

Ospedale "Regina Apostolorum"

Sistema Sanitario Regione Lazio



CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO

Il Codice etico può considerarsi come la "Carta Costituzionale" di una Istituzione perché costituisce la carta dei diritti e dei doveri morali che definiscono la responsabilità di ciascuno.

Il codice etico dell'Ospedale "Regina Apostolorum" esprime le linee guida di condotta che devono ispirare i comportamenti di tutti gli operatori, sia nelle relazioni interne che nei rapporti con gli interlocutori esterni.

Rappresenta il principale mezzo di diffusione della cultura etica all'interno dell'Ospedale.

Nel panorama legislativo italiano la necessità, oltre che l'opportunità di dotarsi di uno strumento come il Codice etico scaturiscono, tra l'altro, dalla previsione normativa di una specifica responsabilità degli Enti in conseguenza della commissione di reati, ai sensi del Decreto Leg.ivo n. 231 del 8 giugno 2001.

La predisposizione del Codice Etico da parte dell'Ospedale, ha quindi come presupposto l'introduzione di modelli organizzativi e comportamentali atti a perseguire fondamentalmente due finalità:

1. impedire od ostacolare condotte contrarie alle prescrizioni di legge;
2. incentivare la migliore qualità delle attività svolte dall'Ospedale stesso, tramite i propri dipendenti e collaboratori, in considerazione dei valori espressamente individuati.

Il Direttore Generale
Sr. Annamaria Gasser

INDICE

1. PREMESSA	PAG. 5	8.3 L'Amministrazione dell'Azienda	
2. PARTE GENERALE E DESTINATARI	PAG. 5	8.4 Salvaguardia delle informazioni aziendali	
3. L'OSPEDALE DI ISPIRAZIONE CRISTIANA ED IL RUOLO DEI COLLABORATORI	PAG. 6	8.5 Riservatezza delle informazioni aziendali e privilegiate	
3.1 Mission dell'Ospedale		8.6 Risorse hardware e software	
4. POLITICA DELLA QUALITÀ	PAG. 7	8.7 Utilizzo dei beni della struttura	
5. CARTA DEI SERVIZI	PAG. 8	8.8 Diritti di proprietà intellettuale sviluppati nell'ambiente di lavoro	
6. DICHIARAZIONE DI INTENTI	PAG. 8	8.9 Logo e titolarità dell'Ospedale "Regina Apostolorum"	
6.1 Effettività e Applicazione del Codice Etico		9. RAPPORTI CON I PAZIENTI E FAMIGLIARI	PAG. 16
6.2 Segnalazione delle violazioni del Codice Etico e di Comportamento		9.1 Livello professionale offerto	
6.3 Sistema disciplinare e meccanismi sanzionatori		9.2 Trasparenza e correttezza nei confronti dei pazienti	
7. PRINCIPI DEI VALORI FONDAMENTALI	PAG. 9	9.3 Cardini del Sistema di Relazioni Professionali ed Umane	
7.1 Rispetto della normativa vigente		9.4 Comunicazione Esterna	
7.2 Onestà e correttezza		10. RAPPORTI CON I DIPENDENTI E COLLABORATORI	PAG. 18
7.3 Trasparenza		10.1 Gestione del Personale	
7.4 Riservatezza		10.2 Selezione del personale e costituzione del Rapporto di Lavoro	
7.5 Imparzialità e pari opportunità		10.3 Sicurezza e salute	
7.6 Sicurezza		10.4 Doveri dei dipendenti e collaboratori	
7.7 Valore delle Risorse Umane		10.5 È vietato ai collaboratori di...	
7.8 Conflitto di interessi		10.6 Abbigliamento e decoro personale	
7.9 Tutela del patrimonio aziendale		10.7 Tutela della Privacy	
7.10 Tutela del patrimonio ambientale		10.8 Doveri in materia sanitaria	
8. SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE	PAG. 12	11. RAPPORTI CON I TERZI	PAG. 23
8.1 Trasparenza dell'attività aziendale		11.1 Conflitti di interesse	
8.2 Il Sistema di Controlli Interni		11.2 Doni e altre forme di omaggi	
		11.3 Incentivi commerciali, omaggi e spese di rappresentanza	
		12. RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE - I PUBBLICI DIPENDENTI E GLI ENTI CONCESSIONARI DI PUBBLICO SERVIZIO	PAG. 25

Premessa

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

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

2. Parte generale e destinatari

Il Codice Etico soddisfa le attese sociali ed ambientali di tutti i "portatori di interesse", interni ed esterni, costituendo parte integrante ed irrinunciabile del Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. 231/2001 di prossima pubblicazione ed è stato adottato dal Comitato di direzione in data 28 dicembre 2010.

Tutte le previsioni in esso contenute si intendono richiamate nel presente Codice Etico. L'individuazione, il funzionamento ed i poteri dell'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231 non appena instaurato, si intendono estesi all'operatività del Codice Etico.

Sono destinatari del Codice Etico tutti i dipendenti e i collaboratori dell'Ospedale Regina Apostolorum, intendendo in questo modo tutti coloro che a qualunque titolo erogano prestazioni ed operano per conto dell'Ospedale Regina Apostolorum, sia in forma individuale sia in associazione.

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

3. L'Ospedale d' ispirazione Cristiana ed il ruolo dei collaboratori

La volontà del Fondatore della Famiglia Paolina il Beato Don Giacomo Alberione e di Sr Tecla Merlo, è stata quella di iniziare quest'Opera per la cura delle Religiose in cui la sofferenza potesse essere vissuta e valorizzata per la missione dell'evangelizzazione con i mezzi della comunicazione sociale.

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

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

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

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

3.1 Mission Dell'Ospedale

I valori essenziali sono riepilogati nella Mission dell'Ospedale "Regina Apostolorum" che è quella di *"Curare le persone, fare Ricerca strettamente connessa all'assistenza, e Formazione e Aggiornamento"*

continuo del personale, perseguendo gli obiettivi di tutela della vita e promozione della salute, nel rispetto della dignità umana, avvalendosi delle migliori professionalità, con efficienza e qualità, con la massima sicurezza e confort”.

4. Politica della qualità

Quale sistema di lavoro per il perseguimento coerente della Mission, l’ Ospedale “Regina Apostolorum” ha implementato un Sistema di Qualità Aziendale, improntato alla normativa UNI EN ISO 9001:2008, integrato con gli standard di eccellenza secondo i criteri di Risk Management.

La Politica per la Qualità adottata dall’ Ospedale “Regina Apostolorum” afferma, fra l’altro che:

L’ Ospedale “Regina Apostolorum” si impegna a:

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

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

5. Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento, aggiornato almeno annualmente, che riepiloga tutte le informazioni utili per i pazienti ed i loro familiari, per utilizzare al meglio i servizi dell’ Ospedale “Regina Apostolorum”. Il presente Codice Etico viene allegato alla Carta dei Servizi al fine di evidenziare come le prestazioni offerte dall’ Ospedale “Regina Apostolorum” vengano svolte secondo lo spirito ed i principi contenuti nel Codice Etico.

6. Dichiarazione di Intenti

L’ Ospedale “Regina Apostolorum” si impegna ad operare nel pieno rispetto del Codice Etico dotandosi di tutti gli strumenti necessari per la sua effettiva applicazione da parte di tutti i dipendenti e collaboratori . A tutti i dipendenti e collaboratori viene riservata costante informazione e formazione sul contenuto del Codice Etico e sull’applicazione pratica.

6.1 Effettività e Applicazione del Codice Etico

L’organo competente a verificare la corretta applicazione del Codice Etico e a curarne gli aggiornamenti è la Direzione Generale.

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

L’Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231 è preposto alla vigilanza dell’efficacia e dell’osservanza del Codice Etico che costituisce parte integrante e sostanziale del Modello Organizzativo e Gestionale adottato dall’ Ospedale “Regina Apostolorum”.

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

Copia del Codice Etico viene trasmessa a tutti gli Enti Pubblici e Privati con i quali l' Ospedale "Regina Apostolorum" intrattiene rapporti. Questi ultimi hanno il dovere di conoscere, osservare e dare attuazione alle previsioni in esso contenute.

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

6.2 Segnalazione delle violazioni del Codice Etico e di Comportamento

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

I dipendenti e collaboratori potranno rivolgersi all'assetto dirigente competente per il proprio profilo professionale (Direzione Generale/ Sanitaria/ Amministrativa/ Servizio Infermieristico) che, compatibilmente con la normativa in vigore, risponderà a qualsiasi domanda, richiesta di chiarimento o segnalazione di situazioni o comportamenti che violino i principi del Codice Etico e di Comportamento.

I dipendenti e collaboratori si impegnano ad informare l'Organismo di Vigilanza sulla violazione del Codice Etico di cui siano venuti a conoscenza anche al di fuori dello svolgimento delle funzioni assegnate, prestando la massima collaborazione richiesta.

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

6.3 Sistema disciplinare e meccanismi sanzionatori

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

7. Principi e valori etici fondamentali

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

7.1 Rispetto della normativa vigente

Ogni dipendente, collaboratore e chiunque intrattenga rapporti con l' Ospedale "Regina Apostolorum" deve impegnarsi al rispetto di tutte le norme di legge, dei regolamenti vigenti e della prassi consolidata.

Tale impegno è esteso anche ai consulenti, fornitori e clienti. I dipendenti e collaboratori devono essere a conoscenza delle leggi e dei comportamenti conseguenti; in tal senso l'Ospedale "Regina Apostolorum" si impegna a guidare, informare e formare adeguatamente i dipendenti e collaboratori.

L'Ospedale "Regina Apostolorum" si impegna a non iniziare o proseguire alcuna attività o rapporto con soggetti che non assumono l'espresso impegno al rispetto di tutte le normative vigenti.

7.2 Onestà e correttezza

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

7.3 Trasparenza

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

7.4 Riservatezza

In conformità alla normativa vigente e in particolare al D.Lgs. 196/03, l' Ospedale "Regina Apostolorum" si impegna a garantire la riservatezza nel trattamento dei dati, con speciale riguardo a quelli sensibili.

L'adozione di specifiche procedure da applicare in tutti gli ambiti della propria attività risponde all'esigenza di prevenire utilizzi delle informazioni al di fuori dell'attività istituzionale e di porre particolare attenzione all'aspetto dell'informatizzazione dei dati.

7.5 Imparzialità e pari opportunità

L'Ospedale "Regina Apostolorum" si impegna ad evitare ogni discriminazione in base all'età, al sesso, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, al credo religioso, alle opinioni ed alla condizione sociale.

L' Ospedale "Regina Apostolorum" si impegna a garantire l'applicazione di pari opportunità per tutti i dipendenti e collaboratori, anche con il contributo di appositi comitati per gli utenti e i terzi.

7.6 Sicurezza

L' Ospedale "Regina Apostolorum" predispone e attua procedure operative affinché l'ospedale sia un luogo sicuro per gli operatori e per i pazienti, garantendo l'integrità fisica e morale della persona.

Promuove inoltre la cultura della sicurezza incoraggiando comportamenti responsabili e sviluppando consapevolezza nella capacità di gestione dei rischi.

7.7 Valore delle Risorse Umane

L' Ospedale "Regina Apostolorum" afferma la fondamentale importanza delle risorse umane, riconoscendo nella professionalità degli operatori il capitale più prezioso di cui dispone per assolvere la propria mission. Promuove condotte improntate al principio di valorizzazione della persona e percorsi di sviluppo della professionalità individuale.

L' Ospedale "Regina Apostolorum" instaura con tutti i dipendenti e collaboratori rapporti caratterizzati dalla fiducia reciproca e dal pieno e proficuo adempimento dei rispettivi obblighi contrattuali, nel pieno rispetto dei diritti e doveri dei lavoratori.

7.8 Conflitto di interessi

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

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

7.9 Tutela del patrimonio aziendale

Gli operatori dell' Ospedale "Regina Apostolorum" sono chiamati a rispettare e tutelare il patrimonio aziendale, utilizzando e custodendo con diligenza i beni a loro affidati nell'ambito dell'attività istituzionale.

7.10 Tutela del patrimonio ambientale

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

8. Sistema di gestione aziendale

8.1 Trasparenza dell'attività aziendale

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

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

- è stata presa con l'approvazione di un livello gerarchico adeguato;
- si basa su un'analisi razionale dei rischi;
- lascia delle tracce dei suoi fondamenti;
- privilegia gli interessi del paziente assistito e dell' Ospedale "Regina Apostolorum";

- rispetta tutte le normative, anche tecniche, applicabili.

8.2 Il Sistema di Controlli Interni

Tutti i dipendenti e collaboratori, nell'ambito delle rispettive funzioni, sono responsabili per l'implementazione ed il corretto funzionamento dei controlli interni.

I controlli interni sono tutti quegli strumenti necessari o utili per indirizzare, gestire o verificare le attività aziendali; la loro finalità è quella di assicurare il rispetto delle norme di legge e delle procedure aziendali, di proteggere i beni dell' Ospedale "Regina Apostolorum", di gestire in modo efficiente le attività.

La politica dell'Ospedale "Regina Apostolorum" 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 acquisire un atteggiamento positivo verso tali controlli ai fini di migliorarne l'efficienza.

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

8.3 L'Amministrazione dell'Azienda

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

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

Ogni operazione e transazione deve essere autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua: le azioni ed operazioni, oltre ad essere registrate adeguatamente, devono dar modo di verificare il processo

decisionale e la formazione all'attuazione; devono esistere adeguati supporti documentali, anche informatici, per poter procedere all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione. I dipendenti e collaboratori che vengano a conoscenza di vizi e difetti nelle registrazioni o nella documentazione, prodotta o ricevuta, sono tenuti a darne immediata comunicazione al proprio Responsabile e all'Organismo di Vigilanza.

L'Ospedale "Regina Apostolorum" può contribuire al finanziamento di comitati, associazioni ed organizzazioni che svolgono attività congrue con le finalità statutarie e nel rispetto delle normative vigenti.

8.4 Salvaguardia delle informazioni aziendali

Le informazioni dell' Ospedale "Regina Apostolorum" sono accessibili solo alle persone autorizzate e vengono protette dall'indebita divulgazione. Solo le persone espressamente autorizzate possono aver accesso alle informazioni interne all' Ospedale "Regina Apostolorum", siano esse in forma cartacea o su supporto magnetico, elettronico od ottico e possono essere utilizzate solo per i fini e per i periodi specificati nelle relative autorizzazioni. Le password equivalgono alla firma dei dipendenti e collaboratori, possono essere conosciute solo dai rispettivi titolari e non possono essere divulgate a terzi.

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

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

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

8.5 Riservatezza delle informazioni aziendali e privilegiate

Le informazioni dell' Ospedale "Regina Apostolorum" che non possono essere legalmente divulgate devono essere trattate con riservatezza.

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

L'inadempienza all'obbligo di riservatezza costituirà grave inadempimento se implica la divulgazione o se offre l'opportunità di divulgazione di informazioni riservate relative alle decisioni ed alle attività dell' Ospedale "Regina Apostolorum".

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

Quanto sopra dovrà tenere in considerazione il rispetto della normativa vigente e in particolare la tutela del diritto alla privacy. I dipendenti e collaboratori non dovranno divulgare a terzi, direttamente o indirettamente, informazioni rilevanti che non siano di dominio pubblico, inerenti l' Ospedale "Regina Apostolorum" o qualunque altra struttura a cui hanno avuto accesso nell'adempimento delle proprie attività lavorative.

8.6 Risorse hardware e software

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

I dipendenti e collaboratori dovranno astenersi dall'introdurre nel sistema informatico dell' Ospedale "Regina Apostolorum" copie illegali di software. L'utilizzo di software privo di licenza è strettamente proibito.

I dipendenti e collaboratori che operano con risorse tecnologiche sono informati in merito alle restrizioni circa l'utilizzo e dovranno operare in modo da non violare le licenze d'uso o compiere atti che comportino una responsabilità in capo all' Ospedale "Regina Apostolorum".

Le risorse tecnologiche dovranno essere utilizzate in conformità alla normativa vigente e secondo le regole procedurali ed operative stabilite dalla Direzione Generale.

8.7 Utilizzo dei beni della struttura

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

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

8.8 Diritti di proprietà intellettuale sviluppati nell'ambiente di lavoro

I diritti di proprietà intellettuale derivanti da invenzioni sviluppate nell'ambito dell'attività lavorativa appartengono all' Ospedale "Regina Apostolorum" 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 dall' Ospedale "Regina Apostolorum" o per conto della stessa.

8.9 Logo e titolarità dell'Ospedale "Regina Apostolorum".

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

La stessa organizzazione di eventi culturali, di approfondimento scientifico nell'ambito di ambienti o locali dell' Ospedale "Regina Apostolorum" o per i quali sia prevista l'assunzione di patrocinio o l'uso

del logo dell' Ospedale "Regina Apostolorum" devono analogamente essere preventivamente autorizzati.

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

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

9. Rapporti con i pazienti e i famigliari

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

9.1 Livello professionale offerto

Tutti i collaboratori dell'Ospedale "Regina Apostolorum" devono mantenere un elevato livello professionale, studiando ed approfondendo le tematiche proprie dell'attività svolta.

La Direzione controlla costantemente il livello di formazione del personale, al fine di impedire che vengano messe in atto condotte errate per ignoranza della normativa vigente o per mancanza di idonea professionalità.

9.2 Trasparenza e correttezza nei confronti dei pazienti

L'accesso al ricovero ospedaliero o alle prestazioni ambulatoriali non possono essere subordinate ad accordi interpersonali, in particolare se legati alla erogazione di prestazioni in regime di solvenza privata, che deve invece rigorosamente svolgersi nell'ambito della regolamentazione aziendale. Non si possono inoltre accettare doni o altre forme di omaggio che eccedano le normali pratiche di cortesia o

che siano finalizzate ad ottenere trattamenti di favore nell'espletamento delle attività dell' Ospedale "Regina Apostolorum". Le restrizioni al ricevimento di regali si estendono anche ai famigliari dei dipendenti e collaboratori o ai loro soci. I dipendenti e collaboratori non sono autorizzati a ricevere regali sotto forma di denaro o di beni facilmente convertibili in denaro.

9.3 Cardini del Sistema di Relazioni Professionali ed Umane

I dipendenti e i collaboratori dell' Ospedale "Regina Apostolorum" favoriscono la creazione di rapporti professionali ed umani volti alla valorizzazione delle relazioni interpersonali.

L'organizzazione del lavoro integrata dalle attività di formazione, valorizza il lavoro di equipe e la crescita intesa come corresponsabilità nelle relazioni. Viene garantita costante comunicazione, attenta e discreta, tra i pazienti ed il personale sanitario.

I dipendenti e i collaboratori prestano piena disponibilità a fornire chiarimenti e delucidazioni, in modo semplice e comprensibile, sulle condizioni dello stato di salute ed alle opzioni terapeutiche prospettate, garantendo anche ai pazienti e famigliari stranieri adeguate e comprensibili informazioni, se necessario avvalendosi dei mediatori culturali individuati dell' Ospedale "Regina Apostolorum".

L' Ospedale "Regina Apostolorum" definisce i seguenti cardini del proprio sistema di relazioni professionali ed umane:

- accoglienza come espressione di uno stile di attenzione alla persona;
- solerzia nel farsi carico di interpretare e comprendere i bisogni, espressi e non;
- attenzione alle esigenze di promuovere la continuità delle cure con le strutture del territorio;
- disponibilità a promuovere l'educazione alla salute e a partecipare all'attività di ricerca scientifica in ambito sanitario e bioetico;
- sensibilità ai temi del trattamento del dolore non necessario, della tutela della vita in tutte le sue fasi, della donazione degli organi e dei tessuti;
- collaborazione con le istituzioni pubbliche, del volontariato e con le Opere della Chiesa Cattolica attivate nell'ambito sanitario e sociale.

9.4 Comunicazione Esterna

Le relazioni esterne sono curate dalla Direzione Generale e dai dipendenti e collaboratori incaricati, garantendo inoltre l'aggiornamento costante del sito web. La comunicazione verso i portatori d'interesse è caratterizzata dal rispetto del diritto all'informazione: in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi e tendenziosi.

Le comunicazioni rispettano le leggi, le normative, le regole, le pratiche di condotta professionale, puntando all'obiettivo della chiarezza, della trasparenza, della tempestività e della salvaguardia delle informazioni riguardanti dati sensibili.

È vietata ogni forma di pressione o di assunzione di atteggiamenti di favore nei confronti dei mezzi di comunicazione.

L' Ospedale "Regina Apostolorum" verifica costantemente la situazione dei reclami inoltrati tramite l'Ufficio Accoglienza ed i risultati dell'analisi dei questionari di soddisfazione dei pazienti.

10. Rapporti con i dipendenti e collaboratori

Tutti i dipendenti e collaboratori uniformano il proprio operato alle disposizioni del Codice Etico che costituisce parte integrante ed essenziale degli obblighi sottoscritti nel Contratto di Lavoro e come previsto nell'Ordinamento dei servizi e Regolamento interno.

La violazione del Codice Etico costituisce inadempimento che può dar luogo a sanzioni disciplinari così come previste dal CCNL di riferimento.

10.1 Gestione del Personale

L'Ospedale "Regina Apostolorum" favorisce ed appoggia la realizzazione di un ambiente di lavoro senza discriminazione alcuna, impegnandosi a tutelare l'integrità morale dei propri collaboratori.

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

Le politiche di gestione del personale sono rese note a tutti gli operatori attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale (Procedure Generali, Procedure Specifiche, Comunicazioni). I Responsabili

utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura favorendo l'aggiornamento costante e la crescita del personale.

L' Ospedale "Regina Apostolorum" promuove un ambiente di lavoro rispettoso, sano e sicuro: tutti i dipendenti e collaboratori, a qualsiasi livello, dovranno impegnarsi per mantenere un clima di rispetto reciproco di fronte a differenze personali.

Nel rispetto del quadro normativo e degli orientamenti volti a rendere l'ambiente di lavoro sano e sicuro, non saranno tollerati l'uso di alcool e di sostanze stupefacenti, molestie sessuali e azioni discriminatorie di alcun tipo. In particolare, viene tutelata e promossa la salute psicofisica di tutti i dipendenti di qualsiasi livello nell'ambito della Ospedale "Regina Apostolorum". Vengono condannati comportamenti non etici e in particolare qualsiasi comportamento che esercitato sui collaboratori dell' Ospedale "Regina Apostolorum" possa cagionare un danno alla salute.

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

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto al superiore gerarchico, prestazioni, favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice Etico.

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

Nessun dipendente, collaboratore o professionista potrà essere mantenuto in servizio oltre il compimento del 65° anno di età. Questa norma non si applica al personale religioso dell'Istituto proprietario dell'Ospedale, del Comitato di Direzione e del Collegio dei Revisori dei conti.

10.2 Selezione del personale e costituzione del Rapporto di lavoro

La selezione e valutazione del personale viene effettuata, con riferimento alla normativa e ai regolamenti vigenti, sulla base della corrispondenza dei profili dei candidati rispetto alle richieste esigenze

aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Il personale dell' Ospedale "Regina Apostolorum" è inquadrato secondo i contratti di lavoro ammessi dalla normativa vigente. Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni operatore riceve accurate informazioni relative a:

- caratteristiche della funzione assunta e delle mansioni da svolgere;
- elementi normativi e retributivi;
- norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa;
- ordinamento dei servizi e regolamento interno;
- Codice Etico aziendale.

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

10.3 Sicurezza e salute

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

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

10.4 Doveri dei dipendenti e collaboratori

I dipendenti e collaboratori si impegnano ad esercitare la propria attività e professionalità con trasparenza, correttezza ed onestà, contribuendo

al perseguimento degli obiettivi aziendali ed operando con elevata efficienza, attenendosi alle disposizioni impartite dalla struttura.

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

10.5 È vietato ai collaboratori di:

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

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

10.6 Abbigliamento e decoro personale

I dipendenti ed i collaboratori dell' Ospedale "Regina Apostolorum" devono adeguare il proprio abbigliamento e decoro personale all'impostazione e alle specificità della struttura, contribuendo a trasmettere un'immagine rigorosa di ordine ed igiene.

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

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

Il personale a contatto con i pazienti deve avere unghie corte e prive di smalto e non può indossare unghie artificiali, come da linea guida dell'OMS sull'igiene delle mani (raccomandazione 1A).

È buona norma inoltre tenere i capelli raccolti, non portare monili o fermagli vistosi e/o piercing. L'abbigliamento civile deve essere decoroso nel rispetto dell'ambiente ospedaliero e nei confronti dei degenti e dell'utenza in generale.

È vietato ai dipendenti ed ai collaboratori portare al di fuori della struttura qualsiasi tipo di materiale e/o abbigliamento di proprietà dell'Ospedale "Regina Apostolorum".

10.7 Tutela della Privacy

La privacy di tutti i dipendenti e collaboratori è tutelata nel rispetto delle normative vigenti.

È vietata qualsiasi indagine sulle idee, preferenze, gusti personali ed in generale sulla vita privata.

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

10.8 Doveri in materia sanitaria

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

- eccedere o ingiustificatamente limitare prescrizioni farmaceutiche e diagnostiche;
- applicare sistemi di frazionamento di interventi e di indebita frammentazione di cure;
- favorire ripetuti e ingiustificati ricoveri ospedalieri;
- adottare comportamenti o porre in essere iniziative i cui effetti ostacolano l'erogazione di prestazioni dovute dal Servizio Sanitario Nazionale;
- procurarsi ingiusti profitti con artifici o raggiri a danno del Servizio Sanitario Nazionale, specie se i fatti delittuosi riguardano contributi, finanziamenti, mutui agevolati ovvero altre

erogazioni dello stesso tipo, comunque denominate, concessi o erogati da parte dello Stato, delle Regioni, di altri enti pubblici o della Unione Europea;

- dirottare la clientela presso strutture private, convenzionate e non;
- fatturare operazioni inesistenti, prestazioni mai effettuate o prestazioni maggiori o diverse da quelle realmente erogate nei confronti del Servizio Sanitario Nazionale o della Pubblica Amministrazione in genere;
- assumere, comunque, comportamenti che integrino gli estremi di illeciti amministrativi dipendenti da reato che comportino interesse o vantaggio per l'ente, ancorché di tali favorevoli situazioni non vi sia contezza da parte dell'ente medesimo;
- accettare da pazienti, loro familiari o altri denaro o vantaggi di alcun genere in relazione alle prestazioni effettuate.

11. Rapporti con i terzi

Nei rapporti con i terzi, i dipendenti e i collaboratori rispettano ed integrano i seguenti comportamenti, nel pieno rispetto delle leggi e delle norme vigenti, oltre che del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231 al fine di assicurare la legittimità, la trasparenza e l'integrità dell'operato dell'Ospedale "Regina Apostolorum".

Il Modello Organizzativo ed il Codice Etico si applicano per quanto di competenza anche ai soggetti, esterni all'Ospedale "Regina Apostolorum", che operino, direttamente o indirettamente, per il raggiungimento degli obiettivi dell'Ospedale "Regina Apostolorum".

Tali soggetti nei rapporti con l'Ospedale "Regina Apostolorum" sono obbligati al rispetto delle disposizioni del Modello Organizzativo e del Codice Etico ed, in particolare, nei limiti delle rispettive competenze e responsabilità, dei principi etici di riferimento e delle norme di comportamento descritte.

In assenza dell'impegno espresso a rispettare le norme del Modello Organizzativo e del Codice Etico, l'Ospedale "Regina Apostolorum" non concluderà, non proseguirà o interromperà i rapporti con il soggetto terzo. È previsto l'inserimento, nelle lettere di incarico e/o negli accordi

negoziali, di apposite clausole volte a confermare l'obbligo del terzo di conformarsi pienamente al Modello Organizzativo e al Codice Etico, nonché a prevedere, in caso di violazione, la diffida al puntuale rispetto del Modello Organizzativo e al Codice Etico ovvero la risoluzione del rapporto contrattuale.

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

11.1 Conflitti di interesse

Esiste un conflitto di interessi, reale o potenziale, quando una relazione fra un collaboratore e un terzo potrebbe risultare di pregiudizio agli interessi dell' Ospedale "Regina Apostolorum" o in violazione di norme applicabili.

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

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

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

11.2 Doni e altre forme di omaggi

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

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

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

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

11.3 Incentivi commerciali, omaggi e spese di rappresentanza

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

Oltre a quanto richiesto dai principi sopra enunciati, qualsiasi incentivo commerciale deve essere in linea con le comuni pratiche di mercato, non deve eccedere i limiti di valore consentiti e deve essere stato approvato e registrato in conformità a quanto stabilito dalle regole interne. I dipendenti e i collaboratori non possono accettare bonus condizionati alla fornitura, campioni gratuiti in quantità abnorme rispetto al normale impiego o eccedenze di forniture sottostanti l'acquisto.

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

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

L' Ospedale "Regina Apostolorum" si impegna ad individuare ed autorizzare esplicitamente ogni dipendente o collaboratore avente facoltà di rapportarsi con Enti Pubblici.

Non è consentito offrire denaro o doni a dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione o a loro parenti, sia italiani

che di altri paesi, salvo che si tratti di doni o utilità d'uso di modico valore.

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

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

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

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

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

Nel caso specifico dell'effettuazione di una gara con la Pubblica Amministrazione si dovrà operare nel rispetto delle normative e della corretta pratica commerciale. Se l'ente utilizza un consulente o un soggetto "terzo" per essere rappresentato nei rapporti verso la Pubblica Amministrazione, si dovrà prevedere che nei confronti del consulente e del suo personale o nei confronti del soggetto "terzo" siano applicate le stesse direttive valide per i dipendenti dell'ente. Inoltre, l'ente non dovrà farsi rappresentare, nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, da un consulente o da un soggetto "terzo" quando si possano creare conflitti d'interesse.

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

- esaminare o proporre opportunità di impiego e/o commerciali che possano avvantaggiare dipendenti della Pubblica Amministrazione, a titolo personale o loro famigliari;

- offrire o in alcun modo fornire omaggi;

- sollecitare o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti.

1° - Albano Laziale, dicembre 2010

2° - Albano Laziale, ottobre 2011