratiche di mercato vigenti.
Il riconoscimento di qualsiasi commissione, sconto, credito e abbuono deve essere accordato in conformità con la normativa vigente (dietro presentazione della documentazione di supporto).
Oltre a quanto richiesto dai principi sopra enunciati, qualsiasi incentivo commerciale deve essere in linea con le comuni pratiche di mercato, non deve eccedere i limiti di valore consentiti e deve essere stato approvato e registrato in conformità a quanto stabilito dalle regole interne.
I rapporti con la committenza, pubblica e privata, sono improntati a senso di responsabilità, correttezza commerciale e spirito di collaborazione.
(Omaggi e atti di cortesia e di ospitalità verso rappresentanti di governi, pubblici ufficiali e pubblici dipendenti sono consentiti quando siano di modico valore e comunque tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come finalizzati ad acquisire vantaggi in modo improprio. In ogni caso questo tipo di spese deve essere autorizzato dalle persone indicate nella procedura e documentate in modo adeguato.)

5.13 AMBIENTE DI LAVORO

Proibisce la discriminazione arbitraria nel trattamento dei dipendenti o dei collaboratori.
Tutti i collaboratori possono aspirare all'assunzione e i dipendenti ad essere presi in considerazione per una nuova posizione esclusivamente sulla base delle esigenze aziendali e dei criteri di merito, senza discriminazioni arbitrarie.
Tutti i dipendenti e i collaboratori, a qualsiasi livello, dovranno collaborare per mantenere un clima di rispetto reciproco di fronte a differenze personali.
Promuove un ambiente di lavoro rispettoso, sano e sicuro.
Nel rispetto del quadro normativo di ogni Stato e degli orientamenti volti a rendere l'ambiente di lavoro sano e sicuro, non saranno tollerati abuso di alcool, uso di sostanze stupefacenti, molestie sessuali e azioni discriminatorie di alcun tipo.
In particolare, viene tutelata e promossa la salute psicofisica di tutti i dipendenti di qualsiasi livello nell'ambito della "Casa di cura".
A tale riguardo condanna comportamenti non etici e in particolare qualsiasi comportamento che esercitato su dipendenti e collaboratori della "Casa di cura" possa cagionare un danno alla salute.
La organizzazione del lavoro, in quanto elemento fondamentale dell'ambiente di lavoro, sarà pertanto volta ad evitare qualsiasi situazione di costrittività organizzativa e/o violenza psicologica, in accordo alle normative vigenti.

5.14 RAPPORTI CON LA COMUNITA'

Limita la partecipazione politica in nome della "Casa di cura" e regola le relazioni con i funzionari governativi.
I dipendenti e i collaboratori non sono autorizzati a sostenere pubblicamente, in nome della "Casa di cura", partiti politici, né a partecipare a campagne elettorali, né a prendere parte in conflitti religiosi, etnici o internazionali.
Tutti i dipendenti e i collaboratori della "Casa di cura" dovranno rispettare le disposizioni normative e regolamentari che regolano i rapporti con i funzionari governativi locali.
(Promuove il rispetto della normativa in materia ambientale.
Il rispetto delle disposizioni normative e regolamentari di ciascun paese si estende anche alla normativa inerente la tutela ambientale e all'utilizzo razionale delle risorse naturali.)

5.15 RAPPORTI CON I PAZIENTI

Servizio al Cliente.
Tutti i dipendenti e i collaboratori sono tenuti ad adottare comportamenti e procedure volti ad una personalizzazione ed umanizzazione dei rapporti con i pazienti, a migliorare le modalità di accessibilità ed informazione sui servizi stessi.
Nell'ambito della fornitura dei servizi, il dipendente e il collaboratore è tenuto ad agire nel rispetto delle norme legali, etiche ed economiche che tutelano i diritti del paziente, rispettando i principi di eguaglianza imparzialità, continuità, diritto di scelta, privacy e riservatezza.
Tutti i dipendenti e i collaboratori (sanitari e non) devono rispettare scrupolosamente le procedure della "Casa di cura" che delineano i processi principali per assicurare un livello uniforme di assistenza per tutti i pazienti, secondo gli standard di accreditamento istituzionale e le normative vigenti.
Le norme in materia di privacy e riservatezza devono essere osservate anche successivamente alla cessazione del rapporto di lavoro.
Il responsabile di ciascun settore deve sincerarsi che tutti i dipendenti e i collaboratori siano consapevoli delle responsabilità anche individuali rispetto a qualunque violazione di privacy e riservatezza e deve fare in modo che tutti conoscano e mettano in pratica le misure di sicurezza che la "Casa di cura" adotta.
Vincolo del segreto professionale.
Tutti i dipendenti e i collaboratori sono tenuti ad osservare il vincolo del segreto professionale, nel rispetto delle norme legali ed etiche della privacy e della riservatezza che tutelano i diritti del paziente.

I^{a} edizione - ottobre 2009

_____