



*Azienda Ospedaliera  
Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico  
Fondato nel 1588*

# CODICE ETICO COMPORTAMENTALE



**I EDIZIONE  
2008**

**MILANO**





*Il fine istituzionale dell'Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico è quello di erogare prestazioni sanitarie specialistiche, di media ed elevata complessità, secondo criteri di appropriatezza e qualità.*

*Onestà, integrità morale, trasparenza, innovazione, affidabilità e il senso di responsabilità dei singoli operatori rappresentano i valori fondanti di tutte le attività, frutto di una forte e riconosciuta identità culturale, in cui l'A.O. si identifica.*

*Le attività in cui l'Azienda Ospedaliera esplica la propria mission è esemplificabile nell'insieme dei processi messi in atto per adempiere ai propri compiti di erogatrice, allo scopo di ottimizzare l'offerta sanitaria nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.*

*In tale complesso scenario è necessario che l'Azienda Ospedaliera ribadisca con forza la propria cultura e definisca con chiarezza l'insieme dei valori in cui si riconosce e che condivide, unitamente alle responsabilità dei comportamenti nelle relazioni interne e nei rapporti con l'esterno.*

*Strumento fondamentale, nell'ambito di tale processo di divulgazione e chiarimento dei principi aziendali, è il presente «Codice Etico».*

*Il Direttore Generale  
dr. Gerolamo Corno*

*Il Direttore Amministrativo  
dr. Gian Augusto Novelli*

*Il Direttore Sanitario  
dr. Francesco Reitano*



## **Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Ophthalmic**

Presidio Ospedaliero Fatebenefratelli e Ophthalmic  
*20121 Milano, Corso di Porta Nuova, 23*

Presidio Ospedaliero Macedonio Melloni  
*20129 Milano, Via Macedonio Melloni, 52*

## **Codice Etico Comportamentale** A.O. Fatebenefratelli e Ophthalmic di Milano

Edizione 2008  
Industria Grafica Rabolini - Parabiago (MI)



# INDICE

<b>1. PRINCIPI GENERALI</b> .....	pag. 5
1.1 Mission .....	pag. 5
1.2 Finalità del codice etico .....	pag. 6
1.3 Principi Etici .....	pag. 7
1.4 Destinatari .....	pag. 8
1.5 Impegno della Azienda .....	pag. 8
1.6 Impegno dei dipendenti e rapporti con i terzi .....	pag. 8
1.7 Diffusione del codice .....	pag. 10
<b>2. ETICA DELLE RELAZIONI CON I TERZI</b> .....	pag. 11
2.1 Rapporti con i fornitori .....	pag. 11
2.2 Relazioni con i “clienti/utenti” .....	pag. 12
2.3 Relazioni con i collaboratori e consulenti esterni .....	pag. 14
<b>3. LE RISORSE UMANE</b> .....	pag. 15
3.1 Premessa .....	pag. 15
3.2 Doveri dei collaboratori .....	pag. 16
3.3 Criteri di condotta .....	pag. 16
<b>4. RAPPORTI ISTITUZIONALI</b> .....	pag. 20
<b>5. MODALITA’ DI ATTUAZIONE</b> .....	pag. 23
5.1 Attività di controllo interno .....	pag. 23
5.2 Comunicazione e formazione .....	pag. 24
<b>6. SANZIONI</b> .....	pag. 25
<b>7. ENTRATA IN VIGORE</b> .....	pag. 26
<b>GLOSSARIO</b> .....	pag. 28





# 1. PRINCIPI GENERALI

## 1.1 Mission

In qualità di Azienda Ospedaliera integrata nell'ambito del Servizio Sanitario Regionale, la missione specifica della A.O. FBF è quella di erogare prestazioni sanitarie specialistiche, di media o elevata complessità, secondo criteri di appropriatezza e qualità.

La natura di Azienda di primaria importanza per la Città di Milano ne costituisce elemento caratterizzante, contribuendo alla creazione di un *mix* di offerta sanitaria attuale e potenziale fra le più qualificate.

Costituisce un obiettivo primario aziendale il mantenimento ed il miglioramento dell'offerta sanitaria agli utenti, sia in termini di qualità che di quantità, in linea con l'evoluzione della scienza medica più avanzata.

Il fine perseguito è quello di rendere l'attività aziendale competitiva in termini di:

- tempi di risposta a fronte di corretti tempi di attesa;
- qualità delle prestazioni e valorizzazione delle aree di eccellenza;
- costi interni in rapporto alle condizioni di competitività.

I valori di riferimento fondanti l'attività propria della A.O. FBF sono:

- La centralità del paziente;
- Il personale come patrimonio culturale e professionale, per garantire le prestazioni di cui il paziente necessita;
- L'innovazione tecnologica e formativa a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti propri del settore sanitario-ospedaliero e per produrre attività di qualità;
- La sicurezza nell'ambiente di lavoro nei confronti dei pazienti e dei dipendenti nel rispetto della normativa vigente.

L'A.O. FBF si impegna a perseguire nel rispetto dei principi costituzionali e dei vincoli legislativi statali e regionali che ne precostituiscono gli scopi, una politica che, pone al centro delle attività il cliente sia interno che esterno ed il personale che opera in collaborazione con la Direzione.

La soddisfazione del cliente è perseguita:

- adeguando tutti i processi alle esigenze implicite ed esplicite rilevate con il monitoraggio degli obiettivi concordati in fase contrattuale sia con la Regione sia con la ASL di riferimento.
- adeguando le proprie capacità produttive alle tipologie di prestazioni che



possono essere richieste garantendo comunque la gestione del paziente in tutto il suo percorso diagnostico-terapeutico.

La soddisfazione del personale che collabora con la Direzione è perseguita attraverso l'utilizzo ottimale delle risorse umane presenti in azienda valorizzando le competenze e le capacità professionali di ogni singolo operatore e stimolando in tutti gli operatori la comprensione e la condivisione degli obiettivi comuni.

## **1.2 Finalità del codice etico**

Il presente Codice Etico (di seguito “Codice”) è stato elaborato per la definizione dei principi etici della A.O. FBF e per poter riferire agli stessi i principi di comportamento nell’ambito dei processi e delle attività aziendali.

Il Codice non ha ovviamente la pretesa di affrontare e definire analiticamente tutti i comportamenti da assumere a fronte delle potenziali evenienze concrete, ma ha come finalità quella di fornire generali indirizzi di carattere etico-comportamentale cui conformarsi nella esecuzione delle attività aziendali, nonché di contribuire a prevenire la realizzazione degli illeciti collegati alle previsioni del D.Lgs. n. 231/2001, nel quadro del “Modello di organizzazione e Gestione” adottato ai sensi dell’art. 6 del D. Lgs. 231/01, che la A.O. FBF si impegna ad applicare, rafforzare e sviluppare continuamente e del quale il Codice costituisce un elemento fondamentale.

Tuttavia, in presenza o in mancanza di specifiche disposizioni, è, necessario che tutti si ispirino nelle loro azioni ai più elevati standard di comportamento, ai quali la Azienda a sua volta uniforma la propria condotta, tenendo conto che il comportamento corretto da tenere in ogni situazione trae sempre origine non solo dalla buona fede, ma anche dalla trasparenza, dalla imparzialità e soprattutto dall’onestà e dalla lealtà del pensiero di chi agisce.

In nessun modo la convinzione di agire nell’interesse o a vantaggio della A.O. FBF, anche “a fin di bene”, può giustificare l’adozione di comportamenti in contrasto con i principi indicati nel presente Codice.

L’applicazione ed il rispetto dei principi enunciati rientra peraltro nei più generali obblighi di collaborazione, correttezza, diligenza e fedeltà richiesti dalla natura della prestazione dovuta, cui tutti sono tenuti nello svolgimento di qualsiasi prestazione in favore della A.O. FBF.

I suddetti obblighi, in particolare per i dipendenti della Azienda, danno applicazione concreta a quanto stabilito dagli articoli 2104 e 2105 del codice civile e dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicabile ed in vigore.



Il Codice, infine, non intende stabilire un autonomo sistema sanzionatorio, in quanto già definito dagli istituti legislativi vigenti (Statuto dei lavoratori, Codice Civile, norme legislative cogenti, dagli impegni contrattuali e dalle norme deontologiche di categoria).

È tuttavia da assumere che l'infrazione ai principi enunciati dal presente Codice costituisca evidenza o circostanza aggravante, punibile ai sensi della legislazione vigente e delle norme di diritto che regolano i rapporti di collaborazione diretta ed indiretta.

### **1.3 Principi Etici**

Nell'utilizzo degli strumenti gestionali l'Azienda è soggetta al rispetto delle attività di tutela del cittadino che sono guidate da principi di:

- Uguaglianza
- Imparzialità
- Riservatezza
- Onestà
- Qualità ed appropriatezza delle prestazioni
- Diritto di scelta
- Efficienza
- Partecipazione
- Diritti del malato

e sono garantite da:

- rispetto della dignità della persona;
- diritto alla differenza senza preclusione di età, sesso, nazionalità, cultura e religione;
- corretta informazione sull'utilizzo dei servizi (trasparenza e completezza dell'informazione);
- tutela del patrimonio aziendale ed ambientale;
- responsabilità verso la collettività;
- concorrenza leale;
- accuratezza, correttezza ed equità nella gestione e negoziazione dei compiti e dei contratti.



## 1.4 Destinatari

I principi contenuti nel Codice si applicano:

- a. a tutti i dipendenti della A.O. FBF, a prescindere dal ruolo e dalla funzione esercitata;
- b. a tutti i soggetti che, a diverso titolo, collaborano con la A.O. FBF, ivi compresi tutti i professionisti chiamati a svolgere la loro attività per conto e a favore della A.O. FBF;
- c. ad ogni altro soggetto che nei rapporti con la A.O. FBF, anche di natura istituzionale, dichiara di richiamarsi al presente Codice.

## 1.5 Impegno della A.O. FBF

L'Azienda è impegnata, nei confronti di tutti coloro che sono coinvolti nell'applicazione del presente Codice, a:

- assicurarne la tempestiva diffusione, sia rendendolo disponibile a tutti, sia attuando adeguati programmi di formazione;
- garantire che tutti gli aggiornamenti e le modifiche siano tempestivamente portati a conoscenza dei destinatari del Codice; predisporre appropriati strumenti di supporto per fornire chiarimenti in merito all'interpretazione ed attuazione delle disposizioni del Codice;
- adottare adeguate procedure per la segnalazione, la valutazione ed il trattamento di eventuali violazioni;
- garantire che coloro i quali segnalano le violazioni del Codice non siano soggetti ad alcuna forma di ritorsione;
- verificare periodicamente il rispetto e l'osservanza del Codice.

## 1.6 Impegno dei dipendenti e rapporti con i terzi

Tutti i Destinatari si impegnano a:

- agire e comportarsi in linea con quanto indicato nel Codice;
- segnalare tutte le violazioni del Codice non appena ne vengano a conoscenza;
- cooperare nella definizione e nel rispetto delle procedure interne, predisposte per dare attuazione al Codice;
- consultare il proprio responsabile, o gli organismi preposti, in relazione alle parti del Codice sulle quali necessitano di interpretazioni o di orientamento.



### **1.6.1 Impegno dei dipendenti**

Ogni dipendente deve conoscere, avere piena coscienza e conformare la propria attività ai principi ed alle direttive contenute nel Codice ed astenersi da comportamenti non conformi ai suddetti principi, collaborando, altresì, all'accertamento di eventuali violazioni e rendendo nota qualsiasi notizia idonea alla individuazione dei trasgressori.

Ogni dipendente ha il diritto ed il dovere di consultarsi con il diretto superiore e/o la Direzione Generale per qualsiasi chiarimento relativo all'interpretazione ed all'applicazione dei principi e delle direttive del Codice, nonché ai comportamenti da tenere ogni qualvolta dovessero esserci dubbi sulla loro correttezza o sulla loro compatibilità con quanto indicato nel Codice stesso e/o con i suoi principi ispiratori.

Il Codice costituisce parte integrante del rapporto di lavoro ed esprime il contenuto essenziale del vincolo fiduciario tra Azienda e Collaboratori.

### **1.6.2 Impegno dei terzi**

Per terzi si intendono tutti coloro che intrattengono rapporti con l'Azienda Ospedaliera su base contrattuale o comunque in maniera continuativa, quali, a mero titolo esemplificativo, i prestatori d'opera, i membri delle commissioni giudicatrici, i fornitori, ogni soggetto che abbia rapporti anche di natura istituzionale.

L'Azienda così come ogni soggetto che agisca per conto della stessa, ha l'obbligo di informare i terzi dell'esistenza e dei contenuti specifici del Codice, invitandoli al rispetto dei principi ivi contenuti.



## 1.7 Diffusione del codice

L'A.O. FBF, ed in particolare i dirigenti ed i Responsabili di Dipartimenti, Aree, Strutture Complesse e Semplici, si impegnano a far sì che i principi di questo Codice siano portati a conoscenza, per quanto di competenza, non solo all'interno della struttura, ma anche presso clienti, fornitori, collaboratori, consulenti, partner ed altre controparti che intrattengono rapporti con la Azienda in modo che tutti mantengano comportamenti non in contrasto con i principi e gli obiettivi previsti dal Codice stesso.

Il Codice è portato a conoscenza di tutti ed è consultabile nel sito internet [www.fbf.milano.it](http://www.fbf.milano.it), da cui è liberamente scaricabile.

Il Codice è soggetto a revisione da parte della Direzione Generale, per il tramite del Comitato di Valutazione

L'attività di revisione tiene conto dei contributi ricevuti dai Destinatari, così come delle evoluzioni normative e delle più affermate prassi nazionali ed internazionali nonché dell'esperienza acquisita nell'applicazione del Codice stesso.

Le eventuali modifiche al Codice introdotte a seguito di questa attività di revisione sono pubblicate e rese disponibili con le modalità sopra riportate.



## 2. ETICA DELLE RELAZIONI CON I TERZI

L'A.O. FBF impronta le attività che coinvolgono soggetti terzi ai principi etici identificati in questo Codice, al rispetto dei quali sono tenuti i propri collaboratori, e richiede ai soggetti terzi di adeguare i propri comportamenti a tale impostazione in qualsiasi circostanza.

In particolare, nei rapporti con i soggetti terzi i collaboratori dell'Azienda devono evitare condotte che possano, anche fraudolentemente, indurli in errore, al fine di ottenere vantaggi personali, ancorché non in contrasto con gli obiettivi della Azienda.

### 2.1 Rapporti con i fornitori

I processi di acquisto devono essere improntati a due criteri fondamentali:

- la ricerca di soluzioni ottimali che assicurino il massimo vantaggio complessivo per l'Azienda;
- la concessione di pari opportunità per ogni fornitore.

I processi di acquisto dell'Azienda sono fondati su comportamenti precontrattuali e contrattuali tenuti nell'ottica di un'indispensabile e reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione.

In particolare i collaboratori della A.O. FBF addetti a tali processi sono tenuti a:

- 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 documentabili;
- applicare una procedura di gara rigorosa e documentata;
- assicurare per ogni altra trattativa non ricadente nella precedente casistica una adeguata concorrenza, in analogia con i principi stabiliti dalle procedure di pubblica evidenza.

Eventuali deroghe ai criteri suddetti devono essere motivate, autorizzate e documentate.

L'Azienda dispone di un albo fornitori per alcune categorie merceologiche i cui criteri di qualificazione possono costituire un punto di riferimento.

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



## **2.2 Relazioni con i “clienti/utenti”**

Vengono definiti clienti i soggetti terzi a favore dei quali l’A.O. FBF svolge la propria attività di servizio cioè pazienti e cittadini che usufruiscono della Azienda nel processo diagnostico-terapeutico e nel processo relazionale di accoglienza e comunicazione.

L’Azienda orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri clienti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi, al di là del mero impegno istituzionale e/o contrattuale.

Lo stile di comportamento dell’Azienda nei confronti dei clienti è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell’ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

In particolare l’Azienda si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri clienti rispettando rigorosamente in fase di trattativa, ove previste, le apposite procedure di istruttoria che assicurano nella scelta e nelle decisioni criteri oggettivi e documentabili.

### **2.2.1 I contratti e le comunicazioni ai clienti/utenti**

I rapporti contrattuali tra la A.O. FBF ed i clienti/utenti sono:

- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette;
- chiari e semplici e formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori;
- completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente.
- è cura della Azienda comunicare in maniera tempestiva ogni informazione relativa a:
  - eventuali modifiche al contratto;
  - eventuali variazioni delle condizioni di erogazione dei servizi.

### **2.2.2 Controllo della qualità dei servizi offerti**

La A.O. FBF s’impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi offerti.

In questo senso, costituisce un obiettivo primario aziendale il mantenimento ed il miglioramento dell’offerta sanitaria agli utenti, sia in termini di qualità che di quantità, in linea con l’evoluzione della scienza medica più avanzata.



Il fine perseguito è quello di rendere l'attività aziendale competitiva in termini di:

- Tempi di risposta a fronte di corretti tempi di attesa;
- Qualità delle prestazioni e valorizzazione delle aree di eccellenza;
- Costi interni in rapporto alle condizioni di competitività.

L'attività si basa su indirizzi che mirano al miglioramento continuo della qualità, che corrisponde alla capacità di soddisfare le legittime esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate (cittadini, pazienti, regioni, enti locali, operatori, medici di medicina generale, fornitori di beni e servizi) attraverso lo sviluppo di un sistema aziendale di miglioramento della qualità che presidi le diverse variabili della qualità stessa quali:

- **Revisione dei percorsi di cura:** l'azienda è impegnata nella stesura di procedure e nella implementazione di protocolli diagnostico-terapeutici che riguardano le patologie/eventi più frequenti in ciascuna S.C./S.S. nonché le patologie di rilevante interesse nella attività prestazionale di Pronto Soccorso, con valore aggiunto nella capacità di controllo sui relativi processi;
- **Certificazione ISO 9001:2000:** la diffusione al Personale della A.O FBF di una nuova mentalità e di un nuovo approccio al lavoro, orientati alla prevenzione delle non conformità ed al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate mediante informazione e formazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- **Appropriatezza dei ricoveri:** l'azienda, tramite l'ufficio Qualità ed Accredimento, è impegnata alla verifica che il regime di ricovero e la sua durata siano oggettivamente adeguate alle necessità diagnostico-terapeutiche;
- **Tempi di attesa per prestazioni ambulatoriali:** l'azienda è impegnata a controllare i tempi di attesa per l'effettuazione delle prestazioni ambulatoriali ed a rispondere per tempo e compiutamente alle indagini di prevalenza circa i tempi di attesa.
- **Definizione e descrizione delle responsabilità e delle modalità per misurare l'efficacia del SGQ e dei processi della A.O.** al fine di verificare la capacità del processo, di soddisfare i requisiti specificati dal servizio erogato e di valutare l'analisi dei rischi per i processi critici aziendali formulando modelli organizzativi di riferimento;
- **Adesione al Progetto Regionale Triennale di Valutazione delle**



---

## **Aziende Sanitarie accreditate e del management delle aziende sanitarie pubbliche e l'adeguamento agli Standard della Joint Commission International.**

### **2.2.3 Coinvolgimento dei clienti/utenti**

L'A.O. FBF si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami da parte dei clienti, nonché a svolgere indagini di customer satisfaction dei clienti/utenti per rilevare ed analizzare i punti di forza dei propri processi ed i punti di debolezza sui quali intervenire.

### **2.3 Relazioni con i collaboratori e consulenti esterni**

Ai collaboratori e consulenti esterni è richiesto di osservare i principi contenuti nel presente Codice.

I Dirigenti della A.O. FBF, in relazione alle proprie mansioni, devono:

- valutare attentamente l'opportunità di avvalersi di collaboratori esterni;
- selezionare solo collaboratore di adeguata qualificazione professionale e reputazione, adottando inoltre dei criteri di rotazione nell'affidamento degli incarichi professionali;
- ottenere dal collaboratore e consulente esterno l'assicurazione di un costante soddisfacimento del più conveniente rapporto tra livello di prestazione, qualità, costo e tempi;
- operare nell'ambito delle leggi e normative vigenti;
- richiedere ai collaboratori e consulenti esterni di attenersi ai principi del presente Codice e includere nei contratti l'obbligazione espressa di attenersi;
- segnalare tempestivamente al proprio superiore o al Comitato di Valutazione qualsiasi comportamento del collaboratore esterno che appaia contrario ai principi etici del Codice.



## 3. LE RISORSE UMANE

### 3.1 Premessa

Le risorse umane costituiscono elemento indispensabile ed insostituibile di ogni organizzazione aziendale e rappresentano quindi per la A.O. FBF il principale fattore di successo, sia sotto il più generale profilo istituzionale, sia sotto il particolare profilo più strettamente aziendale.

Tutti i dipendenti devono essere posti a conoscenza della normativa che disciplina l'espletamento delle proprie funzioni e dei comportamenti conseguenti da mantenere, avendo presente non soltanto i propri diritti e le opportunità di crescita di cui possono fruire, bensì anche dei doveri e delle obbligazioni che il rapporto di lavoro implica.

Il dipendente, in particolare, ha diritto:

- all'esercizio delle funzioni inerenti la propria qualifica pur potendo essere destinato ad altra funzione, tenuto conto delle esigenze operative e nel rispetto delle leggi e della contrattazione collettiva, nazionale ed aziendale, del lavoro;
- al trattamento economico e normativo previsto dalle leggi e dai contratti di lavoro collettivi, aziendali ed individuali;
- alla tutela della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro i quali devono essere conformi alla normativa vigente in tema di sicurezza ed igiene;
- all'assistenza legale nei casi espressamente previsti dalla normativa contrattuale collettiva ed individuale.

L'Azienda offre a tutti i dipendenti le stesse opportunità, sulla base di criteri di merito e nel rispetto del principio di uguaglianza, e consente ad ognuno di sviluppare le proprie attitudini, capacità e competenze, predisponendo programmi di formazione e/o di addestramento e/o corsi di aggiornamento.

In particolare l' A.O. FBF predispose programmi di formazione e di aggiornamento professionale del personale dipendente, differenziati secondo il ruolo, le competenze, le responsabilità e le funzioni svolte dal personale medesimo.

L'Azienda, infine, prevede e promuove con regolarità programmi di sensibilizzazione per i propri dipendenti, con particolare riferimento agli obblighi in tema di riservatezza delle informazioni, di sicurezza e dell'igiene dell'ambiente di lavoro, ai comportamenti da tenere per assicurare il rispetto dell'etica aziendale, in particolare con le imprese che partecipano alle gare e i "clienti" a favore dei quali Agenzia svolge la propria attività di servizio.



### 3.2 Doveri dei collaboratori

In base ai contratti di lavoro applicabili, siano essi collettivi, aziendali o individuali, nonché alle norme stabilite dal codice civile e dalla legge, al dipendente sono attribuiti precisi doveri.

Il collaboratore deve agire lealmente e coscienziosamente al fine di rispettare queste obbligazioni, attenendosi ai comportamenti previsti dal presente Codice nello svolgimento delle prestazioni richieste.

In particolare ogni collaboratore deve:

- a. conoscere ed osservare la normativa vigente, i processi, le procedure e le linee guida aziendali nonché i principi contenuti nel presente Codice;
- b. osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dalla Direzione, dal Dirigente o, comunque, dai propri Responsabili;
- c. adempiere a tutti gli obblighi necessari alla tutela della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro;
- d. fornire ai colleghi, ai dirigenti e/o ai propri responsabili un'adeguata collaborazione, comunicando tutte le informazioni e ponendo in essere tutti i comportamenti che consentano di operare con la massima efficienza nella esecuzione dei compiti attribuiti e nel perseguimento degli obiettivi comuni;
- e. avere una condotta ed usare un linguaggio ed un abbigliamento adeguati all'ambiente lavorativo;
- f. acquisire le competenze professionali indispensabili per l'espletamento della propria attività e mantenere, per tutta la durata del rapporto di lavoro, un adeguato livello di conoscenza ed esperienza, aggiornando costantemente la propria preparazione e frequentando i corsi di aggiornamento o di riqualificazione eventualmente proposti ed attivati dalla Azienda. In nessun caso il perseguimento dell'interesse della A.O. FBF può giustificare una condotta non onesta.

### 3.3 Criteri di condotta

Il collaboratore deve operare in perfetta **trasparenza** e tutti i suoi atti e le decisioni devono essere giustificabili e documentabili sia nei confronti dei colleghi e dei superiori, sia, quando sia a ciò autorizzato dai superiori, anche nei confronti di terzi esterni.

Sarà sua cura ed impegno promuovere la conoscenza del Codice nei confronti di tutti i soggetti con cui si intrattengano rapporti, di natura formale ed informale, nell'ambito dello svolgimento della propria attività.



Nell'elaborazione dei documenti e nello svolgimento delle comunicazioni il dipendente dovrà utilizzare un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta.

L'obbligo della trasparenza non può e non deve costituire deroga ai principi della **riservatezza** e agli adempimenti in tema di tutela della privacy e pertanto le informazioni sono trattate dalla Azienda nel pieno rispetto della riservatezza e della privacy degli interessati.

Il rispetto dei principi e obblighi del Codice della Privacy comporta che tutti gli uffici garantiscano:

- la protezione dei dati personali non solo assicurando il diritto alla riservatezza degli stessi ma anche quello della persona di conoscere e controllare la circolazione delle informazioni che la riguardano;
- il trattamento dei dati personali secondo il principio della “necessità” del trattamento per lo svolgimento delle funzioni istituzionali e, qualora i dati siano sensibili, solo nel caso in cui il trattamento degli stessi sia previsto da una espressa disposizione di legge o di regolamento;
- l' informativa:
  - sulle finalità e modalità del trattamento
  - sulla natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dati;
  - sulle conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere;
  - sugli estremi identificativi del titolare e del responsabile o degli incaricati del trattamento dati.
- la sicurezza dei dati mediante l'adozione di “misure minime di sicurezza” per la protezione dei dati contro il rischio di distruzione o perdita, di accesso non consentito o di trattamento non conforme alla finalità di raccolta.

Tutti i Collaboratori devono assicurare che ogni decisione operativa sia presa nell'interesse dell'Azienda; essi quindi devono evitare qualsiasi situazione di **conflitto di interesse**, tra attività economiche personali o familiari e mansioni ricoperte in Azienda.

Qualora un Collaboratore si trovi in una situazione che, anche potenzialmente, può costituire o determinare un conflitto di interessi deve segnalarla per iscritto tempestivamente al proprio superiore che, provvede ad informare la Direzione Generale affinché ne sia valutata l'effettiva presenza e definito l'eventuale intervento.



Tutti i collaboratori sono tenuti ad adempiere a tutti gli obblighi necessari alla **tutela della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro:**

- con l'adozione delle misure preventive e protettive di propria competenza individuate nel documento di "Valutazione dei Rischi";
- con la partecipazione ai corsi di formazione di aggiornamento specifici organizzati dal Servizio di Prevenzione e Protezione.

Ogni collaboratore è tenuto ad operare con diligenza per **tutelare i beni aziendali**, attraverso comportamenti responsabili.

In particolare, ogni 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 ed avere cura dei locali, mobili, apparecchiature o materiali messi a sua disposizione;
- collaborare con il servizio di Tecnologie Biomediche per conseguire la migliore soluzione tecnologica compatibilmente con il parco macchine esistente all'interno della Azienda;
- non utilizzare per esigenze personali, salvo particolari casi di urgenza, gli strumenti di lavoro, ivi comprese le linee telefoniche.

L'Azienda si riserva il diritto di impedire utilizzi distorti dei propri beni ed infrastrutture attraverso l'impiego di sistemi contabili, di reporting e di analisi e prevenzione dei rischi, fermo restando il rispetto di quanto previsto dalle leggi vigenti (legge sulla privacy, statuto dei lavoratori, ecc.).

Per quanto riguarda le applicazioni informatiche ogni collaboratore è tenuto a:

- adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici;
- non inviare messaggi di posta elettronica minatori ed ingiuriosi, non ricorrere a linguaggio di basso livello, non esprimere commenti inappropriati che possano recare offesa alla persona e/o danno all'immagine aziendale;
- non navigare su siti internet con contenuti indecorosi ed offensivi.

I collaboratori della A.O. FBF non devono utilizzare i beni aziendali per ottenere vantaggi personali, anche se tale comportamento non fosse in contrasto con gli obiettivi della Azienda stessa.



I Collaboratori partecipano e collaborano alla stesura di **procedure, protocolli, linee guida** riconducibili a compiti ed attività del luogo di lavoro, ne curano la applicazione e propongono modifiche ed integrazioni quando la realtà o nuovi strumenti li rendono obsoleti.

E' fatto divieto di offrire direttamente o indirettamente **denaro, regali o benefici** di qualsiasi natura a titolo personale a dirigenti, funzionari o impiegati di fornitori, collaboratori esterni, partner, enti della pubblica amministrazione, istituzioni pubbliche o altre organizzazioni allo scopo di trarre indebiti vantaggi.

Atti di cortesia commerciale, come omaggi o forme di ospitalità, sono consentiti purché di modico valore e comunque tali da non compromettere l'integrità e la reputazione di una delle parti e da non influenzare l'autonomia di giudizio del destinatario.

Allo stesso modo i Collaboratori non possono ricevere omaggi o trattamenti di favore, se non nei limiti delle normali relazioni di cortesia e purché di modico valore. Qualora un Collaboratore riceva regali oltre i suddetti limiti deve darne immediata comunicazione al proprio superiore che provvederà immediatamente alla restituzione o all'impiego più opportuno di quanto ricevuto, ed a far presente al donatore i principi della Azienda in materia.



## 4. RAPPORTI ISTITUZIONALI

Nei rapporti con le istituzioni ed i soggetti aventi pubblico rilievo, i collaboratori della A.O. FBF devono evitare condotte che possano, anche fraudolentemente, indurre tali soggetti a concedere indebiti vantaggi per se o per l'Azienda.

La A.O. FBF opera per conto del Servizio Sanitario nazionale nel processo di diagnosi e cura ed in questo contesto, ha l'obbligo di garantire la qualità dei servizi prestati, l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa, la trasparenza delle proprie azioni, nonché la riservatezza e la sicurezza delle informazioni, il tutto in modo adeguato agli obiettivi prefissati, alle esigenze dei cittadini, nonché nel rispetto dei tempi definiti ed a costi vantaggiosi; pertanto, ognuno deve collaborare ed, altresì, rispettare rigorosamente la normativa vigente e le procedure applicabili per il perseguimento di dette finalità.

La A.O. FBF, nei propri rapporti istituzionali, ha anche l'obbligo di rendicontazione tramite:

### **Flussi informativi di attività:**

- l'Azienda si impegna a gestire in modo controllato e trasparente tutte le fasi di rilevazione, elaborazione e rendicontazione ai referenti istituzionali dei dati di attività sanitaria, nel rispetto delle norme vigenti, al fine di assicurare:
  - rendicontazione accurata e veritiera;
  - massima tracciabilità dei processi di generazione.

### **Rilevazioni contabili**

- Tutte le scritture contabili e ogni documento contenente informazioni economiche, patrimoniali e finanziarie dell'Azienda devono:
  - basarsi su documentazione assoggettabile a verifica;
  - fondarsi su principi di veridicità, accuratezza e completezza;
  - essere tenute secondo le prescrizioni della normativa vigente;
  - essere ordinate secondo criteri che consentano:
    - agevole ritrovamento e consultazione;
    - puntuale ricostruzione delle operazioni che le hanno generate;
    - individuazione dei livelli di responsabilità.

L'Azienda conforma decisioni e comportamenti a criteri di efficienza gestionale, finalizzata ad assicurare il migliore utilizzo dei finanziamenti pubblici e



privati ricevuti per l'adempimento dei compiti istituzionali. La gestione efficiente delle risorse assegnate costituisce dovere di ogni dipendente o collaboratore a qualsiasi livello di responsabilità.

Il controllo della spesa viene perseguito a tutela degli interessi dei clienti, al fine di ottimizzare il rapporto costo-efficacia di tutte le attività svolte e per garantire il mantenimento e il miglioramento dell'attività sanitaria.

Anche nei rapporti con le altre Pubbliche Amministrazioni devono essere salvaguardati i principi e le norme di cui al presente Codice.

I rapporti con le funzioni pubbliche devono essere gestiti soltanto dalle funzioni, dagli amministratori e dai dipendenti a ciò delegati.

La **comunicazione** con e tramite i mezzi di informazione svolge un ruolo importante ai fini della valorizzazione dell'immagine della Azienda FBF, immagine che il ruolo di pubblico servizio non sminuisce, ma, semmai, rafforza.

Pertanto tutte le informazioni riguardanti l'Azienda devono essere fornite in maniera trasparente, veritiera e omogenea.

I rapporti con i mass media sono riservati esclusivamente alla funzione aziendale a ciò preposta che li gestisce previa autorizzazione della Direzione Generale. Nessun dipendente può quindi fornire autonomamente notizie riguardanti pazienti ed attività riferite al proprio ruolo o funzione all'interno della organizzazione aziendale e intrattenere rapporti con i mass media.

I rapporti con i mass media sono improntati al rispetto del diritto all'informazione. L'informazione verso i mass media deve essere accurata, coordinata e coerente con i principi e le politiche della Azienda; deve rispettare le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale; deve essere realizzata con chiarezza e trasparenza.

E' assolutamente vietato divulgare notizie false o volutamente ambigue; nessuna funzione, eccetto quella preposta, può fornire informazioni non pubbliche relative alla Azienda a rappresentanti dei mass media, né avere con questi alcun tipo di contatto volto alla diffusione di notizie aziendali riservate, avendo cura di comunicare alla funzione competente qualsiasi domanda posta dai mass media.

La pubblicazione di articoli o di studi o la partecipazione a convegni o seminari, in qualità di relatore, aventi ad oggetto materie di competenza della A.O. FBF, devono essere preventivamente autorizzati dalla Direzione a meno che non si precisi inequivocabilmente il carattere personale delle valutazioni for-



multate attinenti l'attività svolta dalla Azienda e si specifichi che le stesse non rappresentano necessariamente la posizione ufficiale della stessa. Non è comunque consentito effettuare dichiarazioni, affermazioni o comunicati al pubblico che possano in qualsiasi modo ledere o mettere in cattiva luce la posizione e della A.O. FBF.



---

## 5. MODALITA' DI ATTUAZIONE

### 5.1 Attività di controllo interno

L' A.O. FBF si avvale per le attività istruttorie conseguenti alla segnalazione delle violazioni ed al relativo trattamento, di un soggetto preposto al Controllo Interno, le cui funzioni sono assunte dal Comitato di Valutazione istituito ai sensi del D.Lgs 231/2001,

Il Comitato di Valutazione (CdV), formalizzato con Deliberazione aziendale n. 531 del 28/6/2007 provvede a:

- definire le procedure operative per la segnalazione delle violazioni ed il loro trattamento. Tali procedure, nel consentire un'adeguata salvaguardia della riservatezza, devono anche disciplinare la materia in modo da assicurare una generale correttezza del processo al fine di evitare segnalazioni di scarso rilievo, non supportate dai fatti o del tutto prive di fondamento;
- ricevere, analizzare e verificare le segnalazioni di violazione del Codice, comunicando le necessarie modalità operative (fax, posta elettronica, ecc.), e garantendo la riservatezza per i segnalatori di eventuali violazioni;
- proporre alla Direzione Generale di assumere decisioni su violazioni significative;
- assicurare efficaci processi di comunicazione, formazione e coinvolgimento coordinando le iniziative per la divulgazione e la comprensione del Codice;
- costituire il punto di riferimento per interpretazioni di aspetti rilevanti;
- provvedere all'aggiornamento del Codice e proporre eventuali modifiche all'approvazione della Direzione Generale;
- effettuare le opportune verifiche periodiche in merito all'applicazione del Codice.



## 5.2 Comunicazione e formazione

Il Comitato di Valutazione, nella sua funzione di Controllo Interno della A.O. FBF, è altresì titolato a raccogliere direttamente qualsiasi segnalazione di violazione del Codice ed ha la responsabilità di gestire tutti gli aspetti legati alla divulgazione ed applicazione del presente Codice e cioè attuare appropriati piani di comunicazione interna e di formazione per la divulgazione e la conoscenza del Codice stesso.

Il Comitato di Valutazione provvederà a definire un proprio Regolamento operativo nel quale dovranno essere definiti:

- numero e frequenza delle riunioni dell'organismo;
- modalità di redazione dei verbali degli incontri;
- modalità di verifica della applicazione del presente Codice e delle violazioni dei principi etici in esso contenuti;
- modalità di comunicazione dei verbali delle riunioni del Comitato e dei verbali delle verifiche alla Direzione Generale aziendale.

Analoghi piani di comunicazione vengono realizzati per rendere noto all'esterno della Azienda i contenuti del Codice e per portare a conoscenza degli interessati le modalità di segnalazione di eventuali violazioni.



## 6. SANZIONI

L'inosservanza alle norme del Codice da parte dei Destinatari comporta sanzioni diverse a seconda del ruolo del destinatario interessato oltre al risarcimento dei danni eventualmente derivanti da tale inosservanza.

L'osservanza del Codice da parte dei Destinatari si aggiunge ai doveri generali di lealtà, di correttezza, di esecuzione del contratto di lavoro secondo buona fede ed è richiesta anche in base e per gli effetti di cui all'art. 2104 del Codice Civile (Diligenza del prestatore di lavoro). Le violazioni del Codice costituiscono un inadempimento delle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro, con ogni conseguenza contrattuale e di legge, anche con riferimento alla rilevanza delle stesse quale illecito disciplinare e/o alla conservazione del rapporto di lavoro.

Le violazioni commesse da collaboratori, consulenti e partner, infine, saranno sanzionabili in conformità a quanto previsto nei relativi incarichi o contratti e dalla legge.



## **7. ENTRATA IN VIGORE**

Il presente Codice entra in vigore dalla data della sua approvazione e formalizzazione deliberativa aziendale.





## GLOSSARIO

**POA:** Piano di Organizzazione e Funzionamento Aziendale della Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli e Oftalmico - di seguito “A.O. FBF” – (Deliberazione n. 43/2004): strumento per la concreta definizione della organizzazione e del funzionamento aziendale secondo un’ottica di autonomia del Direttore Generale nello svolgimento del ruolo di “terzo-regolatore” del Sistema, nelle scelte e nella sua responsabilità nel perseguire e raggiungere gli obiettivi fissati dalla Regione.

**Carta dei Servizi:** strumento adottato dalla A.O. FBF a tutela degli utenti del Servizio Sanitario nel quale vengono descritte le attività verso le quali l’azienda stessa deve orientarsi per la soddisfazione dei bisogni degli utenti tramite:

- a. l’adozione di standard qualitativi e quantitativi del servizio;
- b. la diffusione degli standard stessi nei confronti dell’utenza;
- c. la verifica del rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione dell’utente;
- d. la garanzia del rispetto degli standard adottati in un’ottica di miglioramento continuo.

**Strutture Organizzative Complesse (S.C.):** articolazioni aziendali che posseggono requisiti strutturali e funzionali di rilevante importanza per l’azienda, che necessitano di competenze pluriprofessionali e specialistiche per l’espletamento delle attività ad esse conferite. Sono considerate strutture complesse anche quei servizi a valenza aziendale, di forte rilevanza strategica, dotati di autonomia gestionale e/o tecnico professionale.

**Strutture Organizzative Semplici (S.S.):** strutture aziendali individuate in base a criteri di efficacia ed economicità e di organizzazione dei processi di lavoro, che costituiscono articolazioni di strutture complesse oppure di un Dipartimento o della Direzione Strategica.

**Dipartimenti:** modello ordinario di gestione operativa di tutte le attività svolte dalla A.O. FBF che costituisce la modalità di organizzazione di più strutture complesse/semplifici di particolare specificità al fine di razionalizzare, in termini di efficienza, efficacia ed economicità, i rapporti tra le strutture stesse.



**Regolamenti aziendali:** documenti che disciplinano e attività.

**Processo:** insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

**Attività:** insieme di operazioni organizzate e finalizzate.

**Destinatari:**

- a) tutti i dipendenti della A.O. FBF , a prescindere dal ruolo e dalla funzione esercitata;
- b) tutti i soggetti che, a diverso titolo, collaborano con la A.O. FBF ivi compresi tutti i professionisti chiamati a svolgere la loro attività per conto e a favore della A.O. FBF;
- c) ogni altro soggetto che nei rapporti con la A.O. FBF , anche di natura istituzionale, dichiara di richiamarsi al presente Codice.

**Terzi:** tutti coloro che intrattengono rapporti con Agenzia su base contrattuale o comunque in maniera continuativa, quali, a mero titolo esemplificativo, i prestatori d'opera, i membri delle commissioni giudicatrici, i fornitori, ogni soggetto che abbia rapporti anche di natura istituzionale con la A.O. FBF.

**Clienti/Utenti:** pazienti e cittadini che usufruiscono della A.O. FBF nel processo diagnostico-terapeutico e nel processo relazionale di accoglienza e comunicazione.



***Azienda Ospedaliera***  
**Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico**

*Corso di Porta Nuova, 23*  
*20121 Milano*

Tel. 02 6363.1  
e-mail: [comitato.valutazione@fbf.milano.it](mailto:comitato.valutazione@fbf.milano.it)  
[www.fbf.milano.it](http://www.fbf.milano.it)

*Presidio Ospedaliero Fatebenefratelli e Oftalmico*  
*Corso di Porta Nuova, 23 – 20121 Milano*

*Presidio Ospedaliero Macedonio Melloni*  
*Via Macedonio Melloni, 52*  
*20129 Milano*







*Azienda Ospedaliera  
Ospedale Fatebenefratelli e Oftalmico  
Fondato nel 1588*