



Regione  
Lombardia

ASL Sondrio

# Codice Etico

*Azienda Sanitaria Locale  
della Provincia di Sondrio*

## Presentazione

Con l'adozione del Codice Etico, l'A.S.L. della Provincia di Sondrio si è dotata di un documento ufficiale che contiene la dichiarazione dei valori e l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Azienda nei confronti di tutta la popolazione.

Con questo documento viene richiesto l'impegno per assicurare che le attività aziendali vengano svolte, nell'osservanza della Legge, con onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti, dei dipendenti, dei collaboratori e dei partner contrattuali.

Tutti coloro che operano direttamente o indirettamente, ad ogni livello, nel contesto aziendale sono tenuti al rigoroso rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico.

Questa Azienda ha istituito un Comitato di Valutazione (C.d.V.) con funzione di vigilanza e controllo sull'efficacia e sull'effettiva applicazione del Codice Etico, nonché di raccolta e valutazione di eventuali violazioni da parte di dipendenti, collaboratori dell'A.S.L. nell'esercizio delle proprie funzioni.

Il Direttore Generale  
*Dr. Luigi Gianola*

N.B. *Il Codice Etico Aziendale è stato adottato con Delibera n°276 del 25 giugno 2007*

# **CODICE ETICO**

## **dell'ASL della Provincia di Sondrio**

### **1. PARTE GENERALE**

Col termine “CODICE ETICO” si intende il complesso di regole che si basa sui Principi e sui Valori ai quali l'ASL della Provincia di Sondrio si attiene.

Nel Codice Etico vengono dichiarati gli impegni e le responsabilità assunti dall'ASL, dai suoi dipendenti e dai suoi collaboratori nonché da tutti i soggetti che con essa hanno rapporti.

#### **Definizioni:**

- La Carta dei Servizi è il PATTO che impegna l'ASL ed i cittadini secondo i principi generali di seguito definiti. Gli elementi su cui si basa sono la piena informazione dei cittadini sui servizi offerti e l'ascolto delle opinioni e dei giudizi espressi direttamente dai cittadini sulla qualità dei servizi.
- Tutte le Attività svolte dall'ASL sono riconducibili all'obiettivo di dare una risposta adeguata alla domanda di salute fornendo le prestazioni sanitarie e socio-sanitarie che servono a chi ne ha effettivamente bisogno, nell'ambito dei livelli di assistenza definiti dalla programmazione sanitaria e socio-sanitaria nazionale e regionale ed utilizzando le risorse assegnate dal finanziamento regionale, definito sulla base del numero e delle caratteristiche della popolazione residente e sulla base delle specificità territoriali.

L'ASL della Provincia di Sondrio, suddivisa in distretti, ha il compito di:

- ✓ coordinare la rete dei Medici di famiglia, dei pediatri e degli specialisti;
  - ✓ controllare e garantire la qualità e l'efficienza delle strutture e servizi sanitari e socio-sanitari;
  - ✓ svolgere direttamente interventi di igiene e prevenzione, compresa l'educazione sanitaria, interventi di medicina veterinaria ed effettuare alcune prestazioni di assistenza sanitaria e socio-sanitaria.
- Per Destinatari si intendono tutti i dipendenti dell'ASL della Provincia di Sondrio nonché i professionisti che svolgono attività o che erogano prestazioni in forma coordinata e continuativa nell'interesse dell'Azienda.
  - Per Terzi si intendono persone, fisiche o giuridiche, tenute ad una o più prestazioni in favore dell'ASL o che comunque intrattengono rapporti con essa senza essere qualificabili come Destinatari.
  - Per Utenti si intendono quelle persone fisiche o giuridiche che, rapportandosi con l'Azienda, usufruiscono delle prestazioni e dei trattamenti sanitari e socio-sanitari da essa erogati.
  - Il Piano di Organizzazione e Funzionamento Aziendale (POFA) dell'ASL della Provincia di Sondrio si configura come strumento per la concreta definizione dell'organizzazione e del funzionamento aziendale.
  - I Regolamenti Aziendali sono atti deliberativi adottati in ottemperanza a norme specifiche
  - I Dipartimenti sono strutture complesse individuate dall'Azienda per l'attuazione di processi organizzativi integrati. Essi rappresentano il modello ordinario di gestione operativa delle Aziende Sanitarie e svolgono attività professionale e gestionale. Sono articolati al loro interno in Strutture Complesse e Strutture Semplici.
  - Il Distretto è l'articolazione organizzativa su base territoriale il cui scopo è di assicurare il coordinamento permanente degli operatori e delle relative funzioni, la gestione dell'assistenza sanitaria e socio-sanitaria integrata, dell'educazione sanitaria, dell'informazione e prevenzione. Il distretto assicura l'analisi e l'orientamento della domanda socio - sanitaria, con lo scopo di garantire il diritto di accesso all'insieme dei servizi socio - sanitari e la continuità assistenziale. Il distretto assicura i servizi di assistenza

primaria relativi alle attività sanitarie e socio-sanitarie, nonché il coordinamento delle proprie attività con quelle dei dipartimenti e dei servizi aziendali.

- Per “Struttura” si intende l’articolazione interna dell’Azienda alla quale è attribuita, con l’atto aziendale, la responsabilità di gestione di risorse umane, tecniche o finanziarie. Le Strutture possono essere Complesse o Semplici.

Per Strutture Complesse si intendono quelle strutture costituite nell’ambito dell’Azienda individuabili sulla base dell’omogeneità delle prestazioni e dei servizi erogati, dei processi gestiti e delle competenze specialistiche richieste nonché quei Servizi a valenza aziendale di forte rilevanza strategica dotate di autonomia gestionale e/o tecnico professionale.

Per Strutture Semplici si intendono quelle strutture individuate in base a criteri di efficacia ed economicità e di organizzazione dei processi di lavoro che costituiscono articolazioni di Strutture Complesse.

## **2. AMBITO DI APPLICAZIONE**

### **2.1. Natura giuridica – Ambito e potere organizzatorio aziendale**

I decreti di riforma del SSN definiscono la ASL come Azienda dotata di personalità giuridica pubblica, non più quindi strumento operativo dei Comuni ma soggetto istituzionale deputato alla gestione dei servizi sanitari e socio-sanitari.

L’Azienda è dotata di autonomia organizzativa, amministrativa, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica nell’ambito degli indirizzi programmatici regionali.

L’ ASL, quale soggetto garante della tutela della salute della popolazione di riferimento, viene identificata come responsabile dell’equilibrio tra bisogni e domanda espressi dalla popolazione e servizi offerti.

La ASL è azienda acquirente di servizi e prestazioni, sia dalle Aziende Ospedaliere sia da strutture private, per i propri cittadini, oltre che azienda produttrice/erogatrice di servizi socio sanitari.

L’Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Sondrio, costituita con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 70642 del 22.12.1997, dal 01.04.2003 si è conformata al modello lombardo previsto dalla suddetta Legge Regionale 31/1997 a seguito dello scorporo dei presidi ospedalieri.

L’ambito sul quale l’ASL della Provincia di Sondrio esplica la propria attività è l’intero territorio della Provincia di Sondrio che comprende la Valtellina e la Valchiavenna.

L’ASL della Provincia di Sondrio, nell’ambito della propria autonomia organizzativa e gestionale, ha ritenuto di adottare – in linea con gli obiettivi strategici regionali - il Piano di Organizzazione e Funzionamento di cui alla deliberazione n. 11 del 16.01.2004 successivamente modificato/integrato con deliberazioni n. 703 del 30.12.2005, n. 310 del 14.07.2006 e n. 31 del 30.01.2007.

Detto Piano prevede quali punti qualificanti:

- la gestione delle relazioni dell’ASL con l’esterno con particolare riferimento al potenziamento dell’informazione e dell’orientamento al cittadino;
- la gestione delle risorse umane come fattore strategico dell’organizzazione;
- la gestione delle risorse finanziarie al fine di monitorare i volumi di attività ed i livelli di spesa;
- il completamento/rafforzamento delle funzioni del PAC (Programmazione Acquisto Controllo);

- la separazione delle funzioni di governo e programmazione attribuite ai Dipartimenti da quelle di produzione ed erogazione dei servizi assegnate ai Distretti in una ottica di sinergia tra Dipartimenti e Distretti.

L'ASL della Provincia di Sondrio organizza e verifica il complesso delle proprie attività adottando modelli di organizzazione e gestione diretti a garantire la correttezza del proprio operato, la veridicità delle comunicazioni, la trasparenza delle scelte effettuate, la gestione dei rischi, il rispetto delle regole, nell'ottica di prevenire la commissione di violazioni che contrastino con l'interesse pubblico creando situazioni e comportamenti che possano nuocere agli interessi o all'immagine della azienda.

## **2.2. Reati configurabili nell'operatività dei destinatari**

I reati che si possono configurare nell'operatività dei destinatari del presente Codice Etico sono quelli previsti dal codice penale, dal codice civile e da leggi specifiche con particolare riferimento a:

- Truffa
- Truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche
- Frode informatica
- Concussione
- Corruzione
- Istigazione alla corruzione
- Peculato
- Uso di valori di bollo contraffatti o alterati
- False comunicazioni sociali
- Impedito controllo
- Omessa comunicazione del conflitto di interessi
- Ostacolo all'esercizio delle funzioni delle autorità pubbliche di vigilanza
- Traffico illecito di sostanze stupefacenti o psicotrope.

## **2.3. Regimi specifici attinenti le condotte dei destinatari**

Per quanto concerne le responsabilità dei destinatari in merito a condotte illecite poste in essere in ambito amministrativo, disciplinare/contrattuale, deontologico e professionale/contabile si rinvia alle norme che disciplinano le singole fattispecie.

### **3. PRINCIPI GENERALI**

L'ASL della Provincia di Sondrio si impegna oltre che al rispetto della normativa vigente, alla effettiva applicazione dei principi generali di seguito definiti.

Tale impegno sarà rispettato da parte di tutti i destinatari nonché da parte di chiunque abbia rapporti con l'ASL della Provincia di Sondrio.

L'Azienda predispone un adeguato e continuo programma di formazione e sensibilizzazione sulle problematiche del Codice Etico per i destinatari.

#### **3.1. Uguaglianza**

L'ASL Sondrio evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose dei suoi interlocutori.

#### **3.2. Onestà**

Nell'ambito della loro attività professionale, i destinatari dell'ASL di Sondrio sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il codice etico e i regolamenti interni.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse dell'ASL di Sondrio può giustificare una condotta non coerente con le norme previste da questo codice e con la normativa vigente.

#### **3.3. Imparzialità**

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i cittadini-utenti, con le Istituzioni, con il personale, con i fornitori, l'ASL di Sondrio si attiene a principi di equità e correttezza.

#### **3.4. Correttezza in caso di potenziali conflitti di interesse**

Nella conduzione di qualsiasi attività devono sempre evitarsi situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse. Con ciò si intende quella situazione nella quale il destinatario persegua, per scopi personali o di altri, obiettivi diversi rispetto a quelli che è tenuto a realizzare in base alla missione dell'ASL. Al fine di garantire la massima trasparenza e di impedire situazioni di conflitto di interessi, nello svolgimento delle attività ispettive, tutti i destinatari sono titolati ad intrattenere rapporti con gli organi di controllo.

#### **3.5. Riservatezza**

L'ASL di Sondrio assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e conformità alle norme giuridiche vigenti. Inoltre, i destinatari dell'ASL di Sondrio sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività.

Nei rapporti con i terzi l'Azienda mantiene la riservatezza dei dati in suo possesso, fatti salvi i casi in cui la legge dispone diversamente.

#### **3.6. Valorizzazione delle risorse umane**

L'ASL di Sondrio valorizza le proprie risorse umane allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e le competenze possedute da ciascun destinatario.

#### **3.7. Dignità**

Nella sottoscrizione e gestione dei rapporti contrattuali che implicano relazioni gerarchiche – in special modo con i destinatari – l'ASL di Sondrio si impegna a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza.

L'ASL di Sondrio garantisce l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

Perciò non sono tollerate richieste o minacce volte ad indurre le persone ad agire contro la legge e il codice etico.

### **3.8. Trasparenza e completezza dell'informazione**

I collaboratori dell'ASL di Sondrio sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che, nei rapporti con l'Azienda, i portatori di interesse siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti.

### **3.9. Correttezza, diligenza ed accuratezza nella gestione e negoziazione dei contratti**

Nella negoziazione dei contratti, chiunque deve evitare di approfittare di lacune contrattuali, o di eventi imprevisi, per sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza nella quale la controparte si sia venuta a trovare.

### **3.10. Qualità**

L'ASL di Sondrio orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri utenti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità delle proprie attività.

### **3.11. Concorrenza leale**

L'ASL di Sondrio intende tutelare il valore della concorrenza leale astenendosi da comportamenti collusivi e garantendo la libera concorrenza.

### **3.12. Responsabilità verso la collettività**

L'ASL di Sondrio è consapevole dell'influenza che le proprie attività possono avere sulle condizioni, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività, nonché dell'importanza della condivisione da parte delle comunità in cui opera.

### **3.13. Tutela ambientale**

L'ASL di Sondrio s'impegna a salvaguardare l'ambiente come bene primario attraverso l'adozione di comportamenti volti a migliorare l'impatto ambientale delle proprie attività, nonché a prevenire i rischi per i cittadini.

### **3.14. Tutela del patrimonio aziendale**

I destinatari sono direttamente e personalmente responsabili della protezione e conservazione dei beni e delle risorse di proprietà dell'ASL nonché dell'utilizzo delle stesse in modo proprio e conforme all'interesse aziendale.

### **3.15. Responsabilità e controllo gestionale**

L'ASL della Provincia di Sondrio, mediante l'aggiornamento del POFA e dei conseguenti incarichi attuativi, individua le articolazioni aziendali e i responsabili delle decisioni assunte con i provvedimenti/atti adottati.

I destinatari dell'ASL di Sondrio devono essere resi consapevoli dell'esistenza di procedure di controllo e coscienti del contributo che queste danno al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

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.

#### 4. DICHIARAZIONI DI INTENTI DELL'AZIENDA

- L'ASL della Provincia di Sondrio s'impegna ad operare in piena conformità con quanto previsto nel Codice Etico Aziendale e a dotarsi di strumenti idonei affinché lo stesso venga applicato da Destinatari e Terzi.
- L'ASL della Provincia di Sondrio s'impegna a nominare il Comitato di Valutazione, organo dotato di piena autonomia ed indipendenza, affidandogli il controllo della corretta osservanza di quanto previsto nel codice etico.
- L'ASL della Provincia di Sondrio s'impegna ad assicurare la necessaria diffusione e conoscenza del codice etico secondo le seguenti modalità:
  1. allegando il codice alla Carta dei Servizi sul sito Aziendale;
  2. informando tutti gli enti (pubblici e privati) con cui l'Azienda ha rapporti continuativi dell'adozione del codice Etico;
  3. assicurando la diffusione a tutti i destinatari mediante incontri di informazione/formazione rispetto al contenuto ed alla corretta applicazione e condivisione del medesimo.
- E' dovere di tutti i destinatari conoscere e comprendere il contenuto del Codice Etico, e qualora fosse necessario attivarsi per richiedere eventuali chiarimenti, così da poter dare corretta applicazione a quanto disposto nel medesimo.
- La ASL della Provincia di Sondrio s'impegna ad informare i Terzi rispetto al contenuto del codice precisando che, l'instaurarsi di un rapporto con l'azienda comporta l'accettazione dell'obbligo di adeguarsi a quanto previsto nel Codice Etico.
- I Destinatari e/o Terzi qualora vengano a conoscenza di violazioni del Codice Etico da parte di qualsiasi soggetto interessato, anche al di fuori dello svolgimento delle funzioni cui sono preposti in seno all'Azienda, sono tenuti ad informare il presidente del CdV.
- I Destinatari sono tenuti a collaborare con il CdV, qualora lo stesso ne faccia richiesta e a segnalare, anche alla Direzione Generale, eventuali criticità o difficoltà ad attuare quanto previsto nel Codice Etico.
- Tutti i soggetti terzi hanno il dovere di conoscere, osservare ed attuare il contenuto del Codice Etico della ASL, prima di assumere qualsiasi impegno contrattuale con la stessa.
- L'ASL della Provincia di Sondrio, su iniziativa del Direttore Generale o del Presidente del CdV, s'impegna ad effettuare verifiche periodiche sullo stato di attuazione del Codice Etico, aggiornandolo alla luce di eventuali carenze e difficoltà emerse.
- L'ASL della Provincia di Sondrio dovrà dar corso ad eventuali aggiornamenti del Codice Etico, qualora intervengano modifiche dell'assetto organizzativo e/o dell'attività gestionale dell'azienda stessa, su sollecitazione della Direzione Generale e del CdV.



## **5. PRINCIPI INERENTI L'AMMINISTRAZIONE DELL'AZIENDA**

Il sistema di contabilità aziendale garantisce la registrazione di ogni operazione di natura economico-finanziaria nel rispetto dei principi, dei criteri e delle modalità di redazione e tenuta della contabilità dettate dalle norme generali e speciali in materia di contabilità pubblica.

Ogni operazione consente la riconducibilità al provvedimento o alla determinazione dirigenziale ovvero al contratto dal quale è derivato l'operazione stessa, garantendone nel contempo la conservazione in appositi archivi cartacei o informatici.

I destinatari sono tenuti al rispetto dei regolamenti e delle disposizioni aziendali.

I destinatari qualora vengano a conoscenza di omissioni, falsificazioni o inadempienze nelle registrazioni contabili o negli atti a queste riconducibili nonché di qualsiasi inosservanza dei principi individuati nell'ambito del Codice Etico, sono tenuti ad informare il Comitato di Valutazione.

I destinatari garantiscono il libero accesso ai dati ed alla documentazione nonché a qualsiasi informazione utile allo svolgimento delle verifiche dell'applicazione dei principi individuati nell'ambito del Codice Etico espletate dal Comitato di Valutazione.

I destinatari devono adottare un atteggiamento di massima disponibilità e collaborazione in occasione di verifiche ed ispezioni da parte delle Autorità pubbliche competenti.

L'Azienda individua i dipendenti autorizzati alla gestione del flusso di inoltro di documenti e/o comunicazioni intra ed extra aziendali al fine di fornire, con le modalità specifiche di settore, informazioni certe, obiettive e congrue con le politiche aziendali.

I destinatari non devono per nessuna ragione porre in essere atteggiamenti volti ad influenzare impropriamente le decisioni degli organismi incaricati di Pubblico Servizio.

## **6. COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON GLI UTENTI**

La programmazione e le strategie organizzative e gestionali adottate dall'ASL sono volte alla valorizzazione dell'utente, considerato come interlocutore privilegiato e non solo destinatario naturale delle prestazioni dell'Azienda.

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

### **Stile di comportamento dei collaboratori**

Tutti coloro che operano all'interno di ASL si rapportano con gli Utenti con disponibilità, rispetto e cortesia, e richiedono altrettanto agli stessi, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

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

### **Imparzialità**

L'Azienda si impegna a mantenere un comportamento imparziale verso gli utenti.

Gli utenti non possono offrire regali, omaggi e benefici salvo che non rientrino nelle "normali pratiche di cortesia", intendendo per queste ultime la dazione di beni di modico valore e di cui può beneficiare l'ufficio nel suo complesso. Anche in questo caso, comunque, non potranno essere offerti regali o benefici di altro genere laddove siano volti ad ottenere trattamenti non conformi al principio di imparzialità, onestà e correttezza. Costituisce "regalo" qualsiasi tipo di beneficio, sia esso rappresentato da beni materiali o altri vantaggi.

### **Comunicazione agli utenti**

Le comunicazioni riguardano:

- le informazioni riguardanti i diritti dell'utenza;
- le modalità previste per l'erogazione dei servizi;
- le modalità sul trattamento delle informazioni degli utenti nel rispetto della vigente normativa sulla privacy;
- gli atti e lo stato dei procedimenti (trasparenza amministrativa).

Le comunicazioni devono essere le più chiare e semplici possibile, espresse con linguaggio facilmente comprensibile dagli interlocutori.

Le informazioni devono essere esaustive e conformi alle normative vigenti evitando comportamenti elusivi, ingannevoli o comunque scorretti.

L'ASL si avvale dei canali e degli strumenti più idonei per assicurare adeguata informazione anche agli utenti stranieri.

L'ASL si impegna a dare massima diffusione al Codice Etico, agevolandone la conoscenza da parte degli Utenti, la comunicazione e il confronto sui temi che ne sono oggetto.

### **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, scaricabile dal sito aziendale, definisce e rende noti gli standard qualitativi e quantitativi dei servizi erogati dall'Azienda.

### **Coinvolgimento degli utenti**

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

### **Ufficio di Pubblica Tutela**

È una funzione autonoma, costituita nell'ambito dell'Azienda, affidata a persona qualificata non dipendente dal Servizio Sanitario Regionale, con il compito di assicurare la gestione delle osservazioni, delle opposizioni, delle denunce e dei reclami presentati dagli utenti.

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

E' tenuto ad informare il Cdv con scadenza semestrale in merito alle risultanze dell'istruttoria svolta in conseguenza dei reclami inoltrati da parte degli utenti e delle associazioni a loro tutela.

### **Ufficio per le relazioni con il pubblico**

L'attività dell'ufficio per le relazioni con il pubblico, in staff alla Direzione Generale, è indirizzata agli utenti singoli e associati con i seguenti compiti:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione in conformità alla vigente normativa in materia;
- b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture, sui compiti e sui processi dell'ASL;
- c) attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità percepita dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- d) garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'Azienda, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni e la Regione.

### **Reclami**

L'ASL si impegna a dare sempre riscontro ai reclami presentati dagli Utenti nel rispetto e con le modalità stabilite dalle relative disposizioni aziendali.

### **Comunicazioni all'esterno**

La comunicazione rivolta all'esterno dell'Azienda, realizzata in forma documentale, radiotelevisiva, informatica o verbale, deve avvenire nel rispetto dell'ordinamento e della disciplina preposta a regolare le singole condotte professionali.

### **Rapporti con i mass media**

Sono riservati esclusivamente alla Direzione Generale o ai destinatari da essa incaricati.

## **7. COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON I DESTINATARI**

I principi di condotta seguenti integrano le norme di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni di cui al DM 28/11/2000 ed alla circolare n. 2198 del 12/07/2001 della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, alla quale tutti i dipendenti e per analogia tutti coloro che prestano servizio a qualsiasi titolo presso la ASL della Provincia di Sondrio devono attenersi.

Le risorse umane sono considerate come fattore strategico dell'organizzazione e a tal fine vengono create le condizioni e gli strumenti per una loro piena valorizzazione.

Viene assicurato il coinvolgimento dei dipendenti e vengono adottate azioni di formazione e/o di riqualificazione del personale nell'ottica di un apprendimento continuo diretto a favorire la crescita professionale, nell'ambito della mission aziendale che deve essere chiaramente esplicitata e condivisa.

L'Azienda favorisce un orientamento generale all'organizzazione e alle politiche dell'ASL ed un orientamento specifico alle responsabilità delle mansioni proprie di ogni singola posizione aziendale – Job description – in modo tale che i dipendenti comprendano come le loro responsabilità specifiche possano contribuire alla realizzazione degli obiettivi dell'Azienda.

Le procedure di valutazione del personale sono improntate ai principi di trasparenza, oggettività delle metodologie adottate, informazione adeguata e partecipazione del valutato nonché alla diretta conoscenza da parte del valutatore dell'attività del valutato.

Nell'ambito dei processi di selezione del personale, ai quali deve essere data la massima diffusione, l'ASL della Provincia di Sondrio si attiva affinché la valutazione del personale sia effettuata sulla base della corrispondenza dei profili professionali dei candidati alle esigenze aziendali, secondo criteri comparativi e basati sul merito nel rispetto delle norme vigenti.

Nelle fasi di selezione ed assunzione del personale non deve essere messo in atto alcun tipo di favoritismo, nepotismo o clientelismo.

L'assunzione del personale avviene mediante sottoscrizione di regolare contratto individuale di lavoro o per gli incarichi di collaborazione professionale mediante disciplinare di incarico. I destinatari, prima dell'instaurazione del rapporto contrattuale con l'Azienda, saranno informati dell'esistenza del Codice Etico Aziendale – di cui viene consegnata copia - e dovranno attenersi al rispetto dei principi in esso individuati.

L'ASL della Provincia di Sondrio consente la flessibilità nell'organizzazione del lavoro, compatibilmente con le esigenze aziendali.

L'ASL garantisce ai propri dipendenti/collaboratori ambienti di lavoro salubri e sicuri, favorisce una cultura della sicurezza diffondendo e consolidando un processo di gestione dei rischi nell'ottica di promuovere comportamenti responsabili da parte di tutti i destinatari del presente Codice. Si impegna a garantire condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona e non ammette alcun tipo di discriminazione, minaccia, vessazione o molestia.

I destinatari devono conformare la propria condotta al dovere di contribuire alla gestione della cosa pubblica con impegno e responsabilità, nel rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità dell'attività amministrativa e nel contempo al perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi istituzionali.

Gli stessi devono:

- agire lealmente rispettando gli obblighi sottoscritti nel contratto individuale di lavoro/disciplinare di incarico;
- rispettare quanto previsto dal presente Codice;
- osservare le norme previste dal Codice di comportamento dei dipendenti delle PA assicurando le prestazioni richieste;
- attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni nel rispetto del Codice della Privacy;
- operare con diligenza per tutelare i beni aziendali utilizzandoli con parsimonia e scrupolo ed evitando utilizzi impropri;
- improntare la propria attività in un'ottica di collaborazione e rispetto con colleghi, superiori e collaboratori;
- porre massimo rispetto al decoro ed alla dignità umana nel rapporto con l'utenza;

- astenersi dal porre in essere attività in cui si possano manifestare conflitti di interessi, segnalando la sussistenza del conflitto medesimo al diretto superiore o ad altra struttura sovraordinata affinché vengano compiute le opportune valutazioni e vengano adottati gli eventuali provvedimenti;
- non trarre vantaggio personale da opportunità di cui siano venuti a conoscenza nello svolgimento delle proprie funzioni;
- non svolgere attività lavorativa, consentita da norme di legge, in conflitto di interesse con l'Azienda.

E' espressamente vietato che i destinatari ricevano denaro, doni o qualsiasi utilità da parte di utenti o terzi.

Sono ammissibili esclusivamente doni che rientrino nelle normali pratiche di cortesia.

Anche in quest'ultimo caso non dovranno essere accettati regali o benefici che siano diretti ad ottenere trattamenti non conformi al principio di imparzialità, onestà e correttezza.

In particolare non possono essere accettati doni provenienti da Aziende farmaceutiche, informatori farmaceutici, farmacie o da chiunque altro produca, venda o promuova farmaci o dispositivi medici prescrivibili agli utenti o d'interesse per l'Azienda nello svolgimento della sua attività.

I destinatari sono tenuti a dare tempestiva comunicazione dell'eventuale ricezione di doni o altre utilità, al di fuori di quelle di modico valore, alla Direzione Strategica ed al CdV che, valutatane l'entità e la rilevanza, provvederanno eventualmente alla restituzione informando nel contempo il mittente circa la politica attuata dall'Azienda al riguardo.

La non osservanza delle disposizioni contenute nel presente Codice costituisce inadempimento delle obbligazioni contrattuali con l'ASL della Provincia di Sondrio con ogni conseguenza di legge.

## **8. COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON I TERZI**

I dipendenti preposti ai procedimenti preordinati alla stipula di contratti o al conferimento di incarichi professionali sono individuati da specifici Regolamenti. Essi devono improntare i procedimenti negoziali e "selettivi" alla ricerca del massimo vantaggio per l'Azienda nel rispetto dei principi posti a garanzia della scelta del contraente/incaricato, uniformando il proprio agire ai principi della trasparenza ed imparzialità.

L'Azienda nella selezione dei fornitori adotta dei criteri di valutazione comparativi e tra essi i più qualificanti sono quelli strutturali, organizzativi, funzionali e qualitativi volti all'individuazione del miglior contraente in ragione del miglior prezzo o dell'offerta più vantaggiosa.

I dipendenti di cui sopra, nello svolgimento delle funzioni cui sono preposti, devono astenersi dall'assumere comportamenti nei quali può essere ravvisata una situazione anche solo potenziale di conflitto di interessi con quelli dell'Azienda.

I dipendenti devono conformare la propria attività agli indirizzi aziendali attenendosi alle modalità ed ai criteri definiti nei Regolamenti specifici soprarichiamati.

Nello svolgimento delle procedure negoziali e nell'attuazione di quanto pattuito contrattualmente, i dipendenti preposti a tale attività sono tenuti all'osservanza dei principi della correttezza e della buona fede garantendo il soddisfacimento delle esigenze dell'Azienda in termini di qualità e tempi di consegna o di realizzazione.

Nell'espletamento delle attività aziendali, i dipendenti, oltre che al rispetto dei principi generali, non possono accettare qualunque forma di regalo o di favore che ecceda dalle normali pratiche di cortesia, o che sia comunque finalizzata al conseguimento, da parte di terzi, di trattamenti di favore. Il principio è riferito sia ai regali promessi o offerti sia a quelli ricevuti, intendendosi per regalo qualsiasi tipo di utilità o vantaggio per l'Azienda o per i destinatari. In particolare non possono essere accettati sia le eccedenze di forniture, la consegna di campioni gratuiti e bonus in denaro.

La violazione del Codice Etico da parte del terzo comporterà la risoluzione di diritto del rapporto contrattuale in essere, nonché il pieno diritto dell'Azienda di chiedere ed ottenere il risarcimento dei danni patiti per la lesione della sua immagine. A tal fine la regolamentazione dei rapporti dell'Azienda con i terzi deve prevedere clausole risolutive espresse con detto contenuto. I terzi, prima dell'instaurazione di un rapporto contrattuale con l'Azienda, saranno informati dell'esistenza e del contenuto del Codice Etico Aziendale e dovranno attenersi al rispetto dei principi in esso individuati.

L'A.S.L. della Provincia di Sondrio si riserva di condividere i principi contenuti nei Codici Etici di terzi a condizione che i Codici di questi non siano in contraddizione con i principi e i valori enunciati nel presente Codice Etico.

## 9. COORDINAMENTO

L'azienda persegue costantemente obiettivi di coordinamento interno mediante l'adozione di un Piano di Organizzazione e Funzionamento Aziendale – POFA.

La razionalizzazione delle attività aziendali avviene attraverso l'individuazione di processi, tenendo in considerazione gli standard definiti nell'ambito del Progetto Joint Commission.

Le procedure dei processi così individuati si conformano ai principi dettati nel presente Codice Etico.

I destinatari perseguono gli obiettivi individuali loro assegnati, nell'ambito delle finalità aziendali, attenendosi ai principi del Codice Etico.

## 10. COMITATO DI VALUTAZIONE

### 10.1. Compiti del CdV

Il Comitato di Valutazione è l'organismo di vigilanza che svolge funzioni di **verifica** del rispetto del Codice Etico e di **segnalazione** alla Direzione Strategica delle eventuali carenze riscontrate attenendosi a sua volta ai principi ed ai valori enunciati nel presente Codice Etico..

La funzione di **verifica** del rispetto del codice etico si esplica attraverso :

- l'accertamento dell' applicazione di fatto nei processi aziendali dei principi teorici previsti nel Codice Etico;
- il monitoraggio delle iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del Codice Etico;
- l'acquisizione e l'analisi delle segnalazioni di violazione del codice etico, anomalie/atipicità riscontrate nell'ambito delle aree a maggior rischio;

La funzione di **segnalazione alla Direzione Strategica** si esplica attraverso :

- la comunicazione di violazioni del codice etico ai fini di una opportuna valutazioni in sede disciplinare;
- la presentazione di proposte di revisione delle politiche e delle procedure aziendali con significativi impatti sull'etica aziendale;
- la formulazione di proposte di modifiche e integrazioni da apportare al Codice Etico nonché di indicazioni necessarie per la sua implementazione.

## 10.2. Composizione

Il CdV è un organo collegiale costituito da **tre componenti** formalmente nominati con Delibera della Direzione Generale dell'ASL della Provincia di Sondrio.

Uno dei tre componenti dovrà assumere le funzioni di **Presidente**.

Il CdV si avvale di un funzionario dipendente dell'Azienda con funzioni di **Segretario**.

Il CdV dovrà rimanere in carica tre anni ed il mandato potrà essere rinnovato.

Esso è dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo e si caratterizza per la posizione di indipendenza dei membri che lo compongono. In tal senso la scelta dei componenti è orientata verso soggetti di assoluta affidabilità in ragione della professionalità dimostrata e delle capacità personali loro riconosciute in ambito medico-legale, sanitario/pubblica amministrazione e organizzazione aziendale. La Direzione Strategica svolge ad ogni buon conto un'attività di vigilanza sull'adeguatezza delle attività del CdV.

## 10.3. Attività

Al fine di svolgere i compiti sopra individuati, il CdV provvederà a definire un proprio Regolamento operativo compatibile con l'organizzazione aziendale. Copia del Regolamento del CdV verrà trasmessa alla Direzione Strategica dell'ASL ed al Collegio Sindacale.

Nel Regolamento sarà definito che:

- il CdV elabora e trasmette annualmente alla Direzione Strategica ed al Collegio Sindacale una relazione sull'attività svolta nel corso dell'esercizio precedente e presenta il Piano di Lavoro per l'anno successivo;
- il CdV si deve riunire almeno una volta ogni sei mesi su convocazione del Presidente;
- il CdV si può riunire in convocazione straordinaria non più di una volta all'anno su richiesta del suo Presidente o della maggioranza dei suoi componenti;
- nell'ambito delle citate riunioni il CdV predisporrà un verbale da trasmettere alla Direzione Strategica dell'ASL ed al Collegio Sindacale entro 30 giorni dall'effettuazione della riunione;
- il CdV procede ad attività di verifiche ispettive volte a vigilare sull'adeguatezza delle procedure e sull'effettiva applicazione ed efficacia delle stesse con cadenza semestrale con particolare riguardo alle aree a maggior rischio;
- il CdV nell'ambito delle proprie attività di vigilanza può richiedere ed ottenere informazioni da chiunque all'interno dell'Azienda;
- il CdV utilizza locali, arredi e mezzi tecnici messi a disposizione dall'ASL anche in uso non esclusivo garantendo che le sue funzioni siano svolte con assoluta riservatezza nel pieno rispetto della tutela della Privacy dei soggetti coinvolti;
- il CdV nel caso accerti una violazione dell'applicazione dei principi etici che possa configurarsi come ipotesi di reato non ancora giunto a consumazione, ne dia immediata notizia alla Direzione Strategica, affinché questa impedisca il compimento dell'azione o la realizzazione dell'evento;
- il CdV si avvale di un recapito ad esso riservato, che verrà definito nel Regolamento, così da garantire la segretezza delle informazioni/segnalazioni sulla violazione del Codice Etico;
- il CdV protocolla ed archivia autonomamente le segnalazioni ricevute.

*Stampato agosto 2008*