



Codice di Comportamento

Sedi:

Castel San Pietro Terme – Viale Roma 9 – Tel. e Fax 051 943001
E-mail: fisiolaser@tin.it

Ozzano dell'Emilia – Via Allende 26 – Tel 051 799642 Fax 051 4695314
E-mail: fisiolaser.ozzano@virgilio.it

Copia n° 1 distribuita in forma:

✓ Controllata
Non Controllata

n°	Data	Redatto RAQ	Verificato DS	Approvato DA	N° Parag. Modificato	Motivazioni
1	24/01/18					Domanda Rinnovo Accred

Indice generale

Art. 1: Destinatari	1
Art. 2: Principi e Valori	2
Art. 3: Integrità, Onestà, Correttezza e Lealtà	4
Art. 4: Equità, Obiettività, e Tutela della persona/paziente.....	5
Art. 5: Trasparenza e Riservatezza	5
Art. 6: Comportamento dell'Amministratore Unico	5
Art. 7: Rapporto con gli utenti	6
Art. 8: Obblighi del personale	6
Art. 9: Gestione dei rapporti in relazione al tema sicurezza su luogo di lavoro.....	7
Art. 10: Violazione del codice di comportamento	7

Art. 1 Destinatari

Il presente codice è vincolante per la Direzione, per i dipendenti nonché per tutti i medici e consulenti che svolgono attività professionale a favore del Poliambulatorio. Tutti i destinatari sono pertanto tenuti ad osservare, per quanto di propria competenza, i principi contenuti nel codice.

L'osservanza delle norme del codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni



contrattuali dei dipendenti, dei collaboratori e dei consulenti del Poliambulatorio con qualsiasi tipologia del contratto.

Art. 2 Principi e Valori

I principi fondamentali riconosciuti dal Poliambulatorio per il perseguimento della mission aziendale sono diligenza, lealtà, imparzialità, buona condotta e servizio esclusivo alla cura del paziente, in aggiunta a correttezza, buona fede, onestà, proporzionalità, obiettività, equità e ragionevolezza, indipendenza, efficacia, efficienza, centralità della persona, non discriminazione, legalità e integrità, trasparenza, riservatezza, valorizzazione del patrimonio professionale, orientamento all'innovazione, responsabilità sociale e tutela della sicurezza dei pazienti e dei dipendenti.

I destinatari del Codice improntano la propria condotta al rispetto dei principi di cui al presente articolo.

I principi maggiormente attinenti alla specificità del contesto in cui opera il Poliambulatorio come partner del SSN sono declinati come segue:

a) Centralità della persona:

a.1) Il Poliambulatorio, in un'ottica di miglioramento dello stato di salute e della qualità della vita delle persone, orienta i propri servizi alla soddisfazione dell'utente, sviluppando un rapporto di fiducia ed osservando un comportamento improntato alla massima educazione, cortesia, rispetto e disponibilità, avendo quale vocazione, fra le altre, la difesa e la salvaguardia della dignità umana.

b) Principio di non discriminazione

b.1) Il Poliambulatorio contrasta qualsivoglia forma di discriminazione diretta o indiretta, relativa al genere, all'età, all'orientamento sessuale, all'origine razziale ed etnica, alla disabilità e alla lingua, sia nelle relazioni con i pazienti e i cittadini-utenti, sia nelle relazioni fra e con i destinatari.

b.2) Il Poliambulatorio garantisce le pari opportunità, la tutela dal mobbing e dalle molestie sessuali.

c) Legalità e integrità

c.1) Il Poliambulatorio conforma la propria azione al rispetto dei principi di legalità e integrità, ponendo in essere le misure necessarie a prevenire la corruzione ed evitare comportamenti illeciti.

c.2) Il Poliambulatorio persegue l'interesse pubblico conformando la propria azione ai doveri di imparzialità, efficienza, economicità e buon andamento, nel rispetto delle leggi, dei contratti e delle direttive, anche tenendo conto dei codici deontologici delle singole professioni.

d) Trasparenza

d.1) Il Poliambulatorio impronta la propria attività alla massima trasparenza anche



CODICE DI COMPORTAMENTO

Rev. 1

Emesso il:
24/01/2018

Amministratore Unico: Bianchella Carbonari

Pag. 3 di 7

attraverso la ricerca del confronto e della partecipazione degli stakeholders.

e) Riservatezza

e.1) Il Poliambulatorio garantisce nel trattamento delle informazioni il rispetto delle previsioni normative e regolamentari in materia di tutela e protezione dei dati personali, con particolare riguardo ai dati relativi alla salute e alla dignità della persona, e del segreto d'ufficio.

f) Valorizzazione del patrimonio professionale

f.1) Il Poliambulatorio riconosce l'importanza del contributo di tutti gli operatori al perseguimento del fine della cura della persona, valorizzando la competenza professionale; promuovendo l'attività di formazione professionale attraverso un'attenta rilevazione dei bisogni formativi.

g) Responsabilità sociale

g.1) Il Poliambulatorio promuove la responsabilità sociale quale principio fondamentale della propria attività e come valore essenziale della gestione organizzativa, in coerenza con la propria funzione anche sociale

h) Sicurezza

h.1) Il Poliambulatorio promuove e garantisce nelle proprie strutture la sicurezza dei pazienti e degli operatori, perseguendo il miglioramento della qualità assistenziale anche attraverso la corretta gestione del rischio collegato ai processi di cura ed assistenza.

h.2) Il Poliambulatorio assicura condizioni di lavoro atte a garantire la tutela della salute e della sicurezza e rispettose della dignità individuale, in attuazione della normativa vigente.

Il Poliambulatorio attribuisce particolare rilevanza sia al rispetto della dignità, dei diritti e delle aspettative dei pazienti sia alla collaborazione con le aziende sanitarie e le organizzazioni che forniscono servizi sociosanitari ai cittadini.

Il Poliambulatorio si ispira ai seguenti valori:

Eguaglianza: L'erogazione di servizi e prestazioni non è soggetta ad alcun tipo di discriminazione per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;

Imparzialità: Il Poliambulatorio si impegna ad agire secondo i criteri e i valori di: razionalità e coerenza delle decisioni, valorizzazione delle persone, trasparenza nei processi decisionali, obiettività, giustizia ed imparzialità;

Continuità: Il Poliambulatorio garantisce la regolarità e la continuità del servizio nel rispetto



CODICE DI COMPORTAMENTO

Rev. 1

Emesso il:
24/01/2018

Amministratore Unico: Bianchella Carbonari

Pag. 4 di 7

delle norme di legge e si adopera in ogni modo per ridurre i disagi dei pazienti in casi eccezionali di irregolarità del servizio;

Diritto di scelta: ciascun cittadino ha diritto alla libera scelta del luogo di cura;

Rispetto e Centralità della Persona: Il paziente ha diritto al rispetto della sua dignità di persona; pertanto l'attività dei destinatari ed il comportamento di tutto il personale del Poliambulatorio sono improntati alla massima cortesia nei confronti degli utenti, tenendo in dovuta considerazione la soddisfazione dei loro bisogni;

Partecipazione: Il Poliambulatorio favorisce la partecipazione dei pazienti attraverso la trasparenza, nonché la possibilità per gli utenti di esprimere i propri bisogni (piano terapeutico assistenziale per terapie fisiche) nonché presentare proposte, suggerimenti e reclami, che verranno prontamente esaminati.

Informazione: Il paziente ha diritto di ricevere informazioni esaurienti sulla visita e/o esame, sul percorso terapeutico assistenziale (terapie) al fine di poter esprimere un consenso informato ed un'attività di partecipazione al progetto riabilitativo. Il Poliambulatorio mette a disposizione degli utenti il proprio sito internet, la Carta dei Servizi, il Responsabile della Qualità, per fornire informazioni sull'organizzazione aziendale, sull'accesso ai servizi e sulle modalità di prenotazione;

Efficacia ed Efficienza: Il Poliambulatorio impronta la propria attività a principi di efficacia, appropriatezza, qualità, efficiente uso delle risorse ed è impegnato al miglioramento continuo dei propri servizi, promuovendo la crescita del rapporto fiduciario coi propri utenti.

Art. 3: Integrità, Onestà, Correttezza e Lealtà.

Il rispetto dei valori di integrità, onestà, correttezza e lealtà comporta tra l'altro che il Poliambulatorio si impegni:

- A promuovere e a richiedere il rispetto di tutte le leggi e procedure interne da parte del personale, collaboratori, pazienti, fornitori e qualsiasi altro soggetto terzo con cui abbia un rapporto giuridico;
- A garantire la continuità del servizio, nel rispetto dei principi sanciti dalla legge e dai contratti con le aziende u.s.l., adottando tutte le misure necessarie per ridurre al minimo eventuali disagi correlati con situazioni di funzionamento irregolare o interruzioni di servizio imputabili a causa di forza maggiore;
- Al rispetto della vigente normativa antiriciclaggio, impegnandosi comunque a rifiutare di porre in essere qualsivoglia operazione sospetta sotto il profilo della correttezza e



CODICE DI COMPORTAMENTO

Rev. 1

Emesso il:
24/01/2018

Amministratore Unico: Bianchella Carbonari

Pag. 5 di 7

trasparenza;

- A promuovere a tutti i livelli pratiche volte all'impedimento di fenomeni corruttivi locali e transazionali.

Art. 4: Equità, Obiettività, e Tutela della persona/paziente.

Il Poliambulatorio ha come valore imprescindibile la tutela della incolumità della persona, della libertà e della personalità individuale. Esso pertanto ripudia qualunque attività che possa comportare una lesione dell'incolumità della persona, anche dal punto di vista clinico, nonché ogni possibile sfruttamento o riduzione in stato di soggezione della persona.

Chiunque, nello svolgimento della propria attività lavorativa, sia a conoscenza della commissione di atti o comportamenti che possano favorire la lesione della incolumità personale deve, salvi gli obblighi di legge, darne immediata notizia alla Direzione.

Art. 5: Trasparenza e Riservatezza

Il rispetto dei principi di trasparenza e riservatezza comporta che il Poliambulatorio si impegni:

- A diffondere informazioni veritiere, complete, trasparenti e comprensibili, in modo da permettere ai destinatari di assumere decisioni consapevoli, in merito alle relazioni da intrattenere con il Poliambulatorio stesso o che vedono il medesimo coinvolto;
- A tutelare la riservatezza dei dati e delle informazioni acquisite nell'esercizio dell'attività sanitaria.

È pertanto espressamente vietato comunicare, diffondere o fare un uso improprio di dati personali o sanitari, informazioni o notizie riservate riguardanti i pazienti. I dati personali e sanitari devono essere gestiti nel rispetto delle leggi vigenti in materia di privacy e della correttezza e della deontologia professionale degli operatori sanitari. Ogni soggetto che intrattiene rapporti con il Poliambulatorio deve evitare l'indebita comunicazione o diffusione di tali dati/informazioni. A tal principio i dipendenti e/o collaboratori o fornitori sono tenuti ad attenersi rigorosamente, anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro o di collaborazione, comunque intervenuto.

Art. 6: Comportamento dell'Amministratore Unico

L'Amministratore, nella consapevolezza della propria responsabilità,

- Deve tenere un comportamento ispirato ad autonomia, indipendenza e correttezza con le istituzioni pubbliche, i soggetti privati, le associazioni, le forze politiche nonché ogni altro soggetto nazionale ed internazionale;



CODICE DI COMPORTAMENTO

Rev. 1

Emesso il:
24/01/2018

Amministratore Unico: Bianchella Carbonari

Pag. 6 di 7

- Deve tenere un comportamento ispirato ad integrità, lealtà e senso di responsabilità;
- Deve valutare le situazioni di conflitto d'interesse oltre alle situazioni di incompatibilità dei medici;
- Deve fare un uso riservato delle informazioni di cui sia a conoscenza per ragioni d'ufficio, evitando di avvalersi della propria posizione per ottenere vantaggi personali sia diretti che indiretti.

Art. 7: Rapporto con gli utenti.

L'attività del Poliambulatorio è rivolta ai pazienti ai quali l'Azienda si impegna a garantire:

1. Erogazione di prestazioni tempestive;
2. Competenze e professionalità del personale e dei medici;
3. Adeguatezza delle relazioni umane ed umanizzazione dell'assistenza sanitaria;
4. Elevata disponibilità, cortesia e rapidità degli operatori nel dare risposta a specifiche esigenze durante l'erogazione della prestazione;
5. Chiarezza delle informazioni fornite.

Il Poliambulatorio persegue una politica volta al miglioramento continuo delle prestazioni sanitarie. A tal scopo annualmente si sottopone a verifiche e controlli di qualità da parte del Kiwa Cermet Italia s.p.a. per rispondere sempre più al bisogno della popolazione di prestazioni di qualità. A tal fine raccoglie questionari di soddisfazione e segnalazioni dei pazienti e monitora costantemente i propri standard con l'obiettivo di migliorarli nel tempo.

Sempre in un'ottica di miglioramento continuo, il Poliambulatorio promuove il coinvolgimento del personale in attività di formazione e addestramento.

Prima di procedere all'esecuzione di una prestazione invasiva il paziente deve essere informato, in modo chiaro ed esauriente sulle modalità di esecuzione e sui rischi connessi a tale procedura. In nessun caso devono essere adottati strumenti persuasivi ingannevoli o non veritieri. Tali informazioni sono date dal professionista che ha in cura il paziente e sono accettate tramite sottoscrizione del consenso informato.

Art. 8: Obblighi del personale

La professionalità e l'impegno del personale rappresentano uno specifico obbligo, in quanto presupposti imprescindibili per il conseguimento degli obiettivi del Poliambulatorio. I dipendenti e i medici non possono essere esonerati dall'osservanza di quanto previsto dal presente codice.

In particolare, essi sono tenuti ad operare con diligenza e lealtà. Il personale osserva il segreto d'ufficio e la normativa in materia di tutela del trattamento dei dati personali. Nel Poliambulatorio il personale è tenuto ad indossare abiti compatibili con il decoro. Deve curare la propria immagine in modo da instaurare e mantenere con gli utenti un contatto



CODICE DI COMPORTAMENTO

Rev. 1

Emesso il:
24/01/2018

Amministratore Unico: Bianchella Carbonari

Pag. 7 di 7

socialmente apprezzabile e gradevole. In servizio deve usare la divisa o il camice. È fatto divieto alterare o manomettere i contenuti del referto in ogni sua parte. È fatto divieto al personale di accettare, anche indirettamente, denaro, doni, beni o prestazioni di valore superiore a 150,00 euro o favori in relazione a rapporti intrattenuti con qualunque soggetto terzo con cui il Poliambulatorio abbia un rapporto in essere al fine di influenzare le decisioni, in vista di trattamenti più favorevoli o prestazioni indebite o per qualsiasi altra finalità.

Art 9: Gestione dei rapporti in relazione al tema sicurezza su luogo di lavoro

Il Poliambulatorio si attiene ai seguenti principi:

- Deve prendersi cura della salute e della sicurezza del personale e dei pazienti;
- Deve preventivamente valutare i rischi ed individuare azioni opportune per ridurli o eliminarli;
- Deve verificare l'uso corretto delle attrezzature di lavoro nonché il rispetto delle istruzioni sull'uso dei dispositivi di protezione e sicurezza.

Art. 10: Violazione del codice di comportamento

La violazione degli obblighi previsti dal presente codice costituisce violazione dei doveri connessi allo svolgimento dell'attività lavorativa e comporta l'applicazione di sanzioni disciplinari e nei casi più gravi la risoluzione del rapporto di lavoro.