



CODICE ETICO – COMPORTAMENTALE

Como, 28 Giugno 2007

INDICE

PREMESSA	4
LA MISSION E GLI OBIETTIVI AZIENDALI	4
ORIENTAMENTO STRATEGICO	4
MODALITÀ DI REALIZZAZIONE	4
LA VISION	5
IL RAPPORTO DI FIDUCIA	5
IL VALORE DELLA REPUTAZIONE E DEI DOVERI FIDUCIARI	6
IL VALORE DELLA RECIPROCIÀ	6
VALIDITÀ ED APPLICAZIONE DEL CODICE ETICO	6
CAPITOLO I :PRINCIPI GENERALI	7
RESPONSABILITÀ	7
AFFIDABILITÀ E DILIGENZA	7
ATTENZIONE ALLA PERSONA	7
EQUITÀ	7
CORRETTEZZA	7
TRASPARENZA	8
RISERVATEZZA	8
QUALITÀ E INNOVAZIONE	8
EFFICIENZA	8
TEMPESTIVITÀ	9
VALORE DELLE RISORSE UMANE	9
TENUTA DI INFORMATIVA CONTABILE E GESTIONALE E PROCESSI DI CONTROLLO	9
CAPITOLO II: CRITERI DI CONDOTTA	10
2.1. NELLE RELAZIONI CON TUTTI GLI INTERLOCUTORI	10
2.1.1. TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI	10
2.1.2. REGALI, OMAGGI E BENEFICI	10
2.1.3. COMUNICAZIONE ALL'ESTERNO	10
2.2 NELLE RELAZIONI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E LE PUBBLICHE ISTITUZIONI	11
2.2.1 GOVERNO AZIENDALE	11
2.2.2. IL SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI	14
2.2.3. TRASPARENZA VERSO IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO	15
2.3. NELLE RELAZIONI CON I DIPENDENTI E COLLABORATORI	16
2.3.1. SELEZIONE DEL PERSONALE	16
2.3.2 COSTITUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO	16
2.3.3. GESTIONE DEL PERSONALE	16
2.3.4. INTERVENTI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO	17
2.3.5. SICUREZZA E SALUTE	18
2.3.6. TUTELA DELLA PRIVACY	18
2.3.7. INTEGRITÀ E TUTELA DELLA PERSONA	19
2.3.8. DOVERI DEI DIPENDENTI E COLLABORATORI	19

2.4. NELLE RELAZIONI CON I CITTADINI – UTENTI	21
2.4.1. IMPARZIALITÀ	21
2.4.2. COMUNICAZIONE AI CITTADINI UTENTI	21
2.4.2. CARTA DEI SERVIZI	21
2.4.3. CODICE DEONTOLOGICO	21
2.4.4. STILE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI E COLLABORATORI	21
2.4.5. CONTROLLO DELLA QUALITÀ E DELLA CUSTOMER SATISFACTION	22
2.4.6. COINVOLGIMENTO DELLA UTENZA	22
2.4.7. UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA	22
2.5. NELLE RELAZIONI CON FORNITORI ED OPERATORI PROFESSIONALI	22
2.5.1. I MEDICI DI MEDICINA GENERALE E I PEDIATRI DI FAMIGLIA E I MEDICI DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE CONVENZIONATI	22
2.5.2. LE STRUTTURE ACCREDITATE PUBBLICHE E PRIVATE E AZIENDE PATTANTI	22
2.5.3. SCELTA DEL FORNITORE	23
2.5.4. INTEGRITÀ E INDIPENDENZA NEI RAPPORTI	23
2.6. NELLE RELAZIONI CON LA COLLETTIVITÀ	24
2.6.1. POLITICA AMBIENTALE	24
2.6.2. STRATEGIE E STRUMENTI DELLA POLITICA AMBIENTALE	24
2.6.3. RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI PORTATRICI DI INTERESSI	24
2.6.4. CONTRIBUTI E SPONSORIZZAZIONI	25
2.6.5. RAPPORTI ISTITUZIONALI	25
2.6.6. ORGANI REGOLATORI	25

CAPITOLO III: MODALITÀ DI ATTUAZIONE **26**

3.1. ORGANISMO DI VIGILANZA: COMITATO DI VALUTAZIONE – COMPITI IN MATERIA DI ATTUAZIONE E CONTROLLO DEL CODICE ETICO	26
3.2. CAUSE DI NON ELEGGIBILITÀ	26
3.3. COMPOSIZIONE	27
3.4. COMPITI, REQUISITI E POTERI	28
3.5. CAUSE DI REVOCA	30
3.6. SEGNALAZIONI	30
3.7. COMUNICAZIONE E FORMAZIONE	30
3.8. RAPPORTO ANNUALE	31

PREMESSA

Il presente Codice Etico esprime l'orientamento ai valori, gli impegni e le responsabilità etiche e sociali che l'ASL della Provincia di Como riconosce, accetta e condivide nello svolgimento delle proprie attività nei riguardi di tutti gli interlocutori (Dipendenti, Collaboratori, Consulenti, Fornitori di beni e servizi, altre Aziende, Enti e Istituzioni, Organizzazioni politiche e sindacali, Organi di informazione e, in generale, tutti i soggetti terzi con i quali si rapporta, di seguito definiti come **Destinatari**).

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.

La Mission e gli obiettivi aziendali

Orientamento strategico

- Tutelare la salute dei cittadini attraverso il governo e la gestione dei servizi sanitari e socio-sanitari
- Rafforzare il ruolo dell'azienda di garante della salute del cittadino
- Prevenire ed educare il cittadino alla salute
- Garantire i livelli essenziali di assistenza
- Garantire alta qualità degli interventi e appropriatezza delle prescrizioni farmaceutiche
- Garantire efficacia ed efficienza nella gestione dell'Azienda
- Valorizzare le risorse professionali disponibili
- Estendere la cultura manageriale e l'agire in qualità
- Tendere alla soddisfazione del Cittadino, della popolazione e degli operatori

Modalità di realizzazione

Sussidiarietà

- Rapporto di partnership con gli erogatori e azioni di marketing mirate
- Programmazione degli interventi, acquisizione servizi dagli erogatori accreditati, capacità organizzativa e monitoraggio delle prestazioni, propositività.
- Presidio del percorso sanitario con stile partecipativo in partnership con il territorio, inteso come enti locali, medici, pediatri e strutture convenzionate.
- Rafforzamento delle competenze mediche per entrare nel merito delle scelte operate dagli erogatori e per proporre soluzioni innovative.

Attenzione alle risorse

- Professionalità e formazione del personale per l'erogazione di prestazioni di qualità e per prestazioni di qualità e raggiunge un buon livello di soddisfazione
- Espressione dell'identità dell'azienda attraverso le professionalità presenti
- Efficienza e oculosità nell'utilizzo delle risorse
- Valorizzazione delle eccellenze
- Rafforzamento dell'integrazione tra ospedale e territorio

Innovazione

- Creatività nel proporre procedure e strumenti innovativi
- Requisito per raggiungere l'eccellenza
- Modalità di interpretazione dei bisogni del cittadino e ricerca di soluzioni conseguenti

Comunicazione

- Elaborazione di una strategia di comunicazione integrata con i diversi Attori del territorio
- Facilitazione nelle modalità di comunicazione per una maggiore trasparenza nella gestione e nei rapporti con i Destinatari
- Informazione ai cittadini attraverso l'innovazione tecnologica, nella ricerca di nuovi mezzi di comunicazione
- Individuazione di canali privilegiati nella relazione con destinatari specifici (Categorie fragili, Portatori di interessi di categoria, Organismi di rappresentanza di Enti e/o Istituzioni locali, Enti Capofila degli Ambiti Territoriali, ect.)
- Promozione di campagne di comunicazione e informazione sociosanitarie efficaci e mirate ai diversi target per la promozione di stili di vita corretti e la prevenzione di patologie con notevole impatto sulla salute.

La Vision

L'ASL della Provincia di Como considera la persona e il suo bisogno di salute al centro della propria attività programmatoria. I principi ispiratori prioritari che orientano le azioni di miglioramento nella realizzazione della mission e degli obiettivi aziendali sono:

- valorizzare la funzione di regia della governance dei servizi nella cornice di sostenibilità economica del sistema;
- ampliare aree di condivisione programmatoria nella rete istituzionale provinciale e sovraprovinciale con gli Enti Locali, i Soggetti Erogatori e il Terzo Settore;
- dare continuità a spazi di confronto con i diversi portatori di interessi;
- Sviluppare la funzione di comunicazione aziendale in sinergia con altri Soggetti Istituzionali Territoriali di riferimento delle specifiche tematiche di intervento;
- sviluppare strumenti di conoscenza a supporto delle decisioni strategiche;
- Sviluppare e migliorare la semplificazione e la trasparenza nei processi gestionali e assistenziali;
- assicurare percorsi di cura nella rete tra strutture sanitarie socio-sanitarie del territorio distrettuale e provinciale, caratterizzate da garanzia di continuità assistenziale;
- consolidare lo sviluppo del sistema aziendale secondo gli standards del modello Joint Commission International;
- valorizzare l'attenzione programmatoria di rapporto domanda-offerta in un'ottica territoriale attraverso la strumento del Budget di distretto;
- sviluppare e consolidare le esperienze innovative avviate;
- ridefinire le modalità di rapporto con i cittadini, mediante la Carta dei Servizi e la sua intera applicazione ai massimi livelli qualitativi.

Il Rapporto di fiducia

L'ASL della Provincia di Como aspira a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con tutte le categorie di individui, gruppi o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare la mission aziendale o che hanno comunque un interesse in gioco nel suo perseguimento. Rientrano in questo ambito gli Enti, le Istituzioni, i Collaboratori, i Cittadini-utenti, i Fornitori, i Partner, le Organizzazioni che rappresentano singoli o gruppi, le Comunità locali in cui l'ASL di Provincia di Como opera, le Associazioni, le Generazioni future.

Il Valore della reputazione e dei doveri fiduciari

La buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale. Favorisce gli investimenti delle Istituzioni e dei partner, la fedeltà 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 dell'ASL della Provincia di Como nei confronti di individui, gruppi o istituzioni (doveri fiduciari), la sua effettiva osservanza costituisce il termine di paragone in base al quale giudicare la reputazione dell'ASL della Provincia di Como.

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'ASL della Provincia di Como;
- i criteri di condotta verso ciascuna categoria (istituzioni, cittadini-utenti, fornitori ecc.), che forniscono nello specifico le linee guida e le norme alle quali i dipendenti e i collaboratori dell'ASL della Provincia di Como 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.

Al Codice Etico si affianca il Modello di Organizzazione, gestione e controllo, anch'esso deliberato dalla Direzione Generale dell'ASL della Provincia di Como.

Il modello di Organizzazione, costituito di due sezioni, Parte descrittiva e Schede di Sintesi, è il sistema di procedure da seguire nello svolgimento delle attività attuate per contenere i rischi di non conformità esistenti nei processi e nelle prassi aziendali.

Il Valore della reciprocità

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'ASL della Provincia di Como richiede perciò che ciascuna categoria interessata agisca nei suoi confronti secondo principi e regole ispirate ad una analoga idea di condotta etica.

Validità ed applicazione del codice etico

Il Codice Etico si applica all'ASL della Provincia di Como e a tutte le strutture di cui dispone, ed è pertanto vincolante per i comportamenti di tutti i suoi dipendenti e collaboratori. Inoltre l'ASL della Provincia di Como richiede ai fornitori e partner una condotta in linea con i principi generali del presente codice.

Il Codice Etico ha validità nei rispettivi ambiti di competenza.

CAPITOLO I :PRINCIPI GENERALI

Responsabilità

L'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Como ha come principio imprescindibile l'aderenza e il rispetto delle Leggi e dei Regolamenti vigenti.

Ogni Destinatario deve essere a conoscenza delle Normative, dei comportamenti appropriati e delle implicazioni relative alla propria attività; è tenuto ad operare nel rispetto dei Regolamenti aziendali

Il Dipendente/Collaboratore hanno l'obbligo di operare nel rispetto delle direttive, degli obiettivi e secondo gli indirizzi operativi e/o strategici ricevuti dalla Direzione Strategica dell'ASL; ha l'obbligo di operare nel rispetto dei poteri e delle deleghe ricevute. Tale impegno dovrà valere anche per i consulenti, fornitori, clienti/utenti e per chiunque abbia rapporti con l'Azienda, che non avvierà o proseguirà alcun rapporto con chi non intenda conformarsi a detto principio.

Qualora esistessero dei dubbi, il dipendente/collaboratore deve rivolgersi al proprio Responsabile o qualunque altro Destinatario può rivolgersi alla persona di contatto in Azienda per chiedere consiglio. Se il Destinatario viene a conoscenza della violazione di normative da cui può scaturire il coinvolgimento dei vertici aziendali, deve immediatamente inviare la segnalazione al Comitato di Valutazione.

Affidabilità e Diligenza

I Dipendenti dell'ASL della Provincia di Como, nonché gli altri Destinatari devono orientare il proprio comportamento e concorrere con la propria attività al raggiungimento degli obiettivi aziendali tenendo conto delle responsabilità, competenze e professionalità di ciascuno.

Attenzione alla persona

L'ASL conferma l'impegno dei propri dipendenti e collaboratori ad accogliere l'utente con cortesia, professionalità e umanità, offrendo ascolto e risposte adeguate alle richieste espresse soprattutto dagli utenti più fragili.

Equità

I rapporti interni ed esterni, pur nelle differenti forme di relazione richieste dalla natura e dal ruolo istituzionale degli interlocutori, vanno fondati sui principi dell'uguaglianza intesa come esclusione di ogni discriminazione e rispetto delle diversità (età, sesso, razza, nazionalità, stato di salute, opinioni politiche, credenze religiose, condizioni economiche) a garanzia di parità di trattamento e condizioni del servizio prestato.

Correttezza

I Destinatari coinvolti nelle attività all'interno e all'esterno dell'organizzazione ASL devono agire con diligenza professionale, rispetto delle regole, rispetto dell'ambiente di lavoro e cura del patrimonio. In particolare i Dipendenti dell'ASL devono evitare situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse. Con ciò si intende sia il caso in cui un collaboratore persegua un interesse

diverso dalla mission dell'ASL della Provincia di Como o si avvantaggi "personalmente" di opportunità economiche dell'Azienda, sia il caso in cui i rappresentanti di clienti o di fornitori, o delle Istituzioni Pubbliche, agiscano, nei rapporti con l'ASL della Provincia di Como, in contrasto con i doveri fiduciari legati alla loro posizione.

Trasparenza

I dipendenti e i collaboratori dell'ASL della Provincia di Como sono tenuti a fornire, all'interno e all'esterno dell'organizzazione, informazioni corrette, complete, comprensibili ed accurate, nel rispetto delle deleghe e delle direttive ricevute. Nei confronti dell'utente, le informazioni sulle prestazioni e sui servizi erogati devono inoltre essere fornite con un linguaggio semplice e chiaro senza favorire alcun gruppo di interessi o singolo individuo nello spirito della reciprocità di diritti e doveri. I portatori di interesse devono essere messi 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'ASL della Provincia di Como ha cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere in tutte le circostanze previste, in modo chiaro e comprensibile. La ASL deve far conoscere il proprio operato attraverso l'immediata e facile controllabilità di tutte le fasi in cui si esplica l'azione amministrativa al fine di favorirne e garantirne lo svolgimento imparziale, nonché la partecipazione del Cittadino ai procedimenti amministrativi. La ASL rende evidente in appositi documenti i risultati conseguiti sul piano economico e gestionale.

Riservatezza

I Destinatari si impegnano ad assicurare la riservatezza dei dati aziendali e personali, con particolare riguardo ai dati sensibili e alla dignità della persona, alle informazioni non divulgabili in proprio possesso, nel rispetto delle norme poste a tutela del diritto alla protezione dei dati personali dalla normativa vigente.

I Dipendenti sono tenuti a riservare ai dati personali, dei quali vengono a conoscenza, il trattamento più adeguato a tutelare le legittime aspettative degli interessati.

Qualità e Innovazione

L'ASL della Provincia di Como indirizza le proprie attività verso soluzioni gestionali e tecnico-organizzative innovative, nell'intento di migliorare l'efficacia di servizi e prestazioni alla Persona, ma nel rispetto dell'economicità del sistema.

Efficienza

Ogni attività svolta dall'ASL della Provincia di Como è orientata a perseguire l'obiettivo di economicità della gestione e dell'impiego delle risorse a disposizione, nel rispetto costante degli standard qualitativi più avanzati.

Tempestività

La ASL della Provincia di Como attribuisce grande valore al rispetto dei tempi nel fornire risposta agli utenti, sia nelle prestazioni sia nell'evasione dei procedimenti amministrativi.

Valore delle risorse umane

L'ASL della Provincia di Como tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun dipendente e collaboratore.

Viene garantita l'integrità fisica e morale, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri. 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.

Tenuta di informativa contabile e gestionale e processi di controllo

L'ASL della Provincia di Como 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 alla 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. Le informazioni che confluiscono nei "report" periodici e/o nella contabilità, sia generale che analitica, devono attenersi ai principi di chiarezza, trasparenza, correttezza, completezza ed accuratezza.

I dipendenti e collaboratori dell'ASL della Provincia di Como 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 alle aree operative a loro affidate.

Per i sistemi informatici (Information Technology) di cui si avvale, l'ASL della Provincia di Como si adopera affinché siano condotti ed utilizzino programmi ed apparati idonei ad assicurare la salvaguardia delle informazioni, dei dati e dei programmi da perdite, danneggiamenti, manomissione, incomplezze, accessi non autorizzati ed interruzioni del servizio con adeguate procedure e protezioni di gestione e controllo.

CAPITOLO II: CRITERI DI CONDOTTA

2.1. Nelle Relazioni con tutti gli Interlocutori

Ai criteri di condotta più avanti identificati per ciascuna tipologia di interlocutori, l'ASL della Provincia di Como intende far rispettare le seguenti norme comuni:

2.1.1. 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 aggiornate politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni. In particolare l'ASL della Provincia di Como

- 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 del trattamento delle informazioni ritenute sensibili;
- accerta che vengano rispettate le su indicate norme.

2.1.2. Regali, omaggi e benefici

Non è ammessa alcuna forma di regalo 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'ASL della Provincia di Como. In particolare è vietata qualsiasi forma di regalo che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

Tale norma concerne sia i regali promessi o offerti sia quelli ricevuti, intendendosi per regalo qualsiasi tipo di beneficio.

2.1.3. Comunicazione all'esterno

La comunicazione dell'ASL della Provincia di Como 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 ritenute sensibili.

E' vietata ogni forma di pressioni o di acquisizione di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione.

La divulgazione di dati ed informazioni aziendali all'esterno deve avvenire per i contenuti e secondo le modalità e dalle persone autorizzate dalla Direzione.

2.2 Nelle relazioni con la Pubblica Amministrazione e le Pubbliche Istituzioni

2.2.1 Governo Aziendale

La struttura aziendale dell'ASL della Provincia di Como è organizzata in due aree distinte per consentire la separazione delle attività di indirizzo e controllo e quelle di gestione, secondo lo schema previsto dalle disposizioni legislative regionali.

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 stati 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 dalla Regione e dagli Organi Nazionali e definite dalla Direzione Generale dell'ASL della Provincia di Como;
- alla definizione ed al controllo del raggiungimento degli obiettivi qualitativi e degli standard di controllo di qualità ai fini amministrativi fissati dalla Regione Lombardia e concordati con la Direzione dell'Azienda;
- al perseguimento dei requisiti strutturali e gestionali definiti per l'erogazione gestionali definiti dai piani regionali per l'erogazione dei servizi sociali;
- a fornire alle strutture autorizzate le informative per l'espletamento delle attività di controllo loro assegnate;
- a dare visibilità all'attività svolta dall'Azienda nell'ambito delle richieste politiche di trasparenza nei confronti della Regione, degli Enti Pubblici territoriali e della cittadinanza secondo le direttive impartite dalla Direzione;
- rendicontare adeguatamente gli enti di controllo e di vigilanza.

Il Servizio Sanitario Regionale

La legge regionale 11.7.1997, n. 31 della Regione Lombardia disciplina il Servizio Sanitario Regionale e i servizi socio-assistenziali, definisce le funzioni e i compiti delle Aziende e attribuisce alla Regione 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 la 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, nonché alla determinazione dei livelli di partecipazione alla spesa dei cittadini.

Alla Regione fanno capo le funzioni e le responsabilità degli indirizzi strategici ed organizzativi, nonché la verifica dell'esistenza dei controlli necessari per monitorare l'andamento gestionale.

Consiglio Regionale

Al **Consiglio Regionale** compete l'approvazione del piano socio-sanitario regionale nel quale vengono

indicate le attività sanitarie e socio-assistenziali di rilievo sanitario da erogare per ognuno dei livelli uniformi di assistenza.

Giunta Regionale

- La **Giunta Regionale**, avvalendosi di propri uffici, verifica l'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. Sono altresì oggetto di controllo da parte della Giunta Regionale: il piano di organizzazione dell'Azienda, i piani ed i bilanci di previsione pluriennali e le relative variazioni, il bilancio d'esercizio; nonché le convenzioni con le università.

Direzione Generale Sanità

- 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 convenzionate con il S.S.N., la remunerazione delle stesse nonché le modalità di pagamento.

Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale

- La **Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale**, tra l'altro, fissa i criteri ed i requisiti strutturali, gestionali e di qualità richiesti per l'accreditamento delle Unità di offerta dell'Area Sociosanitaria, autorizza e modifica gli accreditamenti, determina le prestazioni convenzionate con il S.S.N., la remunerazione delle stesse nonché le modalità di pagamento.

L'Azienda Ospedaliera e Altri Soggetti accreditati

I rapporti con l'Azienda Ospedaliera e gli altri Soggetti Erogatori Accreditati 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'Azienda Ospedaliera e gli altri Soggetti Erogatori Accreditati rappresentano i fornitori delle prestazioni di qualità che la ASL deve acquistare per tutelare lo stato di salute dei cittadini.

L'ASL si impegna a programmare l'acquisto di prestazioni congrue e vigilare sulla erogazione di prestazioni appropriate nell'interesse del cittadino come utente e come contribuente.

Altri Enti Territoriali

Le funzioni dell'ASL sviluppano rapporti di collaborazione con gli enti ai quali sono demandate le attività di pianificazione e di controllo delle attività

Conferenza dei Sindaci e Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci	gestionali e operative in tema di sanità salvaguardando la riservatezza delle informazioni e dei documenti pur nella piena trasparenza e nella lealtà dei rapporti. Organismi di rappresentanza delle Autonomie Locali Le modalità di esercizio sono dettate dalla Regione Lombardia con Regolamento Regionale 24 aprile 1998 n.1 e successive integrazioni. Formulano proposte e pareri in ordine alle linee di indirizzo e di programmazione dei servizi socio-sanitari e sulla finalizzazione e distribuzione territoriale delle risorse finanziarie.
Direttore Generale	L'indirizzo strategico ed il relativo controllo sono affidati alla Direzione Generale che si avvale delle proprie funzioni di staff. Il Direttore Generale è nominato con provvedimento della Giunta Regionale. E' il Rappresentante Legale dell'Azienda, esercita i poteri di gestione ed è responsabile dei risultati. Obiettivo dell'Azienda Sanitaria Locale è il raggiungimento dell'equilibrio economico di lungo periodo. La mission assegnata al Direttore Generale è la seguente: <ul style="list-style-type: none">▪ garantire, sulla base dei poteri di gestione conferitogli, che l'Azienda realizzi la propria azione in linea con gli indirizzi generali e programmatici definiti dalla Giunta Regionale e dall'Assessorato alla Sanità;▪ assicurare il coordinamento generale delle Strutture organizzative dell'Azienda, 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'Azienda nei suoi rapporti interni ed esterni;▪ identificare e definire le politiche per la qualità in linea con le strategie dell'ASL della Provincia di Como;▪ seguire costantemente i principali fenomeni evolutivi dell'ambiente esterno rilevanti per le strategie aziendali, valutarne i trend e predisporre gli adeguati interventi correttivi in termini gestionali ed organizzativi. Gli atti ed i provvedimenti assunti dal Direttore Generale devono essere pubblicati all'albo dell'Azienda. Sono soggetti ad autorizzazione regionale preventiva i seguenti atti: il piano di organizzazione dell'Azienda, i piani ed i bilanci di previsione pluriennali e le relative variazioni, il bilancio d'esercizio e le convenzioni con le università.

Il Direttore Generale delibera il bilancio aziendale.

Collegio di Direzione

Fornisce supporto al Direttore Generale per

- governo delle attività cliniche, nella programmazione e nella valutazione delle attività tecnico sanitarie e di quelle ad alta integrazione sanitaria;
- promozione dell'organizzazione, integrazione e sviluppo di servizi dell'Azienda;
- definizione di programmi di sviluppo delle risorse umane e delle azioni organizzative necessarie per l'attuazione delle strategie aziendali.

Il Comitato è composto in conformità alla disciplina regionale.

Il Collegio di Direzione, inoltre, concorre alla formulazione dei programmi di formazione, alla individuazione di soluzioni organizzative per l'attuazione dell'attività libero professionale intra- moenia e alla valutazione dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi clinici; supporta il Direttore Generale nella definizione degli indirizzi strategici aziendali fornendo consiglio e pareri in merito all'organizzazione e lo sviluppo delle risorse. L'organizzazione e le modalità di funzionamento sono disciplinate da apposito regolamento.

Collegio Sanitari

dei Organismo elettivo dell'Azienda, con funzioni di consulenza tecnico-sanitaria presieduto dal Direttore Sanitario. Fornisce pareri al Direttore Generale per le attività tecnico-sanitarie, anche sotto il profilo organizzativo e per gli investimenti attinenti, esprimendosi altresì sulle attività sanitarie. Il Funzionamento di tale organismo è disciplinato da specifico Regolamento.

Esso è composto in conformità alle normative regionali.

Collegio Sindacale

Fa parte degli organi di controllo previsti dalle disposizioni regionali cui è affidato il controllo di regolarità amministrativa e contabile.

La missione assegnata al Collegio è quella di:

- verificare la regolarità amministrativa e contabile;
- vigilare sulla gestione economica, finanziaria e patrimoniale;
- esaminare ed esprimere le proprie valutazioni sul bilancio d'esercizio.

2.2.2. Il sistema dei controlli interni

In materia di Sistema dei Controlli Interni, l'ASL della Provincia di Como adotta un apposito sistema cui è affidata la missione di:

- accertare il rispetto degli specifici regolamenti e dei provvedimenti adottati da ASL della Provincia di Como diretti a disciplinare ed attuare il sistema di controllo interno;
- 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;
- consentire la riconducibilità di ogni operazione al provvedimento, alla determinazione dirigenziale ovvero all'atto pattizio dai quali è derivata l'operazione stessa, garantendone nel contempo la conservazione in appositi archivi cartacei o informatici;
- 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;
- assicurare la salvaguardia del patrimonio aziendale.

All'interno dell'ASL della Provincia di Como il processo di controllo delle operazioni svolte dalle funzioni che della struttura fanno parte, coprono diverse tipologie di controllo:

- controllo strategico;
- controllo interno di gestione;
- controllo interno di regolarità amministrativa e contabile

Il controllo strategico viene attuato dalla Direzione Generale coadiuvata dalle proprie funzioni di staff (Sviluppo Organizzativo e Pianificazione Strategica, Miglioramento Qualità)

Il controllo interno di gestione viene svolto dal Direttore Amministrativo e dalla funzione Internal Auditing, in via di costituzione.

Il controllo interno di regolarità amministrativa e contabile è demandato al Collegio Sindacale.

La responsabilità del sistema di controllo interno compete alla Direzione Generale, che provvede, nel rispetto delle disposizioni regionali e nazionali, a fissarne le linee di indirizzo e a verificarne periodicamente l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento, assicurandosi, anche avvalendosi di consulenze esterne, che i principali rischi aziendali vengano identificati e gestiti idoneamente.

2.2.3. Trasparenza verso il territorio di riferimento

ASL della Provincia di Como persegue la propria missione assicurando, nel contempo, la piena trasparenza delle scelte effettuate; pertanto essa adotta modelli di organizzazione e gestione per garantire correttezza e veridicità alle comunicazioni e per prevenire la commissione di violazioni.

2.3. Nelle relazioni con i Dipendenti e Collaboratori

I criteri di condotta esplicitati in questa sezione del Codice integrano le norme sul comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni di cui al 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 i dipendenti e collaboratori dell'ASL della Provincia di Como devono attenersi.

2.3.1. Selezione del personale

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi e alle esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psicoattitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

La funzione gestione e sviluppo risorse umane, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo nelle fasi di selezione e assunzione.

2.3.2 Costituzione del rapporto di lavoro

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro; non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare. Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni dipendente/collaboratore riceve accurate informazioni relative a:

- caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- elementi normativi e retributivi, come regolati dalla disciplina in materia di pubblico impiego;
- i propri doveri d'Ufficio conformemente agli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro concluso con l'ASL della Provincia di Como ed alle modalità per l'uniformazione del proprio operato alle disposizioni del Codice Etico;
- l'osservanza delle disposizioni contenute nel Codice Etico Comportamentale che costituisce parte integrante ed essenziale delle obbligazioni contrattuali facenti capo al personale. La violazione delle disposizioni contenute nel Codice Etico Comportamentale costituisce inadempimento alle obbligazioni derivanti dai rapporti intrattenuti a qualsiasi titolo con l'ASL della Provincia di Como e, quindi, illecito disciplinare con ogni conseguenza di legge;
- norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa;
- Codice Etico-Comportamentale aziendale;
- Codice di comportamento definito dal CCNL.

Tali informazioni sono presentate al dipendente/collaboratore in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione.

2.3.3. Gestione del personale

L'ASL della Provincia di Como evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri dipendenti/collaboratori.

Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo delle risorse umane, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla

corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai dipendenti/collaboratori e/o su considerazioni di merito.

L'accesso a ruoli e incarichi, nel rispetto – ove applicabile – dei Decreti di Riordino della Legge Regionale, è anch'esso stabilito in considerazione delle competenze e delle capacità; inoltre, compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite quelle flessibilità nell'organizzazione del lavoro che agevolano la gestione dello stato di maternità e in generale della cura dei figli.

La valutazione dei dipendenti/collaboratori è effettuata in maniera allargata coinvolgendo, oltre al valutato, i responsabili, la funzione gestione e sviluppo risorse umane.

Nei limiti delle informazioni disponibili e della tutela della privacy, la funzione gestione e sviluppo risorse umane opera per impedire forme di imparzialità.

Le politiche di gestione del personale sono rese note a tutti i dipendenti/collaboratori attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale (documenti organizzativi e comunicazione dei responsabili).

I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri collaboratori (ad esempio, job rotation, affiancamenti a personale esperto, formazione manageriale e specialistica, esperienze finalizzate alla copertura di incarichi di maggiore responsabilità).

In questo ambito, riveste particolare importanza la comunicazione da parte dei responsabili dei punti di forza e di debolezza del collaboratore, in modo che quest'ultimo possa tendere al miglioramento delle proprie competenze anche attraverso una formazione mirata, con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze e conservare il valore professionale del personale.

Ogni responsabile è tenuto a valorizzare il tempo di lavoro dei dipendenti/collaboratori richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani di organizzazione del lavoro.

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.

E' assicurato il coinvolgimento dei collaboratori nello svolgimento del lavoro, anche prevedendo momenti di partecipazione a discussioni e decisioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali.

Il dipendente/collaboratore deve partecipare a tali momenti con spirito di collaborazione e indipendenza di giudizio.

L'ascolto dei vari punti di vista, compatibilmente con le esigenze aziendali, consente al responsabile di formulare le decisioni finali; il dipendente/collaboratore deve, comunque, sempre concorrere all'attuazione delle attività stabilite.

2.3.4. Interventi sull'organizzazione del lavoro

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

L'ASL della Provincia di Como si attiene, perciò, ai seguenti criteri:

- nel definire la propria struttura organizzativa e funzionale, l'ASL della Provincia di Como prevede l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse

umane, uniformando i propri processi decisionali in materia al criterio della ricerca della massima efficienza e del raggiungimento degli obiettivi, acquisendo ed impegnando le risorse umane medesime secondo criteri comparativi basati sul merito, nel rispetto della legge e della Contrattazione Collettiva;

- in caso di eventi nuovi o impreveduti, che devono essere comunque esplicitati, il dipendente/collaboratore può essere assegnato ad incarichi diversi rispetto a quelli svolti in precedenza, avendo cura di salvaguardare le sue competenze professionali.

2.3.5. Sicurezza e salute

L'ASL della Provincia di Como si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori; inoltre opera per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori, nonché l'interesse degli altri portatori di interessi.

Obiettivo dell'Azienda è proteggere le proprie risorse umane, patrimoniali e finanziarie ricercando costantemente le sinergie necessarie non solo all'interno dell'Azienda, ma anche con i fornitori, le imprese ed i clienti – utenti coinvolti nella propria attività.

A tal fine, una capillare struttura interna, attenta all'evoluzione degli scenari di riferimento ed al conseguente mutamento delle situazioni di rischio, realizza 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'ASL della Provincia di Como inoltre, si adopera per il miglioramento continuo dell'efficienza delle strutture aziendali e dei processi che contribuiscono alla continuità dei servizi erogati.

2.3.6. Tutela della privacy

I dati personali e sensibili dei dipendenti/collaboratori sono tutelati adottando un complesso di misure tecniche, informatiche, organizzative, logistiche e procedurali di sicurezza volte ad assicurare un livello minimo di protezione dei dati.

I dipendenti/collaboratori, all'atto della stipulazione del contratto di lavoro, sono informati sulle modalità, obbligatorietà e finalità del trattamento dati, nonché sui Soggetti ai quali i dati possono essere comunicati.

E' esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e, in generale, la vita privata dei collaboratori. Fatte salve le ipotesi previste dalla legge, è esclusa la comunicazione/diffusione dei dati personali senza previo consenso dell'interessato.

L'Azienda ha un proprio Documento Programmatico Sulla Sicurezza (DPSS) nel quale è definita la politica aziendale di sicurezza in materia di privacy. Tale documento viene periodicamente aggiornato dando atto delle misure tecniche adottate, in particolare di quelle informatiche.

2.3.7. Integrità e tutela della persona

L'ASL della Provincia di Como si impegna a tutelare l'integrità morale dei dipendenti/collaboratori 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.

Il dipendente/collaboratore dell'ASL della Provincia di Como 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 credenze religiose, ecc, può segnalare l'accaduto alla Direzione Aziendale e/o al Comitato di Valutazione. La Direzione valuterà l'effettiva violazione del Codice Etico. Le disparità non sono tuttavia considerate discriminazioni se giustificate o giustificabili sulla base di criteri oggettivi.

La funzione gestione e sviluppo risorse umane predispone analisi statistiche periodiche in base alle quali sia possibile accertare l'esistenza o meno di discriminazioni verso particolari gruppi; tali rilevazioni costituiscono un flusso informativo a disposizione del vertice aziendale.

2.3.8. Doveri dei dipendenti e collaboratori

Il dipendente/collaboratore deve agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e a quanto previsto dal codice etico e dalle norme del comportamento, inteso in senso lato, dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni, assicurando le prestazioni richieste; ed è tenuto a segnalare tramite gli appositi canali, qualsiasi violazione delle regole di condotta stabilite dalle procedure interne.

Il dipendente/collaboratore deve conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali. In tema di sicurezza delle informazioni deve garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità. E' tenuto ad elaborare i propri documenti utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta.

Tutti i dipendenti e collaboratori dell'ASL della Provincia di Como sono tenuti ad evitare le situazioni in cui si possono manifestare conflitti di interessi e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

Il dipendente/collaboratore è tenuto, inoltre, a dare informazioni circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto di interesse con l'Azienda.

Ogni dipendente e collaboratore è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego. In particolare, ogni dipendente/collaboratore deve:

- Utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni a lui affidati;

- Evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'azienda.

Ogni dipendente/collaboratore è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate.

2.4. 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 amministrativa, di spirito di servizio a favore del cittadino utente.

2.4.1. Imparzialità

Per le modalità di erogazione dei servizi nei confronti dei cittadini utenti, l'Azienda si impegna a mantenere un comportamento imparziale verso i cittadini utenti destinatari e nel rispetto delle normative regionali.

2.4.2. Comunicazione ai cittadini utenti

Le comunicazioni verso i cittadini utenti riguardano:

- le informazioni relative ai diritti e doveri dell'utenza;
- le modalità e le tariffe alle quali l'ASL eroga i propri servizi e le conseguenti informazioni da fornire ai pazienti;
- le modalità sul trattamento delle informazioni dei cittadini utenti per i quali sono stati erogati prestazioni e servizi da parte dell'Azienda;
- gli atti e lo stato dei procedimenti.

Tali comunicazioni devono essere chiare e semplici, formulate con un linguaggio il più possibile vicino a quello adoperato dagli interlocutori; conformi alle normative vigenti senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette; 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.

2.4.2. 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.

La Carta dei Servizi:

- definisce gli standard qualitativi e quantitativi del servizio fornito;
- pubblicizza presso l'utenza gli standard adottati;
- verifica il rispetto degli standard da parte degli enti aziendali;
- verifica il grado di soddisfacimento del cliente.

2.4.3. Codice Deontologico

Le modalità, i protocolli, ed i trattamenti sanitari previsti ed erogati dall'ASL saranno attuati nel rispetto del Codice Deontologico.

2.4.4. Stile di comportamento dei dipendenti e collaboratori

Lo stile di comportamento dell'Azienda nei confronti dei cittadini utenti è improntato alla disponibilità, al rispetto ed alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità, curando la propria immagine in quanto immagine dell'Azienda stessa di appartenenza.

L'Azienda si impegna a limitare, ove possibile, gli adempimenti richiesti ai cittadini utenti e favorisce la loro partecipazione al procedimento amministrativo.

2.4.5. Controllo della qualità e della customer satisfaction

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

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

2.4.6. Coinvolgimento della utenza

Ogni responsabile della struttura aziendale assicura in conformità con il Regolamento aziendale, per i procedimenti di propria competenza, lo svolgimento degli adempimenti concernenti la partecipazione del cittadino al processo amministrativo e la individuazione del relativo responsabile.

2.4.7. Ufficio di Pubblica Tutela

L'Ufficio di Pubblica Tutela opera in piena sintonia e funzionalmente si integra con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda.

È 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

Il Direttore Generale garantisce le condizioni per l'esercizio indipendente dell'Ufficio.

2.5. Nelle relazioni con Fornitori ed Operatori professionali

2.5.1. I Medici di Medicina Generale e i Pediatri di Famiglia e i Medici di Continuità Assistenziale Convenzionati

Rappresentano una delle componenti fondamentali della rete di offerta dei servizi sanitari sia per il rapporto diretto con i cittadini sia per la loro crescente richiesta qualificata di prestazioni sanitarie e di salute. L'ASL fa pervenire ai medici tutte le informazioni necessarie per lo svolgimento della propria attività. L'Azienda, inoltre si interfaccia nei comitati aziendali con le organizzazioni sindacali più rappresentative e definisce momenti di confronto nei comitati di distretto anche con rappresentanti delle strutture di ricovero e cura per attuare una concreta integrazione tra la medicina del territorio e quella specialistica. L'ASL si impegna attraverso la formazione a tenere aggiornati i medici sulle problematiche sanitarie di maggiore interesse per la salute dei cittadini/pazienti/utenti.

2.5.2. Le strutture accreditate pubbliche e private e aziende pattanti

L'ASL della Provincia di Como ricerca sinergie e definisce metodologie condivise con i Soggetti Erogatori, perché persegue una politica di responsabilizzazione di tutti i soggetti deputati a fornire un'offerta appropriata di prestazioni ai cittadini/utenti. A tale riguardo l'ASL valuta l'appropriatezza e la congruità delle prestazioni erogate, individuando eventuali aree critiche ed operando una revisione dell'offerta ritenuta non adeguata. L'ASL inoltre presso le Strutture erogatrici incentiva lo sviluppo

e l'implementazione di strumenti di rilevazione della qualità percepita da parte dei pazienti.

2.5.3. Scelta del fornitore

I processi di approvvigionamento sono improntati, nel pieno rispetto del principio di legalità, alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per l'ASL della Provincia di Como, secondo principi di uguaglianza, trasparenza e concorrenza; sono inoltre fondati su comportamenti precontrattuali e contrattuali tenuti nell'ottica di una indispensabile e reciproca lealtà, trasparenza, correttezza e collaborazione.

In particolare gli addetti a tali processi in Azienda sono tenuti a:

- adottare, nel rispetto delle normative vigenti, criteri di valutazione comparativa idonei ad individuare il miglior contraente, in ragione del miglior prezzo o della migliore fornitura;
- 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;
- assicurare 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;
- inserire nei contratti, negli ordini e nelle disposizioni di indizione di gara, clausole risolutive che espressamente definiscano che la violazione del Codice Etico Comportamentale da parte del fornitore comporterà la risoluzione di diritto del rapporto contrattuale in essere, nonché il pieno diritto dell'ASL della Provincia di Como di chiedere e ottenere il risarcimento dei danni patiti per la lesione dell'immagine e dell'onorabilità.

L'ASL della Provincia di Como nella scelta del fornitore fa riferimento a:

- per gli acquisti sopra soglia:
 - normativa comunitaria e nazionale specifica (D.Lgs. 157/1995 e successive modificazioni ed integrazioni e D.Lgs. 358/1992 e successive modificazioni ed integrazioni);
- per gli acquisti sotto soglia:
 - normativa regionale (L.R. 14/1997 e successive modificazioni ed integrazioni);

In ogni caso, nell'ipotesi che il fornitore/collaboratore professionale nello svolgimento della propria attività per l'ASL, adotti comportamenti non in linea con i principi generali del presente codice, l'ASL della Provincia di Como è legittimata a prendere opportuni provvedimenti fino a precludere eventuali altre occasioni di collaborazione.

2.5.4. Integrità e indipendenza nei rapporti

In ASL le relazioni con i fornitori sono regolate da principi comuni e da specifiche procedure aziendali. Sono inoltre oggetto di un costante monitoraggio di "non conformità sui prodotti/servizi consegnati".

La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando ove possibile forme di condizionamento.

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza dei processi di approvvigionamento, l'Azienda:

- adotta, in conformità con i principi dell'ordinamento giuridico tutti gli accorgimenti utili a rendere trasparente la propria attività nell'ambito degli acquisti di beni e servizi per importi inferiori alla soglia definita dal regolamento interno. Il diritto di accesso agli atti è riconosciuto anche nel caso di accessi da parte della Pubblica Amministrazione attraverso deleghe o strumenti di diritto privato. L'ASL della Provincia di Como riconosce ai fornitori che vi abbiano interesse, il diritto di accesso agli atti secondo le modalità di cui alla L. 241 del 7/8/1990 e nel rispetto di principi di tutela della privacy e del trattamento dei dati personali introdotti con la L. 675 del 31/12/1996 integrata con DLgs. 30./6/2003, n° 196;
- predispone la separazione dei ruoli tra l'unità operativa richiedente la fornitura e l'unità stipulante il contratto, fatte salve specifiche autorizzazioni da parte della Direzione Generale;
- dispone affinché vi sia una adeguata rintracciabilità delle scelte adottate con riferimento alle diverse fasi degli aspetti gestionali, procedurali e commerciali, e affinché vi sia la conservazione delle informazioni nonché dei documenti ufficiali di gara e contrattuali per i periodi stabiliti dalle normative vigenti e richiamati nelle procedure interne d'acquisto.

2.6. Nelle relazioni con la collettività

2.6.1. Politica ambientale

L'Azienda costituisce una componente del sistema di rilevazione e monitoraggio dell'Osservatorio epidemiologico e Sistemi informativi e del Dipartimento di Prevenzione Medico. Inoltre indirizza le proprie scelte gestionali in modo coerente con le direttive nazionali e regionali in materia di salvaguardia e di rispetto dell'ambiente.

2.6.2. Strategie e strumenti della politica ambientale

L'ASL della Provincia di Como 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 ambientali.

Tra le altre iniziative, l'Azienda promuove, utilizzando il proprio portale, la diffusione della cultura dell'ambiente e la promozione di iniziative sul territorio.

2.6.3. Rapporti con le associazioni portatrici di interessi

L'Azienda favorisce la collaborazione sinergica con le Organizzazioni e le Associazioni di volontariato valorizzando il principio di sussidiarietà sia verticale sia orizzontale attribuendo un ruolo significativo al Terzo Settore.

La ricerca di interazioni si attua attraverso la partecipazione a diversi tavoli istituzionali (es. Tavolo di Confronto del Terzo Settore, Organismo di coordinamento per la Salute Mentale) e momenti istituzionali di confronto e condivisione. L'ASL della Provincia di Como favorisce la realizzazione di iniziative, progetti e manifestazioni su tematiche di particolare interesse e

rilevanza con ricadute sulla salute della popolazione dando il proprio patrocinio.

2.6.4. Contributi e sponsorizzazioni

In materia di contributi e di sponsorizzazioni l'ASL della Provincia di Como si attiene alle direttive vigenti in materia.

In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire, l'ASL della Provincia di Como presta particolare attenzione verso ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale.

Tra gli elementi di valutazione, l'ASL della Provincia di Como terrà conto anche del comportamento etico degli sponsor.

2.6.5. 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'ASL della Provincia di Como adotta uno specifico Modello di organizzazione, gestione e controllo deliberato dalla Direzione per la prevenzione dei reati nei confronti di tutte le strutture della pubblica amministrazione.

2.6.6. Organi regolatori

L'ASL della Provincia di Como 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.

CAPITOLO III: MODALITA' DI ATTUAZIONE

3.1. Organismo di Vigilanza: Comitato di Valutazione – Compiti in materia di attuazione e controllo del Codice Etico

L'ASL della Provincia di Como ha costituito con apposita deliberazione il Comitato di Valutazione, organismo collegiale dotato di autonomia ed indipendenza rispetto all'organo di gestione dell'Azienda deputato allo svolgimento delle seguenti attività:

- vigilanza sull'effettiva applicazione del Modello Organizzativo: verifica della coerenza tra i comportamenti teorici ed i comportamenti di fatto;
- analisi dell'adeguatezza del Modello Organizzativo: verifica della sua capacità di prevenire di fatto i comportamenti non voluti;
- vigilanza circa il mantenimento nel tempo dei requisiti di solidità e funzionalità del Codice Etico-Comportamentale;
- cura del necessario aggiornamento dinamico del Codice Etico-Comportamentale, nel caso in cui le analisi operate rendano necessario effettuare correzioni ed adeguamenti. Tale attività si realizza in due momenti:
 1. presentazione di proposte di adeguamento del Codice Etico-Comportamentale verso gli organi/funzioni aziendali in grado di dare concreta attuazione. La funzione a cui indirizzare le proposte è stata individuata nella Direzione Generale,
 2. follow-up: verifica dell'attuazione e dell'effettiva funzionalità delle soluzioni proposte.

Al momento della formale adozione del Codice Etico-Comportamentale, la Direzione Strategica dovrà:

- disciplinare gli aspetti principali relativi al funzionamento del Comitato di Valutazione (come, ad esempio: modalità di nomina e revoca, durata in carica, composizione, requisiti soggettivi dei componenti ecc...);
- comunicare alla struttura i componenti del Comitato di Valutazione ed i suoi poteri.

3.2. Cause di non eleggibilità

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

1. è stato sottoposto a misure di prevenzione disposte dall' autorità giudiziaria (salvi gli effetti della riabilitazione)
2. 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,
 - 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
3. si trovi in relazione di parentela con soggetti in posizione apicale o sottoposti nell'Azienda o abbia intrattenuto con essi rapporti di lavoro.

3.3. Composizione

I componenti del Comitato di Valutazione 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. Per questo motivo, e per garantire sia l'autonomia che la professionalità nel controllo, risulta opportuno costituire il Comitato di Valutazione in numero di tre elementi, la scelta dei quali dovrà essere 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, le figure in oggetto, caratterizzate per la loro autorevolezza e per le loro specifiche qualità tecniche, dovranno essere così individuate:

- n.1, dalla Direzione Generale dell'Azienda, individuato 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.

La competenza tecnico/professionale deve essere adeguatamente rilevata dal curriculum professionale.

Uno dei tre componenti dovrà assumere le funzioni di Presidente.

Il Comitato di Valutazione si avvale di un funzionario dipendente dell'Azienda, che abbia conoscenza trasversale dell'Azienda stessa, con funzioni di segretario.

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

Ai componenti esterni del Comitato di Valutazione è riconosciuto, oltre al rimborso spese, un gettone di presenza per ciascuna seduta del Comitato. Al Presidente del Comitato di Valutazione compete una maggiorazione del 10 per cento del gettone fissato per i restanti componenti.

Devono essere individuati, inoltre, tre supplenti per poter assicurare continuità operativa al Comitato di Valutazione in caso di necessità. Anche per i supplenti vale quanto indicato in questo capitolo riguardo cause di non eleggibilità, requisiti, competenze e cause di revoca.

3.4. Compiti, requisiti e poteri

Al Comitato di Valutazione vengono assegnati 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 Strategica 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 Strategica di quelle violazioni accertate del Modello Organizzativo che possano comportare l'insorgere di una responsabilità in capo all'ente;
- predisposizione di una relazione informativa (su base semestrale) per la Direzione Strategica in ordine alle attività di verifica e controllo compiute ed all'esito delle stesse;
 - trasmissione della relazione di cui al punto precedente al Collegio dei Revisori.
- Per quanto concerne gli incontri con gli organi/organismi aziendali, dovranno essere documentati con appositi verbali.
- Le Regole di funzionamento del Comitato sono di seguito elencate:
 - le attività poste in essere dal Comitato di Valutazione non possono essere sindacate da alcun altro organismo o struttura aziendale, fermo restando che la Direzione Strategica deve svolgere un'attività di vigilanza sull'adeguatezza del suo intervento. Alla Direzione Strategica, infatti, compete la responsabilità ultima del funzionamento e dell'efficacia del Codice Etico-Comportamentale;
 - il Comitato di Valutazione ha accesso a tutte le funzioni dell'azienda, senza necessità di alcun consenso preventivo, per ottenere tutte le informazioni necessarie allo svolgimento della sua attività;
 - il Comitato di Valutazione può avvalersi dell'ausilio di tutte le strutture dell'azienda c/o di consulenti esterni;
- al Comitato di Valutazione 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. Al Comitato saranno messi a disposizione mobili, cassettiere c/o armadi chiudibili a chiave per l'archiviazione dei documenti;

- al Comitato di Valutazione sono messi a disposizione, per l'espletamento delle sue funzioni, personale di segreteria ed i mezzi tecnici necessari;
- viene istituita una casella di posta elettronica il cui accesso è riservato esclusivamente al Comitato di Valutazione per garantire la segretezza delle informazioni/segnalazioni sulla violazione del Codice Etico-Comportamentale;
- il Comitato di Valutazione si riunisce su convocazione del Presidente o su richiesta della maggioranza dei suoi componenti;
- la convocazione deve essere trasmessa contestualmente per conoscenza alla Direzione Strategica;

- il Comitato di Valutazione trasmette annualmente alla Direzione Strategica ed al Collegio dei Revisori una relazione sull'attività svolta nel corso dell'esercizio precedente;
- il Comitato di Valutazione si riunisce almeno una volta ogni tre mesi per accertare l'applicazione abituale del Modello Organizzativo attraverso il controllo di un campione significativo dei documenti sanitari ed amministrativi relativi alle aree a rischio di reato;
- viene redatto apposito verbale dell'attività svolta, custodito a cura del Presidente;
- nel caso il Comitato di Valutazione accerti una violazione del Modello Organizzativo che possa configurarsi come ipotesi di reato non ancora giunto a consumazione, ne darà immediata notizia alla Direzione Strategica, affinché questa impedisca il compimento dell'azione o la realizzazione dell'evento;
- le informazioni ricevute saranno protocollate e conservate a cura del Comitato di Valutazione.

La Direzione Strategica approva le regole di funzionamento al momento della loro definizione e recepisce le proposte di variazione/adeguamento provenienti dal Comitato di Valutazione.

Alla luce dei requisiti e dei compiti sopra delineati e tenuto conto delle dimensioni e della complessità delle attività dell'ASL della Provincia di Como, il Comitato di Valutazione assume la veste di organo collegiale.

3.5. Cause di revoca

La violazione delle disposizioni del Codice Etico-Comportamentale e delle Regole di funzionamento relative 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 3.2.

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

3.6. Segnalazioni

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

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

Qualora il Comitato di Valutazione rilevi comportamenti che possono configurare ipotesi di reato o violazioni al Codice Etico in capo alla Direzione Strategica, le segnalazioni verranno comunicate al Collegio dei Revisori.

3.7. Comunicazione e Formazione

Il Codice Etico è portato a conoscenza dei diversi portatori di interesse interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione (per esempio, la consegna a tutti i collaboratori di copia del Codice, sezioni dedicate nell'intranet aziendale, inserimento di una nota informativa dell'adozione del Codice in tutti i contratti, ecc.).

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del codice etico a tutti i dipendenti/collaboratori dell'ASL, la funzione della gestione e sviluppo delle risorse umane predispone e realizza, anche in base alle indicazioni della Direzione Strategica dell'ASL, un piano di formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche. Le iniziative di formazione sono differenziate secondo il ruolo e la responsabilità dei collaboratori; per i neoassunti è previsto un apposito programma formativo che illustra i contenuti del codice di cui e richiama l'osservanza.

ASL provvede a stabilire per ogni categoria di portatori di interesse dei canali di comunicazione a cui poter rivolgere le proprie segnalazioni.

In alternativa, tutti i portatori di interesse dell'ASL della Provincia di Como possono segnalare, per iscritto e in forma non anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico alla funzione di audit dell'ASL che provvede ad un'analisi della segnalazione, ascoltandone eventualmente l'autore e il responsabile della presunta violazione.

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

3.8. Rapporto annuale

L'ASL Provincia di Como si impegna a dare visibilità al rendiconto annuale che il Comitato di Valutazione predisporrà in modo chiaro, veritiero e corretto dei risultati ottenuti in tutte le aree di rapporto con tutti i diversi portatori di interesse in relazione ai principi ed agli impegni assunti nel codice etico, nonché agli obiettivi di miglioramento stabiliti periodicamente.