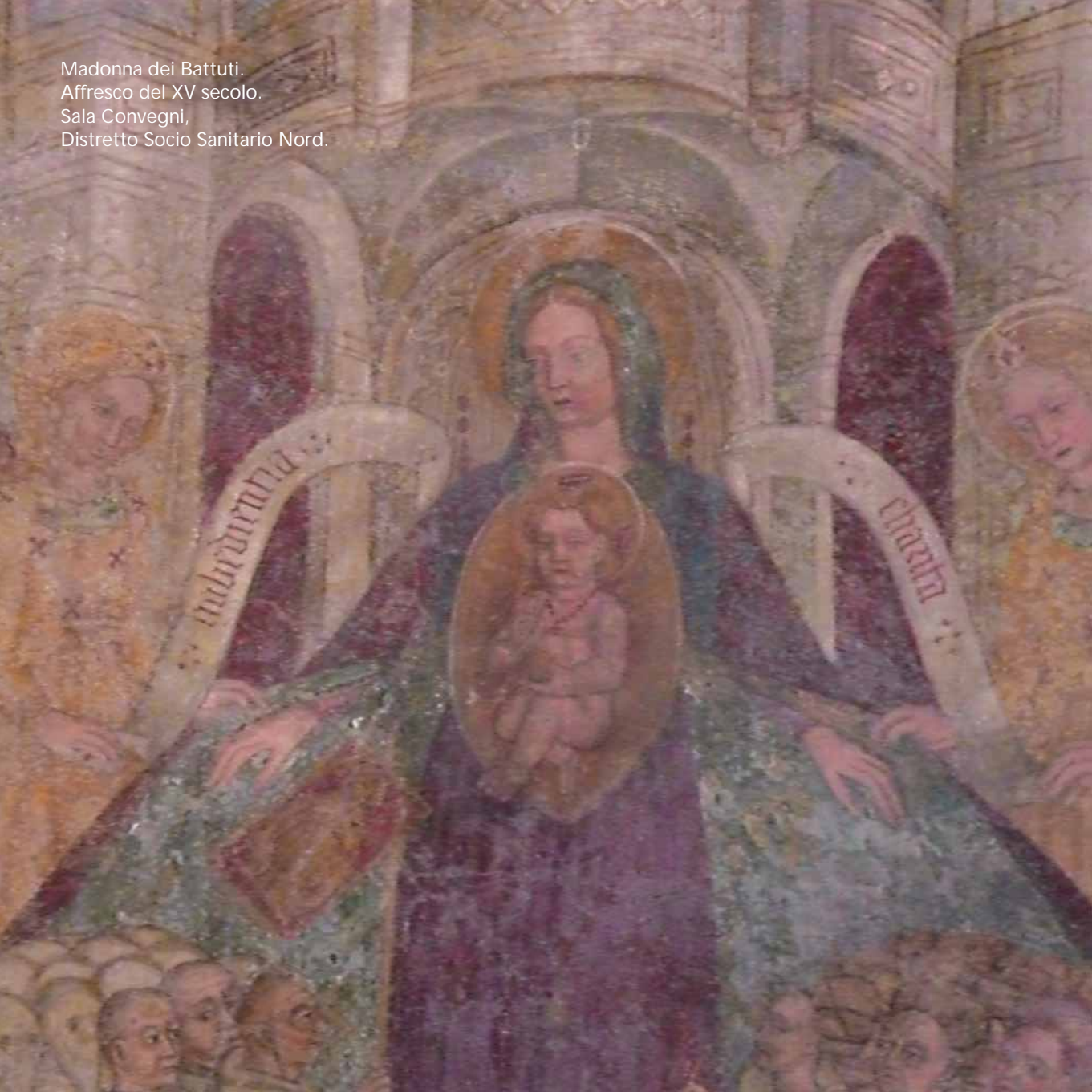


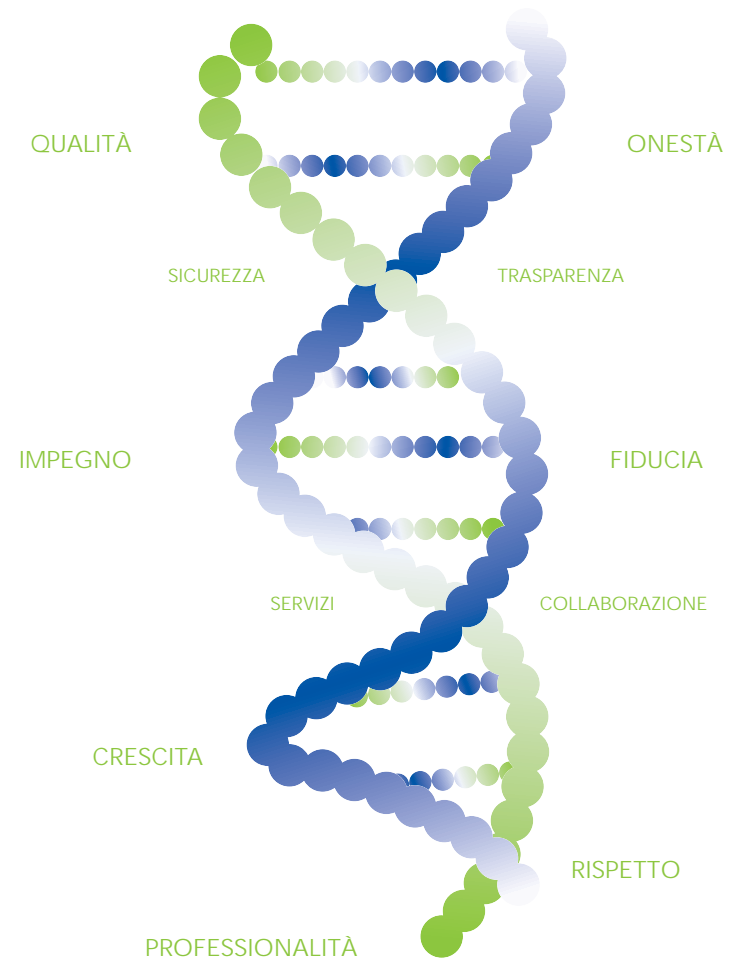


Madonna dei Battuti.
Affresco del XV secolo.
Sala Convegni,
Distretto Socio Sanitario Nord.



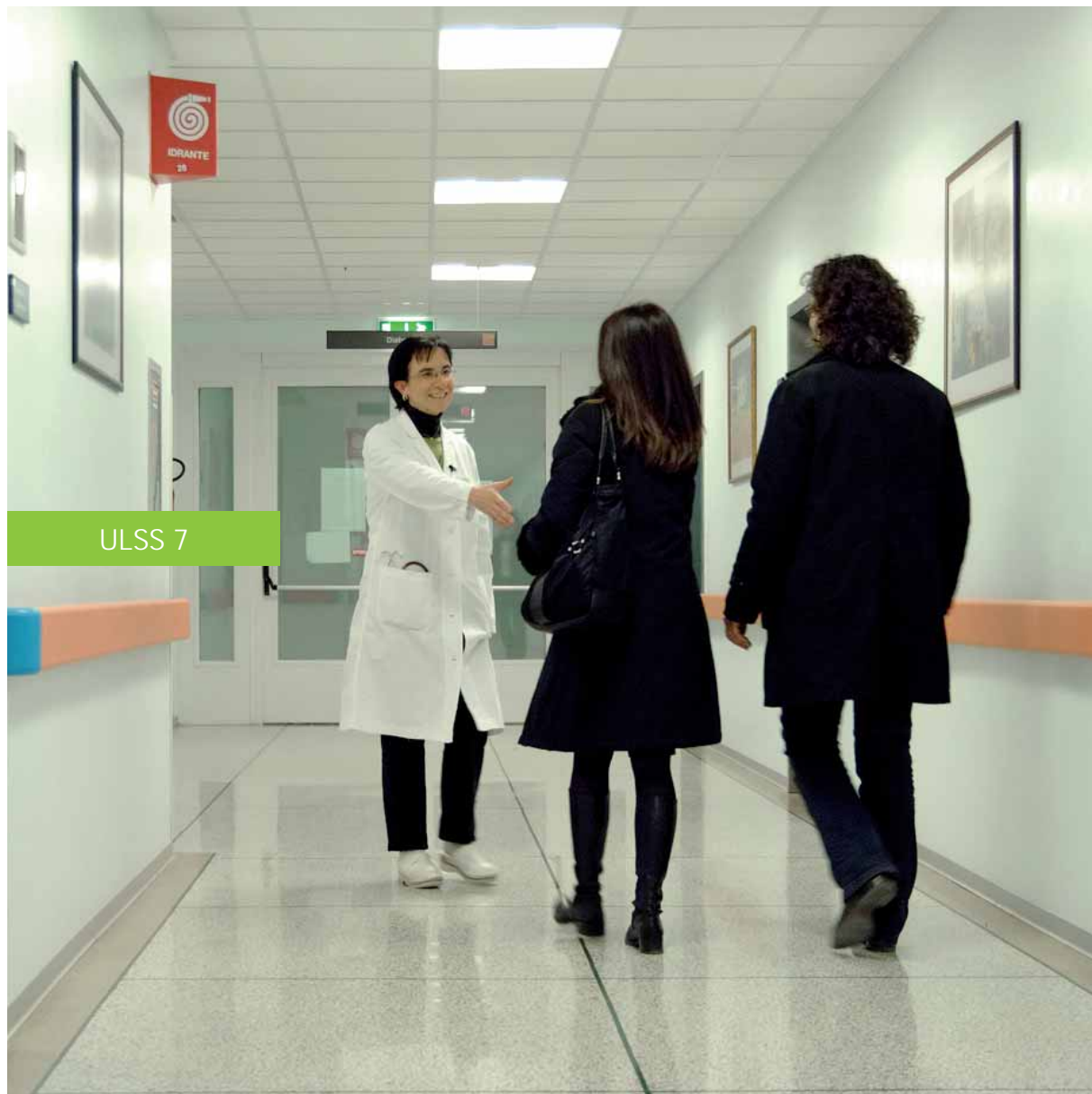
Codice Etico

Azienda ULSS 7



Indice

Introduzione	> 7
Missione dell'Azienda	> 8
Visione dell'Azienda	> 9
Principi Generali	> 10
Obblighi degli operatori	> 15
Comportamento nelle relazioni con i cittadini / utenti	> 16
Rapporti istituzionali	> 18
Comunicazione all'esterno	> 18
Comunicazione e formazione	> 18



Introduzione

Il presente Codice Etico è espressione della moderna concezione di azienda socio-sanitaria: essendo stato, in primo luogo, affermato che essa, per mezzo del D.Lgs.229/99 modificativo ed integrativo dei D.Lgs 502/92 e 517/93, possiede personalità giuridica di diritto pubblico e, pertanto è dotata di autonomia imprenditoriale che si esprime, tra l'altro, attraverso l'assunzione di atti di diritto privato. In questa sorta di dualismo funzionale, capacità di diritto privato e capacità di diritto pubblico, l'Azienda sociosanitaria agisce nel rispetto della normativa nazionale e regionale, da una parte, aziendale dall'altra.

In questo ultimo ambito hanno rilevanza le scelte regolamentari e i modelli organizzativi e funzionali diretti al conseguimento della missione e adattati all'effettiva realtà aziendale, così come espressi nell'atto aziendale. In questo contesto vengono introdotti i contenuti del D. Lgs. 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica", e successive modifiche. Questa normativa nazionale, pur non essendo originariamente rivolta agli enti pubblici, offre lo spunto per progettare una sorta di vademecum etico-comportamentale, sostanzialmente reso esplicito nel presente Codice.

Il Codice Etico esprime gli impegni e le responsabilità morali nella conduzione delle proprie attività assunte dall'Azienda Ulss 7. Esso costituisce un

complesso di norme e principi cui devono attenersi l'Azienda, i suoi dipendenti e collaboratori e tutti i soggetti che hanno rapporti con essa, nello svolgimento delle attività di rispettiva competenza. Rappresenta un documento ufficiale dell'Azienda che contiene la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'ente nei confronti dei portatori di interesse (utenti, dipendenti, collaboratori, fornitori...).

La programmazione, l'organizzazione e i regolamenti aziendali devono ispirarsi ai contenuti del Codice Etico.

L'Azienda Ulss 7 opera nel rispetto dei principi e delle norme vigenti che presiedono l'attività sanitaria e socio-sanitaria, facendo propri sia i valori della Costituzione Italiana, che quelli riconosciuti in sede internazionale, e richiede che ciascuna categoria interessata agisca nei suoi confronti secondo regole e principi ispirati ad una analoga idea di condotta etica. Il presente Codice Etico, in quanto espressione dell'Azienda Ulss 7 è vincolante per i comportamenti di tutti coloro che operano direttamente o indirettamente, ad ogni livello, nel contesto aziendale. Con il fine di evidenziare come l'erogazione delle prestazioni richieste debba svolgersi in conformità allo spirito e alla lettera della disciplina etica voluta dall'Azienda, essa si impegna ad allegare il presente Codice alla propria Carta dei Servizi.

Missione dell'Azienda

L'Azienda Ulss 7 è stata costituita con L.R. 14 Settembre 1994, n. 56, con decorrenza 1 Gennaio 1995; è inserita nel contesto del Servizio Sanitario e Socio-Sanitario della Regione Veneto. Essa garantisce adeguati livelli di assistenza sanitaria e socio-sanitaria in ambito preventivo, diagnostico-curativo e riabilitativo; l'offerta delle prestazioni e servizi si svolge nell'area delle cure primarie e delle strutture socio-sanitarie in ambito distrettuale, in ambito ospedaliero, nel Dipartimento di Prevenzione e nelle strutture private accreditate del proprio territorio.

Tali livelli di assistenza debbono essere appropriati e ottenuti con l'efficienza corrispondente ai livelli di spesa e alle risorse disponibili secondo i vincoli regionali.

Oltre ad erogare le prestazioni secondo i livelli essenziali ed omogenei di assistenza, l'Azienda Ulss 7 si impegna ad individuare i bisogni di salute e a governare la domanda di servizi sanitari e socio-sanitari attraverso una lettura attenta e costante dei fenomeni sanitari e sociali e delle dinamiche economiche e produttive presenti nel territorio di riferimento. Sulla base di questa premessa si individua nello strumento della pianificazione e programmazione la garanzia di un'equa distribuzione dei servizi nell'esigenza di coordinare gli interventi secondo una gestione razionale del governo della spesa.

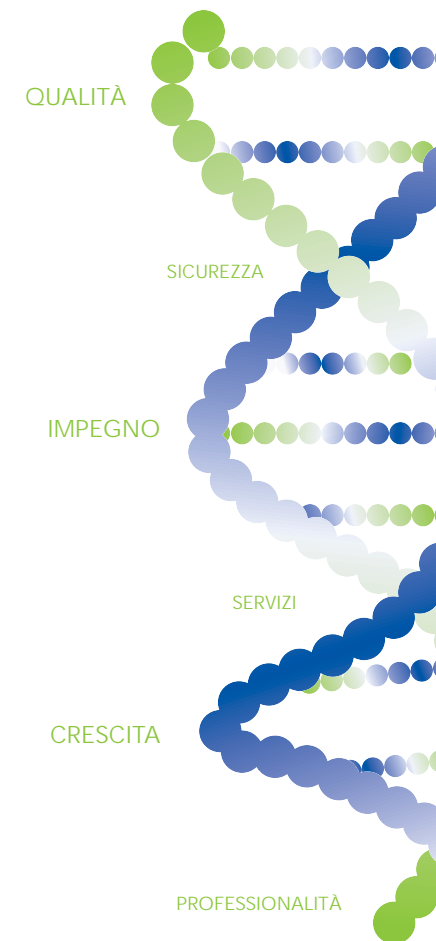
È impegno inderogabile dell'Azienda Ulss 7 favorire la partecipazione delle comunità, attraverso i propri rappresentanti, realizzando strumenti di collaborazione e condivisione degli obiettivi strategici. L'Azienda Ulss 7 è inoltre consapevole del contributo essenziale delle proprie risorse umane per la realizzazione delle complesse attività che è chiamata a svolgere e ne valorizza la funzione attraverso un coinvolgimento nelle scelte, efficaci percorsi formativi, ed adeguati strumenti orientati al riconoscimento e al miglioramento delle competenze professionali.



Visione dell'Azienda

L'Azienda Ulss 7, in quanto parte del Sistema Socio-sanitario della Regione Veneto, si propone di essere un punto di riferimento certo e qualificato per i bisogni del territorio in cui opera. Intende perseguire tale obiettivo attraverso:

- l'integrazione di tutti i suoi servizi in modo da garantire percorsi di assistenza sanitaria e socio-sanitaria completi, tempestivi e rispondenti alle esigenze del cittadino;
- la riorganizzazione degli ospedali, promuovendo la loro integrazione e favorendo la logica dipartimentale con la finalità di migliorare la qualità globale delle prestazioni;
- lo sviluppo e l'implementazione della medicina territoriale secondo le buone pratiche cliniche ed organizzative;
- l'ammodernamento tecnologico e funzionale sia dal punto di vista delle tecnologie di produzione che del sistema edilizio e del comfort ambientale;
- lo sviluppo e l'implementazione delle competenze professionali sia in ambito tecnico che relazionale, favorendo l'integrazione e il dialogo fra le diverse professionalità;
- la ridefinizione delle modalità di rapporto con i cittadini mediante la Carta dei Servizi e lo sviluppo di adeguate strategie comunicative.



L'Azienda Ulss 7, col presente Codice Etico, intende richiamare la centralità e l'importanza dei temi relativi al servizio e alla cura della persona (con riferimento anche al contesto familiare) e al rispetto assoluto, da parte di tutti gli operatori degli obblighi derivanti dal rapporto con il paziente/utente e con tutti gli altri portatori di interesse.

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 concreti che si possono determinare nell'attività quotidiana di un'azienda socio-sanitaria.

Vengono fornite quindi delle linee di indirizzo cui tutti gli operatori debbono corrispondere, contando anche sulla loro capacità di giudizio.

L'Azienda Ulss 7 orienta la propria azione nella diffusione ai suoi operatori dei principi e valori di seguito esplicitati:

- **Osservanza e rispetto delle legge:** l'Azienda Ulss 7 considera il rispetto della legalità e la condivisione dei valori costitutivi dell'ordinamento democratico un imprescindibile dovere etico, vincolante per ogni cittadino. La conformità dei comportamenti alla legge è un requisito inderogabile per l'Azienda e per tutti i portatori di interesse interni ed esterni, che devono

essere a conoscenza delle implicazioni di legge relative alla loro attività. È preciso impegno dell'Azienda Ulss 7 non iniziare o non proseguire alcun rapporto con gruppi, associazioni o singoli che perseguano comprovate finalità illecite o la cui condotta contrasti con i principi contenuti nel presente Codice.

- **Imparzialità:** nelle decisioni, nell'attività di assistenza, negli atti amministrativi, nelle relazioni con i portatori di interesse, l'Azienda Ulss 7 evita ogni discriminazione in base all'età, sesso, razza, orientamento sessuale, nazionalità, condizioni economiche, stato di salute, opinioni politiche, credenze religiose.

- **Onestà:** nell'ambito della loro attività professionale, dipendenti e collaboratori dell'Azienda Ulss 7 sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il codice etico e i regolamenti interni, approvati dalla direzione strategica. In nessun caso il perseguimento dell'interesse dell'Azienda Ulss 7 può giustificare una condotta non aderente alle leggi in vigore o a quanto previsto dal codice etico aziendale. L'Azienda si impegna a non disattendere leciti diritti degli utenti, degli operatori e dei collaboratori ancorché a fronte di condizioni di ignoranza o incapacità da parte degli stessi.

- **Riservatezza:** l'Azienda Ulss 7 assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo in casi di espressa e consapevole autorizzazione e conformità alle norme giuridiche vigenti. Inoltre dipendenti e collaboratori dell'Azienda Ulss 7 sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività.

- **Centralità e integrità della persona:** l'Azienda Ulss 7 assicura in ogni ambito della propria attività, interno ed esterno, la tutela dei diritti inviolabili della persona; garantisce la centralità e l'integrità psicofisica e morale dei cittadini/utenti, dei dipendenti/collaboratori, dei portatori di interesse promuovendo condizioni di assistenza e di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti sicuri e salubri. Si impegna a valorizzare le risorse umane, a rispettare le pari opportunità e a promuovere l'ascolto attivo degli utenti.

- **Valore delle risorse umane:** l'Azienda Ulss 7 riconosce la centralità delle risorse umane e l'importanza di stabilire e mantenere con esse relazioni basate sulla fiducia reciproca. Nella gestione dei rapporti di lavoro e di collaborazione rispetta i diritti del lavoratore e favorisce la piena valorizzazione del loro apporto allo scopo di favorire lo sviluppo e la crescita professionale. L'Azienda Ulss 7, nell'adempimento delle proprie funzioni, persegue, sul luogo di lavoro,

l'affermazione dei principi del benessere organizzativo, per favorire:

- un clima lavorativo disteso e collaborativo con lo scopo di prevenire eventuali situazioni di conflitto, disagio e di esclusione dal contesto organizzativo, nonché condotte moleste, discriminatorie e lesive della dignità, dell'onore e della reputazione della persona;

- la realizzazione di un'organizzazione del lavoro che coniughi, nel rispetto delle situazioni personali e familiari, le esigenze dei lavoratori con quelle dell'azienda.

- **Qualità dei servizi e dei prodotti:** l'Azienda Ulss 7 si riconosce come parte di un sistema socio-sanitario regionale orientato al miglioramento continuo della qualità dell'assistenza in modo da soddisfare sempre più compiutamente i bisogni socio-sanitari dei propri cittadini, avvalendosi dell'evoluzione delle conoscenze e delle tecnologie, garantendo il diritto di accesso alle prestazioni secondo un approccio solidarista e universalista; a tale scopo si impegna anche a dare ascolto ai suggerimenti e alle segnalazioni degli stessi cittadini. L'Azienda Ulss 7 ha inteso implementare un sistema di gestione per la qualità certificato secondo la norma ISO 9001/2000 e rispondente alla normativa regionale nelle sue diverse declinazioni. Il Sistema Qualità Aziendale rappresenta pertanto uno degli strumenti operativi per veicolare i principi e valori espressi dal Codice Etico.



VALORE E RISPETTO DELLE RISORSE UMANE

Principi Generali

- **Trasparenza e completezza dell'informazione:** i dipendenti e i collaboratori dell'Azienda Ulss 7 sono tenuti, nel rispetto della normativa vigente, a dare informazioni basate sull'evidenza scientifica, complete, trasparenti, comprensibili e adeguate alle condizioni psicologiche, culturali e linguistiche della persona, in modo da favorire l'autonomia e l'empowerment dei cittadini/utenti e di tutti i portatori di interesse nei loro rapporti con l'Azienda. Nei casi previsti i dipendenti e i collaboratori dell'Azienda Ulss 7 sono tenuti ad acquisire il consenso informato del paziente.
- **Equità e uguaglianza:** l'Azienda Ulss 7 garantisce particolare attenzione ai bisogni degli utenti più deboli che presentano specifiche esigenze di tutela correlate al loro grado di fragilità e vulnerabilità. Essa inoltre si impegna che equità ed uguaglianza siano rispettate anche nelle relazioni gerarchiche in modo che l'autorità non si trasformi in esercizio del potere lesivo della dignità e autonomia dei collaboratori.
- **Concorrenza leale:** l'Azienda Ulss 7 tutela il valore della concorrenza leale tra gli erogatori di prestazioni sanitarie, socio-sanitarie e assistenziali, evitando privilegi e situazioni di posizione dominante.
- **Responsabilità verso la comunità civile:** l'Azienda Ulss 7, consapevole della propria missione e dell'influenza delle proprie scelte sullo sviluppo sociale e sul benessere generale della comunità civile, ritiene indispensabile collaborare e condivi-

dere le stesse con le comunità locali in cui opera. Nella programmazione delle attività, rivolte e dirette a garantire un sistema di servizi adeguato ai bisogni espressi dal territorio, valorizza e collabora con i rappresentanti dei cittadini, le aggregazioni e le realtà associative del territorio. Si impegna a dare riscontro a suggerimenti e segnalazioni da parte delle associazioni preposte alla tutela dei diritti degli utenti.

- **Tutela ambientale:** l'ambiente è un bene primario che l'Azienda Ulss 7 si impegna a salvaguardare; a tale scopo si dichiara interessata a migliorare l'impatto ambientale delle proprie attività, nonché a prevenire i rischi per i cittadini e per l'ambiente, tenendo conto della normativa vigente e di quanto suggerito dalla ricerca scientifica e dalle migliori esperienze in materia.

- **Sicurezza:** l'Azienda Ulss 7 considera un dovere primario la tutela della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro e ritiene fondamentale, nell'espletamento della propria attività, il rispetto dei diritti dei lavoratori e la collaborazione con le organizzazioni che li rappresentano. L'Azienda Ulss 7 opera nel rispetto della normativa di settore e del D.Lgs. n. 81/2008 in materia di sicurezza sul lavoro nei confronti del personale e di terzi.

Principi Generali

• **Valorizzazione dell'Azienda e tutela del patrimonio aziendale:** l'Azienda Ulss 7 si impegna perché le performance economico/finanziarie e gestionali siano tali da salvaguardare ed accrescere il valore dell'azienda, nel rispetto dei principi precedentemente esposti.

I dipendenti e collaboratori dell'Azienda Ulss 7 sono direttamente e personalmente responsabili della protezione e conservazione dei beni e delle risorse, siano esse materiali che immateriali, loro affidati per espletare i diversi compiti assegnati, nonché dell'utilizzo delle stesse in modo proprio e conforme all'interesse aziendale.

• **Efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa:** l'organizzazione e le attività aziendali sono improntate a criteri di efficacia, efficienza ed economicità, ai sensi dell'art. 3 comma 1-ter del D. Lgs. 502/92. In particolare l'Azienda Ulss 7 si impegna a garantire il diritto di accesso ai documenti amministrativi a chiunque ne abbia diritto secondo le modalità previste per legge.

Viene altresì garantita la rintracciabilità del percorso degli atti aziendali e la trasparenza contabile e finanziaria, applicando modalità di tenuta conforme alle norme generali e speciali in materia di contabilità.

Obblighi degli operatori

Ogni operatore dell'Azienda Ulss 7:

- orienta la propria attività a professionalità, trasparenza, correttezza ed onestà, collaborando con colleghi, superiori e operatori per il 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 direttive impartite dai vari livelli aziendali;
- adegua i propri comportamenti ai principi e ai valori di cui al presente Codice e, per quanto non espressamente previsto, alle vigenti disposizioni contrattuali;
- considera la riservatezza principio vincolante dell'attività;
- evita situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interesse con l'Azienda Ulss 7.

Ogni operatore dell'Azienda Ulss7 segnala 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 della documentazione relativa all'attività di servizio;
- 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'Azienda Ulss 7 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 inerenti l'attività di servizio;
- forme di regalo o altre utilità, eccedenti il modico valore, e/o che possano anche solo essere interpretate come tali da indurre trattamenti di favore o da influenzare l'indipendenza di giudizio;
- 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'Azienda Ulss 7. La violazione delle disposizioni contenute nel Codice Etico potrà costituire illecito disciplinare con ogni conseguenza di legge. L'interruzione o la risoluzione del rapporto lavorativo con l'Azienda Ulss 7, indipendentemente dalla causa, non giustificano la rivelazione di informazioni riservate o l'esternazione di opinioni e convincimenti personali che possano arrecare danno all'immagine aziendale.

Comportamento nelle relazioni con i cittadini/utenti

L'Azienda Ulss 7 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 orientati ai principi di rispetto e tutela della persona, di trasparenza e coinvolgimento nell'attività e di spirito di servizio a favore del cittadino utente.

Nei confronti dei propri cittadini/utenti l'Azienda Ulss 7 ritiene di primaria importanza:

- la soddisfazione dei bisogni della persona destinataria della prestazione sanitaria e socio-sanitaria
- la creazione di un valido rapporto con l'utente, ispirato alla cortesia, alla accortezza e all'efficienza
- il mantenimento di un atteggiamento professionale e collaborativo nei riguardi dell'utente, che deve essere orientato e sostenuto per assumere decisioni consapevoli e informate.

L'Azienda Ulss 7 non ha preclusioni verso alcun utente o categorie di utenti ed è disponibile alla ricerca di soluzioni conciliative di fronte a problemi o conflitti che dovessero insorgere con l'utenza, nella prospettiva di superare le posizioni divergenti.

L'Azienda Ulss 7 si impegna a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate verso tutti coloro che le richiedono e rifiuta di usare strumenti di persuasione di natura scientifica o di altro tipo i cui contenuti siano falsi e ingannevoli.

L'Azienda Ulss 7 si impegna ad un continuo monitoraggio per la rilevazione sia della qualità erogata che della qualità percepita; è disponibile ad accogliere segnalazioni e suggerimenti atti a migliorare la qualità del servizio erogato; stimola lo svolgimento degli adempimenti concernenti la partecipazione del cittadino.

L'Azienda Ulss 7 favorisce la presenza e l'attività all'interno delle proprie strutture di Organizzazioni e Associazioni di Volontariato.



COLLABORAZIONE

FIDUCIA

TRASPARENZA

ONESTÀ



Rapporti istituzionali

I contatti con gli enti istituzionali avvengono esclusivamente tramite referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dal Direttore Generale, al fine di impedire ogni discriminazione, garantire la massima chiarezza nei rapporti e il rispetto dei principi costituzionali di imparzialità e buon andamento della Pubblica Amministrazione. Ogni rapporto con le istituzioni dello Stato, delle Regioni, degli Enti Locali è riconducibile esclusivamente a forme di comunicazione volte a chiarire le implicazioni dell'attività legislativa, dispositiva e amministrativa nei confronti dell'Azienda, a rispondere a richieste informali e a dati di controllo, o comunque a rendere nota la posizione su temi rilevanti per l'Azienda. L'Azienda Ulss 7 non nega, nasconde o 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.

Comunicazione all'esterno

La comunicazione dell'Azienda Ulss 7 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 buona condotta professionale, ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando, tra le altre, le informazioni ritenute sensibili. I rapporti dell'Azienda con i mass-media sono riservati esclusivamente al Direttore Generale ed ai responsabili formalmente autorizzati a svolgere tale compito. È vietata ogni forma di pressione o di acquisizione di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione.

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 curare la corretta comprensione del Codice Etico a tutti gli operatori, l'Azienda Ulss 7 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.

Comuni ULSS 7 - Mappa del territorio



Azienda Socio Sanitaria ULSS 7
Via Lubin 16
31053 Pieve di Soligo TV

Salute di qualità

certificazione ISO 9001:2000

la prima tappa di un lungo cammino

La certificazione ottenuta è il riconoscimento di un impegno costante per il miglioramento dell'intera Unità Locale Socio Sanitaria n.7, dopo 5 lunghi anni di intenso lavoro.

Grazie a tutti

REGIONE del VENETO



RINA
ISO 9001:2000
Certified Quality System

Azienda
ulss7
Veneto