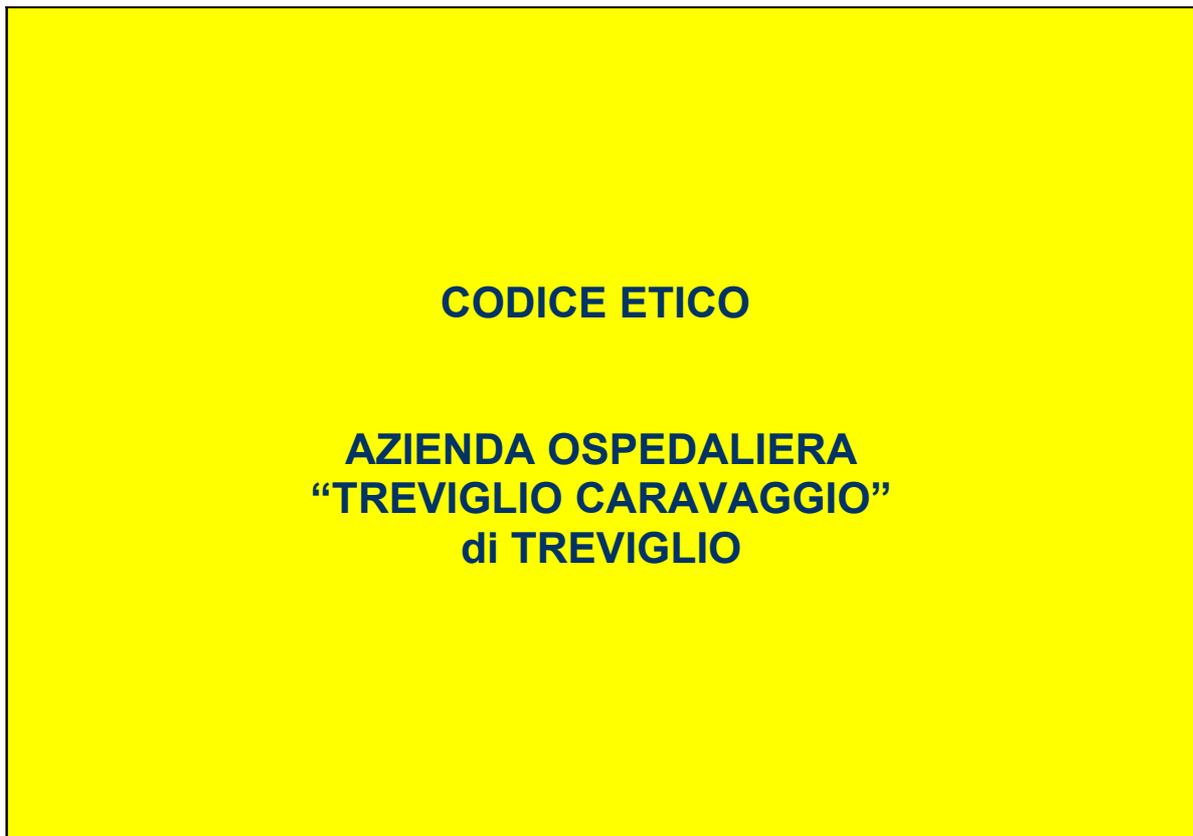


	<p style="text-align: center;">CODICE ETICO</p> <p style="text-align: center;">AZIENDA OSPEDALIERA</p> <p style="text-align: center;">“TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO</p>	Cod. COD-ET	Rev.: 0
		Data: 25/06/07	
		pag. 1	di: 24



0	/	Prima emissione		25/06/07
Rev.	O.d.M. n°	Descrizione modifica		Data
Preparato		Controllato	Approvato	
Gruppo di Lavoro		Coordinatori	Direttore Generale	

	CODICE ETICO AZIENDA OSPEDALIERA “TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO	Cod. COD-ET	Rev.: 0
		Data: 25/06/07	
		pag. 2	di: 24

INDICE

1 GENERALITÀ.....	4
1.1 SCOPO	4
1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE	4
2 POLITICA PER LA QUALITÀ.....	5
3 PRINCIPI GENERALI.....	8
3.1 IMPARZIALITÀ.....	8
3.2 ONESTÀ.....	8
3.3 CORRETTEZZA IN CASO DI POTENZIALI CONFLITTI DI INTERESSE.....	8
3.4 RISERVATEZZA.....	9
3.5 VALORE DELLE RISORSE UMANE.....	9
3.6 EQUITÀ DELL'AUTORITÀ.....	9
3.7 INTEGRITÀ DELLA PERSONA.....	9
3.8 TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE.....	9
3.9 DILIGENZA E ACCURATEZZA NELL'ESECUZIONE DEI COMPITI E CORRETTEZZA ED EQUITÀ NELLA GESTIONE DEI CONTRATTI.....	9
3.10 QUALITÀ DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI.....	10
3.11 CONCORRENZA LEALE.....	10
3.12 RESPONSABILITÀ VERSO LA COLLETTIVITÀ.....	10
3.13 TUTELA AMBIENTALE.....	10
3.14 TUTELA DEL PATRIMONIO AZIENDALE.....	10
3.15 TENUTA DI INFORMATIVA CONTABILE E GESTIONALE E PROCESSI DI CONTROLLO.....	10
4 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON TUTTI GLI INTERLOCUTORI.....	12
4.1 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E LE PUBBLICHE ISTITUZIONI	12
4.2 CONTROLLI INTERNI.....	13
4.3 TRASPARENZA VERSO IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO.....	14
4.4 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON GLI OPERATORI.....	15
4.4.1 Selezione del personale.....	15
4.4.2 Costituzione del rapporto di lavoro.....	15
4.4.3 Gestione del personale.....	15
4.4.4 Sicurezza e salute.....	15
4.4.5 Tutela della privacy.....	16
4.4.6 Integrità e tutela della persona.....	16
4.4.7 Doveri degli operatori.....	16
4.5 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I CITTADINI – UTENTI.....	17
4.5.1 Comunicazione ai cittadini utenti.....	17
4.5.2 Carta dei servizi.....	17
4.5.3 Controllo della qualità e della customer satisfaction.....	17
4.5.4 Coinvolgimento dell'utente.....	18
4.5.5 Ufficio di Pubblica Tutela.....	18
4.6 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON FORNITORI E OPERATORI ESTERNI.....	18
4.6.1 Scelta del fornitore.....	18
4.6.2 Integrità e indipendenza nei rapporti.....	18
4.7 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LA COLLETTIVITÀ.....	18
4.7.1 Politica ambientale.....	18

	<p style="text-align: center;">CODICE ETICO</p> <p style="text-align: center;">AZIENDA OSPEDALIERA</p> <p style="text-align: center;">“TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO</p>	Cod. COD-ET	Rev.: 0
		Data: 25/06/07	
		pag. 3	di: 24

4.7.2 Strategie e strumenti della politica ambientale.....	19
4.7.3 Rapporti con le associazioni portatrici di interessi.....	19
4.7.4 Rapporti istituzionali.....	19

5 MODALITÀ DI ATTUAZIONE..... 20

5.1 IL COMITATO DI VALUTAZIONE	20
5.1.1 Composizione.....	20
5.1.2 Cause di non eleggibilità.....	20
5.1.3 Cause di revoca.....	21
5.1.4 Compiti, requisiti e poteri.....	21
5.1.5 Regole di funzionamento del Comitato di Valutazione.....	22
5.2 COMUNICAZIONE E FORMAZIONE.....	22
5.3 VIOLAZIONE DEL CODICE ETICO.....	23

6 RIFERIMENTI..... 24

	CODICE ETICO AZIENDA OSPEDALIERA “TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO	Cod. COD-ET	Rev.: 0
		Data: 25/06/07	
		pag. 4	di: 24

1 GENERALITÀ

Il presente Codice Etico esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione delle attività assunti da tutto il personale dell'Azienda Ospedaliera di Treviglio.

Il codice assume, come principi ispiratori, il rispetto della legge e della normativa vigente, nonché delle norme interne, in un quadro di integrità, correttezza e riservatezza.

Questo Codice Etico è improntato ad un ideale di cooperazione in vista di un reciproco vantaggio delle parti coinvolte, nel rispetto del ruolo di ciascuno.

L'Azienda Ospedaliera di Treviglio richiede perciò che ciascuna categoria interessata agisca nei suoi confronti secondo principi e regole ispirate ad una analoga idea di condotta etica.

1.1 Scopo

Il presente documento ha lo scopo di descrivere i valori etici cui l'Azienda Ospedaliera si ispira.

La buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale. Favorisce gli investimenti delle Istituzioni e dei partners, la soddisfazione dei cittadini-utenti, l'attrazione delle migliori risorse umane e professionali, la serenità dei fornitori, l'affidabilità verso i creditori. All'interno dell'organizzazione, essa contribuisce a prendere ed attuare decisioni senza tensioni e ad organizzare il lavoro senza controlli burocratici ed esercizi eccessivi di autorità.

Dato che il Codice Etico chiarisce i particolari doveri che l'Azienda Ospedaliera ha nei confronti di individui, gruppi o istituzioni (doveri fiduciari), si propone la sua effettiva osservanza come termine di paragone in base al quale giudicare la reputazione dell'Azienda Ospedaliera di Treviglio.

Il Codice Etico è pertanto costituito da:

- i principi generali sulle relazioni con individui, gruppi o istituzioni, che definiscono i valori di riferimento nelle attività dell'Azienda Ospedaliera di Treviglio;
- i criteri di condotta verso ciascuna categoria (istituzioni, cittadini-utenti, fornitori ecc.), che forniscono nello specifico le linee guida e le norme alle quali gli operatori dell'Azienda Ospedaliera di Treviglio sono tenuti ad attenersi per il rispetto dei principi generali e per prevenire il rischio di comportamenti non etici;
- i meccanismi e le modalità di attuazione che descrivono il sistema di controllo per l'osservanza del Codice Etico e per il suo continuo miglioramento.

1.2 Campo di applicazione

Il presente Codice Etico si applica all'Azienda Ospedaliera di Treviglio, ed è pertanto vincolante per i comportamenti di tutti i suoi operatori. Inoltre l'Azienda Ospedaliera di Treviglio richiede ai principali fornitori e partners una condotta in linea con i principi generali del presente codice.

	CODICE ETICO	Cod. COD-ET	Rev.: 0
	AZIENDA OSPEDALIERA	Data: 25/06/07	
	"TREVIGLIO – CARAVAGGIO" DI TREVIGLIO	pag. 5	di: 24

2 POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione Generale dell'Azienda Ospedaliera di Treviglio ha inteso implementare un Sistema di Qualità Aziendale, improntato alla normativa UNI EN ISO 9001:2000 ed integrato dai requisiti necessari a soddisfare l'Accreditamento Istituzionale e l'Accreditamento all'Eccellenza secondo Joint Commission International, con la progressiva Certificazione di tutte le Strutture aziendali.

Il Sistema Qualità Aziendale rappresenta pertanto uno degli strumenti operativi per veicolare i principi e valori espressi nel presente Codice Etico.

Nel Piano Organizzativo e Funzionale Aziendale, approvato dalla Regione, è attribuita rilevanza al controllo ed allo sviluppo della qualità, che si esplica anche attraverso la definizione della funzione di Rappresentante della Direzione attribuita ad un Direttore di Dipartimento individuato nell'ambito del Collegio di Direzione.

In particolare, il processo di miglioramento continuo della qualità coinvolge tutti gli aspetti dell'Azienda. Per tale motivo nel Piano Organizzativo e Funzionale Aziendale si è affermato che puntare alla qualità dei servizi significa attivare un processo di costante miglioramento che si sostanzia in:

- definizione dei Piani di Qualità in uscita dal Riesame della Direzione;
- coinvolgimento attivo del personale attraverso l'utilizzo:
 - di appositi gruppi di lavoro nominati in funzione delle tematiche trattate
 - di Referenti Qualità Dipartimentali attivi per l'ottimizzazione delle procedure aziendali in ottica interdipartimentale
- monitoraggio continuo degli indicatori di qualità definiti negli obiettivi per la Qualità dal Riesame della Direzione.

Questo sforzo è finalizzato ad integrare i processi sanitari assistenziali e di supporto, nonché amministrativi, per soddisfare al meglio le aspettative dei nostri utenti-pazienti.

A supporto di tali affermazioni nel Piano Organizzativo e Funzionale Aziendale sono state identificate le Politiche di sviluppo della Qualità, che hanno l'obiettivo di ottenere la soddisfazione globale del cittadino-utente-paziente attraverso il miglioramento continuo della qualità del servizio, della professionalità delle prestazioni erogate e dell'efficienza organizzativa nel rispetto dei criteri di sicurezza.

In conformità alle Regole di gestione del Servizio Socio Sanitario Regionale, la piena valorizzazione delle azioni intraprese nel miglioramento della qualità viene ricercata attraverso:

- l'armonizzazione delle politiche aziendali, perseguendo l'integrazione dei progetti di promozione e di valutazione della qualità in atto secondo gli standard Joint Commission,
- il costante coinvolgimento delle comunità professionali e dei cittadini nella consapevolezza che la valutazione, la prevenzione e la corretta gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente e degli operatori quali aspetti decisivi del Sistema Qualità Aziendale.

In tale ottica la diffusione della Certificazione nell'Azienda di Treviglio con l'obiettivo di implementare il Sistema Qualità Aziendale, come ogni programma per la qualità in medicina, ha rafforzato il tentativo di introdurre esperienze per ridurre l'errore ed il rischio relativo.

Grazie al crescente coinvolgimento del personale sanitario nel percorso di Certificazione ed alla continua proposta formativa sul Sistema Qualità Aziendale a tutto il personale dell'Azienda, sta avvenendo il passaggio da una cultura basata sull'errore, che oggi prevalentemente si fonda sull'identificazione del "colpevole", alla creazione di una nuova, in cui si riconosce il ruolo del "Sistema" e delle sue carenze nel rendere possibile l'errore, specialmente quello umano.

Per evitare l'errore in medicina è necessario comprendere come funziona il Sistema in tutti i suoi processi, identificare i possibili elementi di debolezza nella catena dei processi stessi e modificarli in modo che sia il singolo che tutti gli operatori non siano messi ad esercitare in condizioni che espongono al rischio di errore.

	CODICE ETICO	Cod. COD-ET	Rev.: 0
	AZIENDA OSPEDALIERA	Data: 25/06/07	
	“TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO	pag. 6	di: 24

È proprio tale elemento che viene utilizzato per indirizzare i progetti di miglioramento della qualità. In tal senso l'Azienda ha documentato le procedure di controllo e misurazione dei processi attraverso specifici indicatori.

L'approccio sistematico alla qualità rappresenta una modalità per esercitare il Governo Clinico, che intende coordinare in modo coerente ed operativo i meccanismi attraverso i quali viene erogata l'assistenza, e affida al Direttore Generale, attraverso il Direttore Sanitario, la responsabilità ultima della qualità del Sistema. Questo mandato forte per la qualità sottrae i professionisti al ricatto sull'agognato pareggio di bilancio o su un controllo gestionale basato esclusivamente sui costi, per ridare centralità alla soddisfazione dei bisogni di salute ed all'impegno verso gli utenti-pazienti. Nei piani del governo clinico, pertanto, entrano con coerenza sia i processi per il miglioramento della qualità, intesi come Certificazione ed audit clinico, sia la gestione del rischio clinico e la documentazione degli eventi avversi (vedi Procedura Generale PG8-3 03 "Gestione eventi avversi").

Viene, peraltro, assicurata grande attenzione alla valorizzazione del personale, correttamente interpretato come "risorse umane" (formazione, addestramento, sviluppo professionale continuo), poiché all'interno del Sistema risulta rilevante il ruolo del singolo professionista, il suo sapere e saper fare, la sua formazione ed il suo aggiornamento continuo. Ma viene altresì posta attenzione alle esperienze vissute dal paziente nella struttura sanitaria, anche attraverso la rivisitazione dell'ambiente in cui viene erogato il servizio.

A tal fine sono perseguiti i rapporti con le Università e gli Istituti di Ricerca, per creare nuove opportunità di crescita per i professionisti impegnati nell'Azienda ed occasioni di collaborazione a livello nazionale e internazionale.

Per realizzare questi progetti di miglioramento, che impongono un perfezionamento nel disegno organizzativo del Sistema a livello aziendale, e delle singole Strutture, vengono proposti tre principi-guida per orientare l'ulteriore sviluppo:

- a) Medicina basata sul continuo miglioramento delle conoscenze, ossia l'impegno ad applicare nel "punto di assistenza" gli aggiornamenti scientifici e clinici, il cosiddetto stato dell'arte nella specifica disciplina. Tale obiettivo si realizza anche attraverso il Piano di Formazione annuale aziendale.
- b) Assistenza centrata sul paziente, intesa non solo come riorganizzazione del modo di erogare assistenza basata sulle attese e sulla soddisfazione dei bisogni del paziente, ma anche come volontà di rendere il paziente in grado di controllare e decidere il tipo di cure che gli vengono proposte tramite la somministrazione del consenso informato (PSDS13 "Informazione e consenso all'atto medico"). Tale obiettivo si realizza anche attraverso l'aggiornamento della Carta dei Servizi.
- c) Sistematicità dell'assistenza, che deve essere coordinata, integrata e deve superare le frammentazioni e le barriere organizzative esistenti fra discipline, strutture e ruoli per garantire la massima efficienza ed efficacia. Tale obiettivo si realizza anche attraverso l'istituzione dei Dipartimenti funzionali, e rafforzando il ruolo del Referente Qualità Dipartimentale nell'applicazione del Sistema Qualità Aziendale.

Pertanto obiettivo principale di qualità dell'Azienda è quello di rispondere nel miglior modo possibile ai bisogni degli utenti-pazienti con un servizio che tenda all'eccellenza, perseguendo la conformità non solo alla norma UNI EN ISO 9001:2000, verificata da parte dell'Ente di Certificazione accreditato a livello europeo, ma anche ai requisiti previsti dall'Accreditamento Istituzionale, verificati da parte dell'ASL, nonché ai requisiti Joint Commission International all'interno del Programma triennale per l'implementazione del sistema di valutazione delle aziende sanitarie accreditate e del management delle aziende sanitarie pubbliche.

Tale obiettivo è perseguito attraverso:

- la predisposizione e l'aggiornamento di una serie di documenti scritti che definiscono le regole del Sistema Qualità Aziendale adottate, e le modalità operative cui il personale si attiene nello svolgere le attività di propria competenza, anche ispirate ai principi e valori del Codice Etico

	<p style="text-align: center;">CODICE ETICO</p> <p style="text-align: center;">AZIENDA OSPEDALIERA</p> <p style="text-align: center;">“TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO</p>	Cod. COD-ET	Rev.: 0
		Data: 25/06/07	
		pag. 7	di: 24

- la definizione di un programma di formazione ed aggiornamento continuo del personale
- un costante contatto, tramite le strutture preposte e l'utilizzo di mezzi idonei, con la cittadinanza e gli utenti dei servizi.

Il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'organizzazione è un altro obiettivo che s'intende perseguire sia attraverso un Sistema Qualità Aziendale "dinamico", sempre attento ad identificare i punti deboli dell'organizzazione sanitaria, ad aggiornarsi in funzione di nuove leggi, norme e variazioni organizzative interne, sia attraverso un'attenta ed oculata gestione dei costi e delle spese.

	CODICE ETICO	Cod. COD-ET	Rev.: 0
	AZIENDA OSPEDALIERA	Data: 25/06/07	
	“TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO	pag. 8	di: 24

3 PRINCIPI GENERALI

L’Azienda Ospedaliera di Treviglio col presente Codice Etico intende richiamare la centralità e l’importanza dei temi relativi al servizio e alla cura della persona e al rispetto assoluto, da parte di tutti gli operatori, delle obbligazioni derivanti dal rapporto col paziente e con tutti gli altri portatori di interesse.

Il concetto di etica nell’attività sanitaria è collegato ai principi generali della disciplina che studia i comportamenti professionali e le norme cui obbediscono.

La distribuzione a tutti gli operatori ed agli stakeholders di un Codice Etico contenente le regole di comportamento nella conduzione delle attività e nei rapporti di lavoro, indipendentemente dal tipo di contratto e dalle parti contraenti, costituisce dunque la riaffermazione dell’importanza fondamentale che l’Azienda attribuisce all’aspetto etico ed è un esplicito punto di riferimento per il futuro.

Si tratta di un’etica improntata alla competenza, alla relazione, alla responsabilità e alle risorse umane, intese come un patrimonio, una disponibilità di talenti da promuovere e custodire con intelligenza.

L’integrità morale deve sempre prevalere in qualsiasi contesto della vita aziendale.

Le possibili violazioni delle norme etiche non sono solo quelle incluse nel presente Codice Etico o comunque ivi previste: le regole scritte non sono sufficienti a contemplare la molteplicità dei casi pratici che si possono determinare.

Le regole forniscono comunque un’indicazione valida, cui tutti gli operatori devono cercare di corrispondere, contando sulla capacità di giudizio.

Nel recepimento del D.Lgs. 231/2001 “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell’articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300”, e come rappresentato nella Tab1COD-ET Elenco dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001, l’Azienda Ospedaliera di Treviglio orienta la propria azione nella diffusione ai suoi operatori dei principi e valori di seguito esplicitati.

3.1 Imparzialità

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con gli stakeholders o “*portatori di interesse*”, i cittadini-utenti-pazienti, le Istituzioni pubbliche, il personale, le organizzazioni ed associazioni, i fornitori, i mass-media, l’Azienda Ospedaliera di Treviglio evita ogni discriminazione in base all’età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle fedi religiose dei suoi interlocutori.

3.2 Onestà

Nell’ambito della loro attività professionale gli operatori dell’Azienda Ospedaliera di Treviglio sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il presente Codice Etico, nonché i regolamenti interni.

In nessun caso il perseguimento dell’interesse dell’Azienda Ospedaliera di Treviglio può giustificare una condotta non coerente con le norme previste da questo codice e con la normativa vigente.

3.3 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 possano anche solo apparire, in conflitto di interesse.

	CODICE ETICO	Cod. COD-ET	Rev.: 0
	AZIENDA OSPEDALIERA	Data: 25/06/07	
	“TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO	pag. 9	di: 24

Con ciò si intende sia il caso in cui un operatore persegua un interesse diverso dalla missione dell’Azienda Ospedaliera di Treviglio o si avvantaggi “personalmente” di opportunità economiche dell’Azienda, sia il caso in cui i clienti o i fornitori, o i rappresentanti delle Istituzioni Pubbliche, agiscano in contrasto con i doveri fiduciari legati alla loro posizione, nei loro rapporti con l’Azienda Ospedaliera di Treviglio.

3.4 Riservatezza

L’Azienda Ospedaliera di Treviglio 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, gli operatori dell’Azienda Ospedaliera di Treviglio sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l’esercizio della propria attività clinica o di ricerca.

3.5 Valore delle risorse umane

Gli operatori dell’Azienda Ospedaliera di Treviglio sono un fattore indispensabile per il suo successo.

Per questo motivo, l’AO tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun operatore.

3.6 Equità dell’autorità

Nella sottoscrizione e gestione dei rapporti contrattuali che implicano l’instaurarsi di relazioni gerarchiche – in special modo con gli operatori – l’Azienda Ospedaliera di Treviglio si impegna a fare in modo che l’autorità sia esercitata con equità e correttezza evitandone ogni abuso.

In particolare, l’Azienda Ospedaliera di Treviglio garantisce che l’autorità non si trasformi in esercizio del potere lesivo della dignità e autonomia del collaboratore, e che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore degli operatori.

3.7 Integrità della persona

L’Azienda Ospedaliera di Treviglio garantisce l’integrità fisica e morale dei suoi operatori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

Perciò non sono tollerate richieste o minacce volte ad indurre le persone ad agire contro la legge e il Codice Etico, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno, nel rispetto delle competenze e delle capacità individuali.

3.8 Trasparenza e completezza dell’informazione

Gli operatori dell’Azienda Ospedaliera di Treviglio sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che, nell’impostare i rapporti con l’Azienda, gli stakeholders 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’Azienda Ospedaliera di Treviglio ha cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere in tutte le circostanze previste, in modo chiaro e comprensibile.

La trasparenza e la completezza dell’informazione è di vitale importanza anche nei rapporti e relazioni interne.

3.9 Diligenza e accuratezza nell’esecuzione dei compiti e correttezza ed equità nella gestione dei contratti

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

	CODICE ETICO	Cod. COD-ET	Rev.: 0
	AZIENDA OSPEDALIERA	Data: 25/06/07	
	“TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO	pag. 10	di: 24

È da evitare che nei rapporti in essere, chiunque operi in nome e per conto dell’Azienda Ospedaliera di Treviglio cerchi di approfittare di lacune contrattuali, o di eventi imprevisti, per negoziare il contratto al solo scopo di sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza nella quale l’interlocutore si sia venuto a trovare.

3.10 Qualità dei servizi e dei prodotti

L’Azienda Ospedaliera di Treviglio orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri clienti-utenti-pazienti accogliendo quelle segnalazioni che possono favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi.

Per questo motivo, l’Azienda Ospedaliera di Treviglio indirizza le proprie attività di ricerca, sviluppo ed erogazione ad elevati standard di qualità dei propri servizi e prodotti.

3.11 Concorrenza leale

L’Azienda Ospedaliera di Treviglio intende tutelare il valore della concorrenza leale astenendosi da comportamenti collusivi, fuorvianti e di abuso di posizione dominante.

3.12 Responsabilità verso la collettività

L’Azienda Ospedaliera di Treviglio è consapevole di avere degli obblighi verso la collettività nella quale è inserita e 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 delle comunità in cui opera.

Per questo motivo l’Azienda Ospedaliera intende finalizzare i suoi obiettivi, nel rispetto delle comunità locali, a sostenere iniziative di valore per la collettività al fine di ottenere un miglioramento della propria reputazione e accettazione sociale.

3.13 Tutela ambientale

L’ambiente è un bene primario che l’Azienda Ospedaliera di Treviglio 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’Azienda Ospedaliera si impegna dunque a migliorare l’impatto ambientale delle proprie attività, 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.

3.14 Tutela del patrimonio aziendale

Gli operatori dell’Azienda Ospedaliera di Treviglio 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 l’utilizzo degli stessi in modo proprio e conforme all’interesse aziendale.

Tali beni e risorse di proprietà dell’Azienda Ospedaliera non possono essere utilizzati per fini impropri.

3.15 Tenuta di informativa contabile e gestionale e processi di controllo

L’Azienda Ospedaliera di Treviglio si adopera affinché ogni operazione e/o transazione sia correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua. Per ogni operazione vi sia un adeguato supporto documentale, al fine di poter procedere all’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.

	<p style="text-align: center;">CODICE ETICO</p> <p style="text-align: center;">AZIENDA OSPEDALIERA</p> <p style="text-align: center;">“TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO</p>	Cod. COD-ET	Rev.: 0
		Data: 25/06/07	
		pag. 11	di: 24

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

Gli operatori dell’Azienda Ospedaliera di Treviglio sono tenuti ad essere consapevoli dell’esistenza di procedure di controllo e coscienti del contributo che queste danno al raggiungimento degli obiettivi aziendali ed all’efficienza.

La 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 le aree operative a loro affidate.

	CODICE ETICO	Cod. COD-ET	Rev.: 0
	AZIENDA OSPEDALIERA	Data: 25/06/07	
	“TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO	pag. 12	di: 24

4 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON TUTTI GLI INTERLOCUTORI

In relazione ai criteri di condotta più avanti identificati per ciascuna tipologia di interlocutori, l'Azienda Ospedaliera di Treviglio intende far rispettare le seguenti norme comuni:

a) 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 aggiornati politiche e documenti per la protezione delle informazioni, quali la Procedura Generale PG7-5 03 Gestione della privacy, Istruzione Operativa IODS10 Modalità di gestione dell'art. 7 del D.Lgs. 196/03, ed il Documento Programmatico per la Sicurezza CRS-SISS.

In particolare l'Azienda Ospedaliera di Treviglio:

- 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 ed incaricati del trattamento delle informazioni ritenute sensibili.

b) Regali, omaggi e benefici

Non è ammessa alcuna forma di regalo, inteso come qualsiasi tipo di beneficio, 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'Azienda Ospedaliera di Treviglio, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

In particolare la Procedura Generale PG7-1 01 "Gestione dei rapporti con l'informazione scientifica e le aziende fornitrici" regola la concessione di prodotti gratuiti promozionali di valore trascurabile.

c) Comunicazione all'esterno

La comunicazione dell'Azienda Ospedaliera di Treviglio verso i diversi portatori di interesse 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 concernenti dati sensibili.

È vietata ogni forma di pressioni o di assunzione 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

Governo Aziendale

La struttura aziendale dell'Azienda Ospedaliera di Treviglio è organizzata in due aree distinte, decisionale ed operativa, per consentire la separazione delle attività di indirizzo e controllo da quelle di gestione, secondo lo schema previsto dalle disposizioni legislative regionali.

	CODICE ETICO	Cod. COD-ET	Rev.: 0
	AZIENDA OSPEDALIERA	Data: 25/06/07	
	“TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO	pag. 13	di: 24

La separazione delle attività garantisce la trasparenza ed il controllo in quanto chi ha il compito di definire gli obiettivi e di controllare che questi siano conseguiti nel periodo di riferimento è una struttura diversa da chi deve tradurre in azioni ciò che è stato pianificato.

Le attività delle funzioni di indirizzo e controllo sono orientate:

- al raggiungimento delle finalità assegnate all'Azienda Ospedaliera di Treviglio da disposizioni regionali e nazionali;
- alla definizione ed al controllo del raggiungimento degli obiettivi qualitativi e degli standard di controllo di qualità fissati dalla Regione Lombardia;
- al perseguimento dei requisiti strutturali e gestionali definiti dai piani regionali per l'erogazione dei servizi istituzionali;
- a trasmettere alle autorità competenti i flussi informativi necessari all'espletamento delle attività loro assegnate.

Servizio Sanitario Regionale

La L.R. n. 31 del 11.7.1997 disciplina il SSR ed attribuisce alla Regione le funzioni di legislazione e di programmazione, di indirizzo, di coordinamento, di controllo e di supporto nei confronti delle Aziende sanitarie e ospedaliere.

La **Regione**:

- assicura l'erogazione dei livelli uniformi di assistenza previsti dalla legislazione nazionale sulla base di proprie risorse;
- dispone contestualmente in ordine al reperimento delle risorse integrative del fondo sanitario regionale,
- determina i livelli di partecipazione alla spesa dei cittadini.

La **Giunta Regionale**, avvalendosi di propri uffici, vigila sull'effettiva introduzione di sistemi di verifica, di strumenti e di metodologie per il controllo di qualità dei servizi e delle prestazioni, nonché dell'efficienza nelle modalità di impiego delle risorse finanziarie.

La **Direzione Generale Sanità**, tra l'altro, fissa i criteri ed i requisiti strutturali, gestionali e di qualità richiesti per l'accreditamento, autorizza e modifica gli accreditamenti, determina le prestazioni, la remunerazione delle stesse nonché le modalità di pagamento.

I rapporti con l'**ASL provinciale di Bergamo** devono essere improntati alla massima disponibilità e collaborazione. Tali rapporti non dovranno risentire della logica "controllore/controlato", 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'AO di Treviglio 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.

Altri Enti Territoriali

L'AO sviluppa rapporti di collaborazione con gli 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.

4.2 Controlli interni

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

	CODICE ETICO	Cod. COD-ET	Rev.: 0
	AZIENDA OSPEDALIERA	Data: 25/06/07	
	“TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO	pag. 14	di: 24

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

Direttore Generale

La Direzione Generale avvalendosi di funzioni di staff adotta le decisioni strategiche ed effettua il relativo controllo al fine di consentire il raggiungimento della propria mission, consistente in:

- garantire che l'A.O. Treviglio realizzi la propria azione in linea con gli indirizzi generali e programmatici definiti dalla Giunta Regionale e dall'Assessorato alla Sanità;
- assicurare la direzione e il coordinamento generale delle Strutture organizzative dell'A.O. Treviglio, affinché questa raggiunga gli obiettivi di efficacia, efficienza, qualità del servizio ed economicità di gestione, nonché quelli più generali connessi ai livelli di assistenza;
- garantire, in qualità di rappresentante legale, l'adempimento degli atti di competenza dell'A.O. Treviglio nei suoi rapporti interni ed esterni;
- identificare e definire le politiche per la qualità in linea con le strategie dell'Azienda Ospedaliera;
- seguire costantemente i principali fenomeni evolutivi dell'ambiente esterno rilevanti per le strategie aziendali, valutarne i trends e predisporre gli adeguati interventi correttivi in termini gestionali ed organizzativi.

Collegio Sindacale

È l'organo di controllo previsto dalla normativa vigente cui è affidato il controllo di regolarità amministrativa e contabile.

La missione assegnata al Collegio è quella di:

- verificare il regolare andamento delle attività di gestione dell'A.O. Treviglio;
- assicurare il controllo della legittimità e regolarità amministrativa, contabile, finanziaria e di merito dell'A.O. Treviglio.

Comitato Etico Indipendente

Il Comitato Etico è un organismo indipendente, composto da professionisti medici e membri non medici, che garantisce la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere dei soggetti coinvolti in uno studio clinico e fornisce la tutela di diritti, sicurezza e benessere dei soggetti che vi prendono parte.

Favorisce nell'ambito dell'AO Treviglio, sia nel personale che negli utenti, l'approfondimento dei temi della bioetica e della deontologia professionale.

4.3 Trasparenza verso il territorio di riferimento

L'AO di Treviglio persegue la propria missione assicurando, nel contempo, la piena trasparenza delle scelte effettuate.

	CODICE ETICO AZIENDA OSPEDALIERA “TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO	Cod. COD-ET	Rev.: 0
		Data: 25/06/07	
		pag. 15	di: 24

4.4 Criteri di condotta nelle relazioni con gli Operatori

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 gli operatori dell'AO di Treviglio devono attenersi.

4.4.1 Selezione del personale

La valutazione del personale è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi in relazione alle esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati, in applicazione delle procedure specifiche del Sistema Qualità Aziendale.

4.4.2 Costituzione del rapporto di lavoro

Il personale presente in Azienda fruisce di specifici contratti ammessi dalla normativa vigente.

Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni operatore riceve accurate informazioni relative a:

- caratteristiche della funzione 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 (PSSPP05 Informazione/formazione per personale neo – assunto);
- Codice Etico aziendale;
- codice di comportamento definito dal CCNL.

Tali informazioni sono presentate all'operatore in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione.

4.4.3 Gestione del personale

L'AO di Treviglio evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri operatori.

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.

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/o di riqualificazione professionale.

4.4.4 Sicurezza e salute

L'AO di Treviglio si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti gli operatori, allo scopo di preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori, dei pazienti e dei terzi.

A tal fine, le specifiche strutture competenti in materia, attente all'evoluzione degli scenari di riferimento ed al conseguente mutamento delle situazioni di rischio, realizzano interventi di natura tecnica ed organizzativa, attraverso:

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

L'AO di Treviglio inoltre, si adopera per il miglioramento continuo dell'efficienza delle strutture aziendali e dei processi che contribuiscono alla continuità e qualità dei servizi erogati.

	CODICE ETICO	Cod. COD-ET	Rev.: 0
	AZIENDA OSPEDALIERA	Data: 25/06/07	
	"TREVIGLIO – CARAVAGGIO" DI TREVIGLIO	pag. 16	di: 24

4.4.5 Tutela della privacy

La privacy dell'operatore è tutelata mediante l'attuazione della PG7-5 03 Gestione della privacy. È esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e, in generale, la vita privata degli operatori. È vietato, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, comunicare/diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato.

4.4.6 Integrità e tutela della persona

L'AO di Treviglio si impegna a tutelare l'integrità morale degli operatori garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. Per questo motivo salvaguarda i lavoratori da atti di violenza psicologica, e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze (per esempio, nel caso di ingiurie, minacce, isolamento o eccessiva invadenza, limitazioni professionali).

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

L'operatore dell'AO di Treviglio che ritiene di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati all'età, al sesso, alla sessualità, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle fedi religiose, ecc, può segnalare l'accaduto al Comitato di Valutazione che verificherà l'effettiva violazione del Codice Etico. Le disparità non sono tuttavia considerate discriminazioni se giustificate o giustificabili sulla base di criteri oggettivi.

4.4.7 Doveri degli operatori

Ogni operatore dell'AO di Treviglio:

- orienta la propria attività a professionalità, trasparenza, correttezza ed onestà, contribuendo con colleghi, superiori e operatori al perseguimento degli obiettivi aziendali;
- ispira il proprio operato, qualunque sia il livello di responsabilità connesso al ruolo, al più elevato grado di efficienza, attenendosi alle disposizioni operative impartite dai livelli gerarchici superiori;
- adegua i propri comportamenti interni ed esterni ai principi ed ai valori di cui al presente Codice, nella consapevolezza delle responsabilità di cui l'AO di Treviglio richiede il rispetto nel corso dell'erogazione della prestazione lavorativa;
- considera la riservatezza principio vincolante dell'attività.

Il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti è obbligo specifico di ogni operatore, il quale è tenuto a segnalare al proprio responsabile:

- qualunque violazione, realizzata in ambito aziendale, di norme di legge o regolamento, ovvero del presente Codice;
- ogni episodio di omissione, falsificazione o trascuratezza nella tenuta o nella conservazione della documentazione;
- eventuali irregolarità o malfunzionamenti relativi alla gestione e alle modalità di erogazione delle prestazioni.

È vietato agli operatori:

- il perseguimento di interessi personali a detrimento di quelli aziendali;
- lo sfruttamento a fini personali della posizione ricoperta all'interno dell'AO di Treviglio e delle informazioni acquisite nel corso dello svolgimento della propria attività;
- l'adozione di atteggiamenti che possano compromettere l'immagine dell'Azienda;
- l'uso di beni aziendali per scopi diversi da quelli ad essi propri;
- il consumo inutile o l'impiego non razionale di mezzi e risorse;
- la diffusione a terzi o l'uso a fini privati o comunque improprio di informazioni e notizie riguardanti l'AO di Treviglio.

	CODICE ETICO	Cod. COD-ET	Rev.: 0
	AZIENDA OSPEDALIERA	Data: 25/06/07	
	“TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO	pag. 17	di: 24

Gli operatori si astengono dall'espletamento di attività in contrasto con la normativa vigente. È fatto loro obbligo di evitare le situazioni anche solo apparenti di conflitto di interesse con l'AO di Treviglio, e comunque di comunicare ai responsabili gerarchici l'insorgere di dette situazioni. L'interruzione o la risoluzione del rapporto lavorativo con l'AO di Treviglio, indipendentemente dalla causa, non giustificano la rivelazione di informazioni riservate o l'esternazione di opinioni e convincimenti personali che possano arrecare nocimento all'immagine aziendale.

4.5 Criteri di condotta nelle relazioni con i cittadini – utenti

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.

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

Sono di primario interesse aziendale:

- la piena soddisfazione delle esigenze del paziente destinatario della prestazione sanitaria messa in atto dall'AO di Treviglio;
- la creazione di un solido rapporto con l'utente, ispirato alla cortesia, alla correttezza ed all'efficienza;
- il mantenimento di un atteggiamento professionale e collaborativo nei riguardi dell'utente, che deve in particolare essere posto in condizioni di assumere decisioni consapevoli e informate.

L'AO di Treviglio non ha preclusioni verso alcun utente o categorie di utenti ed è disponibile alla ricerca di soluzioni amichevoli ai problemi che dovessero insorgere con l'utente, nella prospettiva di superare le posizioni divergenti e di addivenire ad una loro conciliazione.

4.5.1 Comunicazione ai cittadini utenti

Le comunicazioni verso i cittadini utenti riguardano:

- le informazioni riguardanti i diritti dell'utenza;
- le modalità con cui l'AO eroga i propri servizi e le conseguenti informazioni da fornire ai pazienti;
- gli atti e lo stato dei procedimenti.

Tali comunicazioni sono chiare, semplici, conformi alle normative vigenti, complete, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente-utente.

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

4.5.2 Carta dei servizi

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

Le Carte dei Servizi dell'AO di Treviglio pubblicizzano gli standard qualitativi e quantitativi del servizio fornito e costituiscono un presupposto per le successive verifiche del grado di soddisfacimento dell'utente.

4.5.3 Controllo della qualità e della customer satisfaction

L'A. O. si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi offerti sulla base dei livelli fissati dalla Regione ed indicati nella Carta dei Servizi.

L'Azienda conduce azioni di monitoraggio per la rilevazione sia della qualità erogata che di quella percepita.

	CODICE ETICO	Cod. COD-ET	Rev.: 0
	AZIENDA OSPEDALIERA	Data: 25/06/07	
	“TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO	pag. 18	di: 24

4.5.4 Coinvolgimento dell'utente

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.

L'AO di Treviglio, tramite l'URP, consente al cittadino di segnalare, oltre ad eventuali inadempienze da parte dell'Ente, anche eventuali suggerimenti atti a migliorare la qualità sul servizio erogato.

4.5.5 Ufficio di Pubblica Tutela

È l'espressione di una funzione autonoma, costituita nell'ambito dell'Azienda, affidata a persona qualificata non dipendente dal Servizio Sanitario Regionale, con il compito di assicurare:

- il libero accesso alle prestazioni da parte dei cittadini utenti
- la gestione delle osservazioni, delle opposizioni, delle denunce e dei reclami presentati dai cittadini utenti.

L'AO di Treviglio garantisce le condizioni per l'esercizio indipendente dell'Ufficio.

4.6 Criteri di condotta nelle relazioni con Fornitori e Operatori esterni

4.6.1 Scelta del fornitore

Correttezza, professionalità, efficienza, serietà ed affidabilità costituiscono la base per l'instaurazione di un valido rapporto anche con fornitori e operatori esterni, la cui scelta viene operata in funzione di valutazioni basate su elementi di riferimento oggettivo. L'AO di Treviglio assicura pari opportunità alle aziende fornitrici in possesso dei requisiti richiesti.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto devono essere basate su una valutazione obiettiva della qualità, dell'utilità, del prezzo dei beni e servizi chiesti, della capacità della controparte di fornire e garantire tempestivamente beni e servizi di livello adeguato alle esigenze dell'AO, nonché della sua integrità e solidità.

In particolare gli operatori dell'Azienda sono tenuti a:

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

4.6.2 Integrità e indipendenza nei rapporti

L'AO di Treviglio antepone il rispetto della legge e dell'interesse pubblico agli interessi privati propri o altrui; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse pubblico che gli è affidato.

4.7 Criteri di condotta nelle relazioni con la collettività

4.7.1 Politica ambientale

L'AO di Treviglio costituisce una componente del sistema di rilevazione e monitoraggio dell'osservatorio epidemiologico. Inoltre indirizza le proprie scelte gestionali in modo coerente con le direttive nazionali e regionali in materia di salvaguardia e di rispetto dell'ambiente.

	<p style="text-align: center;">CODICE ETICO</p> <p style="text-align: center;">AZIENDA OSPEDALIERA</p> <p style="text-align: center;">“TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO</p>	Cod. COD-ET	Rev.: 0
		Data: 25/06/07	
		pag. 19	di: 24

4.7.2 Strategie e strumenti della politica ambientale

L'AO di Treviglio è consapevole che una politica di protezione e di salvaguardia dell'ambiente rappresenta un miglioramento delle condizioni di vita dei cittadini e delle loro condizioni socio-sanitarie.

A tal fine è disponibile a sviluppare e a mantenere azioni e comportamenti che considerano strategica la variabile ambiente, con la sensibilizzazione alle problematiche ad esso connesse.

L'Azienda, per quanto di propria competenza, promuove la diffusione della cultura dell'ambiente e l'attuazione di iniziative sul territorio per quanto di propria competenza.

4.7.3 Rapporti con le associazioni portatrici di interessi

L'Azienda favorisce la presenza e l'attività all'interno delle proprie strutture di Organizzazioni e Associazioni di Volontariato. A tal fine l'AO di Treviglio:

- ha approvato con Deliberazione n° 856 del 16.10.03 il Regolamento inerente l'inserimento istituzionale delle attività delle Associazioni di Volontariato in Ospedale;
- con Deliberazione n° 915 del 4.11.03 ha concesso in comodato d'uso gratuito locali all'interno dell'Ospedale di Treviglio da destinare ad ufficio delle Associazioni;
- organizza corsi di addestramento e di formazione professionale per i Volontari operanti in Ospedale.

4.7.4 Rapporti istituzionali

Ogni rapporto con le istituzioni dello Stato, delle Regioni, degli Enti locali è riconducibile esclusivamente a forme di comunicazione volte a valutare le implicazioni dell'attività legislativa, dispositiva e amministrativa nei confronti dell'Azienda, a rispondere a richieste informali e ad atti di controllo, o comunque a rendere nota la posizione su temi rilevanti per l'Azienda.

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti, i contatti con gli enti istituzionali avvengono esclusivamente tramite referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dal Direttore Generale.

L'AO di Treviglio non nega, nasconde, manipola o ritarda alcuna informazione richiesta dagli Enti cui è demandato il controllo sulla propria attività, nel corso delle loro funzioni ispettive e collabora attivamente nel corso delle procedure istruttorie.

	CODICE ETICO	Cod. COD-ET	Rev.: 0
	AZIENDA OSPEDALIERA	Data: 25/06/07	
	"TREVIGLIO – CARAVAGGIO" DI TREVIGLIO	pag. 20	di: 24

5 MODALITÀ DI ATTUAZIONE

5.1 Il Comitato di Valutazione

L'AO di Treviglio, ad integrazione del proprio organigramma, ha costituito un organismo dell'Ente dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, denominato Comitato di Valutazione (CdV), che ha il compito di vigilare sul funzionamento, osservanza ed aggiornamento del Codice Etico adottato.

È un organo distinto dal Collegio Sindacale, con funzioni e compiti propri, che non si sovrappongono né confliggono con quelli di competenza del medesimo Collegio Sindacale.

La sua funzione risulta essenziale per l'effettiva efficacia del Codice stesso, sia in fase di avvio che in fase di operatività.

5.1.1 Composizione

I componenti del CdV devono possedere le conoscenze e l'esperienza necessarie per assicurare, collegialmente, un controllo operativo ed una supervisione sicuri ed efficaci con riferimento a tutti i settori di attività sottoposti a vigilanza e nei limiti stabiliti dal Modello Organizzativo.

Per questo motivo, e per garantire sia l'autonomia che la professionalità nel controllo, il CdV è costituito da tre elementi, la cui scelta è svincolata, nella sua globalità, dalla subordinazione alle diverse componenti che l'hanno costituito. L'autonomia dei poteri e l'alto livello della competenza tecnico/professionale in ambito sanitario ed aziendalistico, rilevabili dal curriculum professionale, garantiscono il controllo dell'effettiva applicazione delle regole comportamentali stabilite anche sui soggetti in posizione apicale.

In modo particolare i componenti, caratterizzati per la loro autorevolezza e per le loro specifiche qualità tecnico/professionali, adeguatamente rilevate dal curriculum professionale, sono così individuati dalla Direzione Generale dell'Azienda:

- n. 1 tra professionisti esperti con competenze legali in ambito sanitario;
- n. 1 tra professionisti esperti in materie sanitarie;
- n. 1 tra professionisti esperti in materie aziendali, con comprovate conoscenze ed esperienza in materie di social accountability, bilancio sociale, Codice Etico e/o pianificazione ed organizzazione aziendale, controllo di gestione, analisi dei rischi.

Sono anche individuati tre supplenti per poter assicurare continuità operativa al CdV in caso di necessità, per i quali si applicano le stesse cause di non eleggibilità, requisiti, competenze e cause di revoca.

Il CdV si avvale per le funzioni di Segretario di un funzionario dipendente dell'AO di Treviglio, con conoscenza trasversale dell'Azienda stessa.

Il Comitato di Valutazione rimane in carica tre anni ed il mandato è rinnovabile.

Ai componenti esterni del CdV è riconosciuto, oltre al rimborso spese, un gettone di presenza per ciascuna seduta del Comitato pari a € 300,00 fino ad un massimo annuo pari al 40 per cento dell'indennità annua lorda spettante ai componenti del Collegio dei Revisori.

Al Presidente del CdV compete una maggiorazione del 10 per cento del gettone fissato per i restanti componenti.

5.1.2 Cause di non eleggibilità

La carica di componente del CdV non può essere ricoperta da chi:

- è stato sottoposto a misure di prevenzione disposte dall'autorità giudiziaria (salvi gli effetti della riabilitazione);
- è stato condannato con sentenza passata in giudicato (salvi gli effetti della riabilitazione):
 - a. a pena detentiva per uno dei reati previsti in materia bancaria, finanziaria e tributaria,
 - b. a pena detentiva per uno dei reati previsti nel titolo XI del Libro V del codice civile e nel R.D. n. 267 del 16/03/1942,

	CODICE ETICO	Cod. COD-ET	Rev.: 0
	AZIENDA OSPEDALIERA	Data: 25/06/07	
	"TREVIGLIO – CARAVAGGIO" DI TREVIGLIO	pag. 21	di: 24

- c. alla reclusione per un tempo non inferiore a sei mesi per un delitto contro la Pubblica Amministrazione, il patrimonio, l'ordine pubblico e l'economia pubblica,
- d. alla reclusione per un tempo non inferiore ad un anno per qualunque delitto non colposo;
- si trovi in relazione di parentela con soggetti in posizione apicale o sottoposti nell'Azienda o abbia intrattenuto con essi rapporti di lavoro.

5.1.3 Cause di revoca

La violazione delle disposizioni del Codice Etico e delle Regole di funzionamento relative (si cita a titolo di esempio e non in forma esaustiva) all'obbligatorietà delle riunioni, all'effettuazione dei controlli periodici sulle procedure, alle audizioni del personale ed alle relative verbalizzazioni e regolare tenuta del libro dei verbali, comporta la decadenza dei componenti il Comitato di Valutazione.

I componenti dell'organismo decadono, altresì, nel caso in cui dovessero venire a mancare i requisiti di cui al paragrafo 5.1.2 del presente Codice.

La decadenza dalla carica per tali motivi comporta la non rieleggibilità del componente stesso.

5.1.4 Compiti, requisiti e poteri

Le attività poste in essere dal CdV non possono essere sindacate da alcun altro organismo o struttura aziendale, fermo restando che la Direzione Aziendale svolge un'attività di vigilanza sull'adeguatezza del suo intervento.

Alla Direzione Aziendale, infatti, compete la responsabilità ultima del funzionamento e dell'efficacia del Codice Etico.

Il CdV è tenuto a:

- vigilare sull'effettiva applicazione del Modello Organizzativo: verifica della coerenza tra i comportamenti teorici ed i comportamenti di fatto;
- verificare l'adeguatezza del Modello Organizzativo: verifica della sua capacità di prevenire di fatto i comportamenti non voluti;
- vigilare circa il mantenimento nel tempo dei requisiti di solidità e funzionalità del Codice Etico;
- curare il necessario aggiornamento dinamico del Codice Etico, nel caso in cui le analisi operate rendano necessario effettuare correzioni ed adeguamenti. Tale attività si realizza in due momenti:
 - presentare alla Direzione Generale proposte di adeguamento del Codice Etico verso gli organi/funzioni aziendali in grado di dare concreta attuazione;
 - follow-up: verifica dell'attuazione e dell'effettiva funzionalità delle soluzioni proposte.

Il CdV è dotato di tutti i poteri necessari per assicurare la puntuale ed efficiente vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo adottato dall'Azienda.

In modo particolare:

- verifica dell'efficienza e dell'efficacia del Modello Organizzativo adottato rispetto alla prevenzione ed all'impedimento della commissione dei reati previsti;
- verifica del rispetto delle modalità e delle procedure previste dal Modello Organizzativo e rilevazione degli eventuali scostamenti comportamentali che dovessero emergere dall'analisi dei flussi informativi e dalle segnalazioni alle quali sono tenuti i responsabili delle varie funzioni;
- formulazione delle proposte alla Direzione Aziendale per gli eventuali aggiornamenti ed adeguamenti del Modello Organizzativo adottato, da realizzarsi mediante le modifiche e/o integrazioni che si dovessero rendere necessarie (ad esempio: significative violazioni delle prescrizioni del Modello Organizzativo; significative modificazioni dell'assetto interno dell'Azienda e/o funzioni programmate; modifiche normative, ecc...);
- segnalazioni alla Direzione Aziendale di quelle violazioni accertate del Modello Organizzativo che possano comportare l'insorgere di una responsabilità in capo all'Ente;

	CODICE ETICO	Cod. COD-ET	Rev.: 0
	AZIENDA OSPEDALIERA	Data: 25/06/07	
	“TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO	pag. 22	di: 24

- predisposizione di una relazione informativa semestrale per la Direzione Aziendale in ordine alle attività di verifica e controllo compiute ed all'esito delle stesse;
- trasmissione della relazione di cui al punto precedente al Collegio Sindacale.

Il CdV deve segnalare tutti i comportamenti che possono configurare ipotesi di reato alla Direzione Aziendale, che deve attivarsi in funzione della tipologia di reato secondo la normativa vigente.

Nel caso il CdV accerti una violazione del modello che possa configurarsi come ipotesi di reato non ancora giunto a consumazione, ne dà immediata notizia alla Direzione Aziendale, affinché questa impedisca il compimento dell'azione o la realizzazione dell'evento.

Qualora si rilevino violazioni al Codice Etico non configurabili come ipotesi di reato, il CdV le segnala alla Direzione Aziendale che, dopo gli opportuni accertamenti, applica se necessario dei provvedimenti disciplinari.

Qualora il CdV rilevi comportamenti che possono configurare ipotesi di reato o violazioni al Codice Etico in capo alla Direzione Aziendale, le segnalazioni verranno comunicate al Collegio Sindacale.

5.1.5 Regole di funzionamento del Comitato di Valutazione

I tre componenti effettivi eleggono un componente che assume le funzioni di Presidente.

Al CdV sono messi a disposizione, per l'espletamento delle sue funzioni, idoneo personale di Segreteria ed i mezzi tecnici necessari.

Al CdV è assicurato l'uso, anche se non esclusivo, di idonei locali per le riunioni, le audizioni, ed ogni altra attività ritenuta necessaria, garantendo che le funzioni siano svolte con assoluta riservatezza e, quindi, nel pieno rispetto del D. Lgs. 196/03 a tutela della Privacy dei soggetti coinvolti. Sono predisposti appositi archivi per i documenti del CdV.

Il CdV si riunisce su convocazione del Presidente o su richiesta della maggioranza dei suoi componenti, almeno una volta ogni tre mesi per accertare l'applicazione abituale del modello attraverso il controllo di un campione significativo dei documenti sanitari ed amministrativi relativi alle aree a rischio di reato.

Il Segretario effettua le convocazioni del CdV, indirizzandole ai componenti effettivi e supplenti. Il componente effettivo che non possa presenziare comunica anticipatamente la sua assenza, al fine di delegare il corrispettivo supplente.

La convocazione è trasmessa contestualmente per conoscenza alla Direzione Aziendale.

Nello svolgimento delle sue funzioni il CdV ha libero accesso a tutte le funzioni dell'Azienda, senza necessità di alcun consenso preventivo, per ottenere tutte le informazioni necessarie. Il CdV può inoltre avvalersi dell'ausilio di tutte le strutture dell'Azienda.

Viene redatto apposito verbale dell'attività svolta, custodito a cura del Presidente.

Altresì gli incontri tenuti del CdV nello svolgimento delle sue funzioni con gli organi Aziendali o esterni sono documentati con appositi verbali.

È attivata una casella postale e una casella di posta elettronica il cui accesso è riservato esclusivamente al CdV per garantire la segretezza delle informazioni/segnalazioni sulla violazione del Codice Etico. Le informazioni ricevute saranno protocollate e conservate a cura della segreteria del CdV.

Il CdV trasmette annualmente alla Direzione Aziendale ed al Collegio Sindacale una relazione sull'attività svolta nel corso dell'esercizio precedente.

5.2 Comunicazione e Formazione

Il Codice Etico è portato a conoscenza dei diversi portatori di interesse interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico a tutti gli operatori, l'AO predispone e realizza un piano di formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche; per i neoassunti è previsto un apposito programma formativo che illustra i contenuti del codice di cui è richiesta l'osservanza.

	<p style="text-align: center;">CODICE ETICO</p> <p style="text-align: center;">AZIENDA OSPEDALIERA</p> <p style="text-align: center;">“TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO</p>	Cod. COD-ET	Rev.: 0
		Data: 25/06/07	
		pag. 23	di: 24

Tutti i portatori di interesse dell'AO di Treviglio possono segnalare, per iscritto e in forma anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico al Comitato di Valutazione, che provvede ad un'analisi della segnalazione, ascoltandone eventualmente l'autore e il responsabile della presunta violazione.

Il Comitato di Valutazione 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. È inoltre assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

5.3 Violazione del Codice Etico

Compete al citato Comitato di Valutazione riportare alla Direzione Aziendale le violazioni del Codice Etico emerse in conseguenza delle segnalazioni dei diversi portatori di interesse o dell'attività di auditing ed i suggerimenti ritenuti necessari nei casi più significativi.

	<p style="text-align: center;">CODICE ETICO</p> <p style="text-align: center;">AZIENDA OSPEDALIERA</p> <p style="text-align: center;">“TREVIGLIO – CARAVAGGIO” DI TREVIGLIO</p>	Cod. COD-ET	Rev.: 0
		Data: 25/06/07	
		pag. 24	di: 24

6 RIFERIMENTI

- PG5-1 03 Gestione della valutazione e prevenzione del rischio di violazione del Codice Etico
- PG7-5 03 Gestione della Privacy
- DPS Documento programmatico sulla sicurezza dell'AO Treviglio
- PSSI01 Salvataggio dati e sicurezza della sala macchine
- PSSI02 Gestione delle sicurezze per il trattamento dei dati sensibili e personali
- PSPERS01 Procedura Specifica di Gestione della Selezione del Personale da assumere
- PSSPP05 Informazione/formazione per personale neo – assunto
- Piano di Formazione Aziendale
- Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300”
- DM 28/11/2000
- Circolare 12 luglio 2001 n. 2198 emanata dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri