PROCEDURA GENERALE AMMINISTRATIVA

Cod.PGA16/DG

Codice Etico

Elenco emissioni/ approvazioni/ revisioni

Rev.	Autorizzazioni					
	Redazione		Verifica		Approvazione	
3	Data Luglio 2023	Dr. C. Toller	Data Luglio 2023	Dr. C. Toller	Data Luglio 2023	Dr. C. Toller
	Firma		Firma		Firma	

Distribuzione

_X__ copia in distribuzione controllata ___ copia in distribuzione non controllata

Note

La responsabilità dell'eliminazione delle copie obsolete della procedura è dei destinatari di questa documentazione

Pagina delle revisioni

REVISIONE N° 0

☐ ORDINARIA ☐ STRAORDINARIA

REDATTO DA	VERIFICATO DA	VALIDATO DA
Dr. C. Toller	Dr. C. Toller	Dr. C. Toller
Data Novembre 2013	Data Novembre 2013	Data Novembre 2013

REVISIONE N° 1

☐ ORDINARIA ☐ STRAORDINARIA

REDATTO DA	VERIFICATO DA	VALIDATO DA
Dr. C. Toller	Dr. C. Toller	Dr. C. Toller
Data Settembre 2015	Data Settembre 2015	Data Settembre 2015

REVISIONE N° 2

☐ ORDINARIA ☐ STRAORDINARIA

REDATTO DA	VERIFICATO DA	VALIDATO DA
Dr. C. Toller	Dr. C. Toller	Dr. C. Toller
Data Novembre 2018	Data Novembre 2018	Data Novembre 2018

REVISIONE N° 3

☐ ORDINARIA ☐ STRAORDINARIA

REDATTO DA	VERIFICATO DA	VALIDATO DA
Data	Data	Data

CODICE ETICO CASA DI CURA VILLA BIANCA

A.1. PREMESSA 4
A.1.1. Ambito di applicazione del Codice 4
A.2. VISIONE, MISSIONE E VALORI 6
A.2.1. La nostra visione 6
A.2.2. La nostra missione 6
A.2.3. I nostri Valori 7
A.3. CRITERI DI CONDOTTA 9
A.3.1. Rispetto delle leggi e dei regolamenti 9
A.3.2. Centralità della Persona 10
A.3.3. Sostenibilità 11
A.3.4. Qualità 11
A.3.5. Gestione delle risorse finanziarie e trasparenza contabile 11
A.3.6. Ispezioni e controlli 12
A.3.7. Conflitto di interesse ..... 12**Errore. Il segnalibro non è definito.**
A.4. L'IMPEGNO NEI CONFRONTI DEGLI STAKEHOLDER 13
A.4.1. Dipendenti e Collaboratori 13
A.4.2. Pazienti e Familiari 14
A.4.3. Soddisfazione del Paziente 14
A.4.4. Fornitori 15
A.4.5. Pubblica Amministrazione 15
A.5. ATTUAZIONE DEL CODICE 16
A.5.1. Disposizioni sanzionatorie 16
A.5.2. Disposizioni finali 17

A.1. PREMESSA

La Casa di Cura Villa Bianca è una struttura ospedaliera polispecialistica, ad indirizzo prevalentemente chirurgico, accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.
Da oltre sessant'anni ci prendiamo cura della salute dei nostri pazienti, la loro soddisfazione e la nostra esperienza ci collocano tra le più solide realtà sanitarie del territorio trentino.
Effettuiamo visite specialistiche ed esami diagnostici, percorsi terapeutici mirati ed interventi chirurgici con l'ausilio delle più avanzate tecnologie.
Villa Bianca, nel riconoscimento dell'importanza della responsabilità etico-sociale, si è dotata del presente Codice Etico, che illustra l'insieme dei valori e dei principi etici che ispirano l'attività della Casa di Cura ed a cui devono attenersi tutti i soggetti che, direttamente o indirettamente, operano per suo conto e/o che con essa interagiscono.
Il Codice tiene conto delle indicazioni contenute nel codice Etico Aziendale approvato dal Consiglio Nazionale AIOP.

Destinatari del Codice sono i componenti degli organi sociali, i dipendenti e i collaboratori esterni che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della società.

Le regole contenute nel Codice Etico devono essere rispettate anche da parte di tutti coloro che con la Casa di Cura intrattengono relazioni.

Il Codice Etico è inoltre, parte integrante e sostanziale del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01.

A.1.1. AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CODICE

Il Codice Etico è destinato in particolare a:

(i) Organi Sociali

In particolare, i componenti il Consiglio di Amministrazione sono tenuti ad ispirarsi ai principi del Codice, nel fissare gli obiettivi, nel proporre gli investimenti e realizzare i progetti, nonché in qualsiasi decisione per la Casa di Cura.

(ii) Dirigenti

I dirigenti, nel dare concreta attuazione all'attività di direzione dell'impresa, dovranno ispirarsi ai principi ivi contenuti, sia all'interno dell'azienda, rafforzando così la coesione e lo spirito di reciproca collaborazione, sia nei confronti dei terzi che entrano in contatto con l'azienda stessa.

(iii) Dipendenti

I collaboratori legati alla clinica da un rapporto di lavoro subordinato, indipendentemente dalla qualifica e/o dall'inquadramento aziendale riconosciuti;

(iv) Collaboratori esterni e professionisti

Professionisti (sanitari e non), agenti, fornitori, consulenti, partner in relazioni d'affari, appaltatori, collaboratori e, comunque, tutti quei soggetti che operano, direttamente ed indirettamente in nome e/o per conto di Villa Bianca.

Tutti i predetti soggetti, nel seguito sono collettivamente definiti "**Destinatari**".

Il rispetto del Codice Etico è vincolante per Amministratori, dipendenti e per chiunque direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instauri rapporti e relazioni con la Casa di Cura.

Rispondere al Codice Etico è infatti un obbligo per chi lavora con Villa Bianca per il corretto funzionamento, l'affidabilità, la reputazione, e l'immagine della clinica.

I Destinatari del Codice Etico sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni del Codice.

A.2. VISIONE, MISSIONE E VALORI

La salute è un bene essenziale per lo sviluppo sociale, economico e personale, ed è un aspetto fondamentale della qualità della vita.

A.2.1. LA NOSTRA VISIONE

La Casa di Cura Villa Bianca ha da sempre come obiettivo l'erogazione di un servizio personalizzato al paziente, che tenga conto delle sue peculiari esigenze in un dialogo medico-paziente nuovo e innovativo.

Dopo più di 60 anni di attività i valori della clinica sono rimasti i medesimi: il paziente e la sua famiglia al centro.

A.2.2. LA NOSTRA MISSIONE

Lo scopo della nostra organizzazione è l'erogazione di standard qualitativi superiori ponendo i bisogni psicologici del paziente al centro, garantendone l'ascolto e la piena soddisfazione per tipologia di trattamento e attenzione personale.
L'assistenza qualificata e personalizzata viene garantita in un processo continuo: la qualità viene costantemente monitorata attraverso la formazione al personale e il riscontro ottenuto con l'ascolto del paziente.
Il filo conduttore dietro la comunicazione è la trasparenza: ogni operatore sia amministrativo che sanitario è sempre pronto a spiegare al paziente le attività svolte dalla clinica, le relative tempistiche, le modalità d'accesso alle cure e il regime di esenzione o meno delle prestazioni sanitarie. L'offerta dei servizi vuole seguire in ogni aspetto i bisogni del paziente: la premura nell'accoglienza e nella cura e l'ascolto del paziente e dei suoi famigliari dal primo ingresso in clinica fino a quando il paziente ne sente il bisogno.

Per la concreta messa in pratica di questi principi la Casa di Cura si pone alcuni obiettivi di carattere generale:

I. Sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali mirata all'attenzione del paziente ed alla sua soddisfazione e alla tutela dei lavoratori e dell'ambiente di lavoro;

II. Sviluppare un'azione continua di miglioramento delle prestazioni mediche;

III. Assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza - tempestività - efficacia - sistematicità e continuità, richieste dallo stato del malato;

IV. Rendere efficiente ed efficace la gestione delle risorse umane e tecnologiche disponibili;

V. Offrire la migliore ospitalità ed il miglior servizio ai pazienti;

VI. Garantire ai pazienti uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, tutela della *privacy*, diritto di scelta e partecipazione.

A.2.3. I NOSTRI VALORI

I valori etici in cui Villa Bianca si riconosce sono:

Responsabilità, nell' agire e nell'operare in modo esemplare e con integrità.

Orientamento al Cliente, che si traduce in capacità di relazione, ascolto e interpretazione, desiderio di servizio e dedizione.

Professionalità, come tensione alla crescita, al costante aggiornamento e all'approfondimento.

Rispetto, nel riconoscere il ruolo, la dignità e la libertà di ogni individuo.

Trasparenza, l'impegno alla condivisione delle informazioni per la concreta partecipazione di ognuno alla realizzazione degli obiettivi personali ed aziendali.

Lo Spirito di Appartenenza, nasce dalla condivisione della missione, dall'identificazione con i valori aziendali e dal contributo di ognuno nel raggiungimento degli obiettivi comuni.

La Coerenza, è la fedeltà ai principi e agli impegni presi che trova espressione nelle azioni, in linea con i valori e le dichiarazioni aziendali.

La Diversità caratterizza da sempre il patrimonio umano, culturale e di idee; valorizzarla e farla convergere verso obiettivi comuni è un impegno quotidiano.

Onestà rappresenta il principio fondamentale per tutte le attività svolte dalla Casa di Cura e dai destinatari e costituisce un elemento imprescindibile nella gestione dell'Azienda.

Conflitto di interessi I destinatari ed i collaboratori ad ogni titolo della Casa di Cura devono evitare situazioni e attività che possano contrapporre un interesse personale a quelli

dell'Azienda o che possano interferire e ostacolare la capacità di assumere in modo imparziale ed obiettivo decisioni nell'interesse della Casa di Cura.

Il verificarsi di situazioni di conflitto di interessi, oltre ad essere in contrasto con le norme di legge, è pregiudizievole per l'immagine e l'integrità dell'Azienda.

Nel caso in cui si manifesti un conflitto di interessi, l'interessato deve darne comunicazione al responsabile di riferimento o al proprio interlocutore all'interno dell'Azienda.

Tutela ambientale La Casa di Cura è consapevole della fondamentale importanza di valori, quali il rispetto dell'ambiente e lo sviluppo sostenibile.

I destinatari nel formulare le proprie scelte e decisioni, sono tenuti a considerare attentamente il relativo impatto ambientale e ad adoperarsi al fine di minimizzarne gli effetti negativi.

La Casa di Cura pone particolare attenzione a:

a) usare processi, tecnologie e materiali che permettano la massima riduzione dei consumi e sprechi di risorse naturali e che abbiano il minor impatto ambientale possibile;
b) limitare la produzione di rifiuti anche attraverso procedure di riutilizzo e riciclo;
c) assicurare lo stoccaggio e il corretto smaltimento dei rifiuti prodotti;
d) sensibilizzare i propri dipendenti e collaboratori al rispetto dell'ambiente, attraverso regole di condotta chiare e con percorsi di informazione e formazione.

A.3. CRITERI DI CONDOTTA

La casa di cura Villa Bianca, al fine di raggiungere gli obiettivi strategici prefissati, ha definito delle linee guida comportamentali a cui tutti i Destinatari del presente Codice devono attenersi nello svolgimento delle proprie attività.

A.3.1. RISPETTO DELLE LEGGI E DEI REGOLAMENTI

Villa Bianca opera e persegue i suoi obiettivi aziendali nel pieno rispetto dei principi di legalità, lealtà, correttezza, diligenza, onestà, imparzialità, buona fede e trasparenza. Ai Destinatari del Codice Etico viene richiesto di conoscere le leggi generali o regionali in vigore, i Codici Deontologici attinenti alla propria professione nella misura applicabile al loro operato e di tenere comportamenti rispettosi degli stessi.
Gli scopi o gli interessi della struttura non potranno mai essere perseguiti e/o conseguiti violando leggi e regolamenti vigenti o attivando comportamenti non in linea con il Codice Etico. La casa di cura non riserverà alcuna compiacenza o tolleranza verso forme occasionali o strutturali di mancato rispetto della legge.
Villa Bianca favorisce la ricezione di segnalazioni aventi ad oggetto comportamenti (di qualsivoglia natura, anche meramente omissivi) riferibili al suo personale o a terzi posti in essere in violazione del Codice Etico e/o del Modello Organizzativo e/o di leggi o regolamenti o provvedimenti dell'autorità. Le modalità di comunicazione sono strutturate in modo da garantire l'anonimato di chi effettua la segnalazione affinchè non sia soggetto ad alcuna forma di ritorsione.
A tal fine è istituito un Ufficio relazioni con il Pubblico (URP) a cui poter segnalare o in via cartacea utilizzando l'apposito modulo o via mail all'indirizzo: urp@villabiancatrento.it.

E' possibile segnalare eventuali violazioni anche all'organismo di vigilanza inviando una lettera all'indirizzo postale: Organismo di Vigilanza c/o sede legale della società.

Riservatezza delle informazioni

La Casa di Cura Villa Bianca tutela il diritto alla riservatezza e assicura, pertanto, la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, con particolare riferimento ai dati sensibili, e l'osservanza della normativa in materia di protezione dei dati personali. Tutte le informazioni a disposizione della struttura vengono, infatti, trattate nel rispetto della riservatezza e della privacy dei soggetti interessati.
A tal riguardo ogni dipendente ed ogni collaboratore dovrà:

- determinare la natura confidenziale e riservata delle informazioni ai sensi di quanto prescritto dalla vigente normativa e dalle relative procedure aziendali;

- acquisire e trattare solamente i dati necessari e direttamente connessi alle loro funzioni;
- conservare tali dati in modo da impedire a terzi estranei di prenderne conoscenza;
- comunicare e divulgare i dati nell'ambito delle procedure stabilite.

Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

La casa di cura Villa Bianca protegge l'integrità psico-fisica dei suoi dipendenti e collaboratori, e garantisce condizioni dì lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri. Villa Bianca si impegna infatti a consolidare e a diffondere una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti e collaboratori, per preservarne la salute e la sicurezza e a tal fine:

- si vincola a rispettare le disposizioni vigenti in materia di sicurezza e ambiente;
- elabora e comunica procedure e linee guida della tutela dell'ambiente e della sicurezza che devono essere seguite;
- promuove la partecipazione dei dipendenti al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

A.3.2. CENTRALITÀ DELLA PERSONA

La casa di cura Villa Bianca sostiene, rispetta e tutela la dignità, la libertà, l'uguaglianza degli esseri umani, la sicurezza e la salute sul lavoro nel quadro di riferimento della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite e promuove il rispetto dell'integrità culturale e fisica della persona. Ogni individuo deve essere trattato con rispetto e dignità e tutte le relazioni devono essere condotte nel pieno rispetto di ciascuno.
Per quanto sopra, Villa Bianca ripudia e condanna ogni discriminazione in base all'età, al genere, all'orientamento sessuale, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alle credenze religiose e ogni altra forma di discriminazione.
I Destinatari del Codice Etico devono perseguire la massima soddisfazione degli assistiti (pazienti e ospiti), nel rispetto delle procedure interne, assicurando il costante supporto di un'informazione veritiera ed esauriente sui protocolli clinici di cura adottati e sui servizi forniti, consentendo agli stessi l'assunzione di decisioni consapevoli (c.d. consenso informato alle cure).

A.3.3. SOSTENIBILITÀ

La Responsabilità sociale d'impresa è l'impegno dell'azienda a perseguire un modello di crescita sostenibile, integrando il rispetto per l'ambiente e la dimensione sociale ed etica nelle attività sanitarie.

La sostenibilità:

- **economica,** è un requisito essenziale al sostegno della crescita e funzionale anche alla qualità del servizio offerto;
- **sociale**, è rispetto del contesto e del territorio nel quale si opera e con il quale ci si integra;
- **ambientale**, con attenzione ai consumi energetici, favorendo l'introduzione di tecnologie che portano ad efficienza e riduzione dell'inquinamento. Attenzione al corretto smaltimento dei rifiuti.

A.3.4. QUALITÀ

La Qualità è un principio trasversale a tutte le attività della casa di cura e viene espressa come efficienza e capacità di dare risposte adeguate alle esigenze del paziente, come formazione continua, adeguamento e sviluppo tecnologico, come selezione del personale secondo criteri che tengano conto di un alto livello di know how ed expertise e la predilezione per l'attivazione di rapporti di lavoro stabili nel tempo, come protocolli standardizzati per la sicurezza dei pazienti e degli ospiti, nonché continua attenzione allo sviluppo e al miglioramento delle pratiche cliniche.

A.3.5. GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE E TRASPARENZA CONTABILE

Villa Bianca considera valori e criteri imprescindibili, il rispetto delle norme di legge e la piena osservanza dei principi di trasparenza, veridicità e correttezza della contabilità e di ogni altro documento in cui siano esposti elementi economici, patrimoniali e finanziari delle Società.

La gestione delle risorse finanziarie deve avvenire nel rigoroso rispetto dei poteri e delle deleghe conferite, nonché di eventuali specifiche autorizzazioni per il compimento di particolari operazioni.

Tutte le transazioni e le operazioni effettuate devono avere riscontro in una registrazione contabile adeguata.

I Destinatari del Codice che, a qualunque titolo, sono coinvolti nelle operazioni di formazione del bilancio, delle scritture contabili e di altri documenti similari devono fare in modo che i fatti di gestione siano rappresentati tempestivamente e correttamente e

garantire la completezza, veridicità e chiarezza delle informazioni fornite, nonché la accuratezza dei dati e delle elaborazioni.
Tutti i soggetti sono tenuti ad informare tempestivamente i propri responsabili dell'eventuale riscontro di omissioni, falsificazioni, trascuratezze della contabilità o della documentazione sulla quale si basano le registrazioni contabili.
Villa Bianca garantisce la massima collaborazione e trasparenza nei rapporti con il Collegio Sindacale e l'Organismo di Vigilanza.

A.3.6. ISPEZIONI E CONTROLLI

Periodicamente vengono effettuati controlli da parte della struttura pubblica sulle attività svolte. Ogni dipendente e/o collaboratore deve rispondere con la massima collaborazione, trasparenza ed accuratezza e si impegna a non distruggere, alterare o nascondere documenti sia nella fase preparatoria all'ispezione sia nel corso della stessa.

A.3.7. CONFLITTO DI INTERESSE

La casa di cura Villa Bianca opera al fine di evitare situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto con gli interessi della clinica.
A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, costituiscono conflitto di interessi:

- la cointeressenza – palese od occulta – del dipendente e loro collaboratori e loro familiari in attività di fornitori, clienti, concorrenti;
- la strumentalizzazione della propria posizione funzionale per la realizzazione di interessi contrastanti con quelli della clinica;
- l'utilizzazione di informazioni acquisite nello svolgimento di attività lavorative a vantaggio proprio o di terzi e comunque in contrasto con gli interessi della casa di cura;
- lo svolgimento di attività lavorative di qualunque genere (prestazioni d'opera, prestazioni intellettuali) presso clienti, fornitori, concorrenti e/o presso terzi in contrasto con gli interessi della Società.

Personale Sanitario, collaboratori in genere nonché dirigenti dipendenti e membri degli organi sociali, devono **evitare ogni possibile situazione di conflitti d'interesse** che possa derivare dal:

- partecipare a decisioni che riguardino affari dai quali potrebbe derivare un interesse personale;
- accettare accordi dai quali possano derivare vantaggi personali;

- compiere atti, stipulare accordi e, in genere, tenere qualsivoglia comportamento che possa, direttamente o indirettamente, causare alla casa di cura un danno, anche in termini di immagine e/o credibilità sul mercato;

Gli amministratori ispirano il proprio comportamento al dovere di informativa del Consiglio di Amministrazione di ogni interesse o vantaggio di natura patrimoniale che essi o i loro familiari possano trarre da operazioni sottoposte all'esame del Consiglio stesso, nell'ottica di consentirne la più adeguata motivazione circa la convenienza per la casa di cura.
Annualmente l'Organismo di Vigilanza prende visione dell'elenco di tutte le operazioni effettuate dalla Casa di Cura Villa Bianca, le quali vengono anche specificate e commentate nella nota integrativa al bilancio.

A.4. L'IMPEGNO NEI CONFRONTI DEGLI STAKEHOLDER

La Casa di Cura Villa Bianca comprende l'importanza di tenere in considerazione le necessità di tutti i portatori di interesse (stakeholder). I rapporti che la struttura instaura con gli stakeholder seguono i criteri di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

A.4.1. DIPENDENTI E COLLABORATORI

La Casa di Cura Villa Bianca riconosce la centralità delle risorse umane e l'importanza di stabilire e mantenere con esse relazioni basate sulla lealtà e sulla fiducia reciproca. Pertanto, la gestione dei rapporti di lavoro e di collaborazione si ispira al rispetto dei diritti dei lavoratori e alla piena valorizzazione del loro apporto, nell'ottica di favorirne lo sviluppo e la crescita professionale.
La Casa di Cura offre pari opportunità di lavoro ad ogni dipendente, sulla base di qualifiche professionali e di capacità, selezionando, assumendo, retribuendo in base a criteri di merito e competenza, nel rispetto di tutte le leggi, delle previsioni del CCNL applicato, dei regolamenti e delle direttive vigenti.
Villa Bianca ha cura che gli unici criteri di scelta dei professionisti e consulenti siano legati alla qualità ed alla competenza tecnica.
Tutti i dipendenti e i collaboratori sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti e i regolamenti interni e devono impegnarsi ad agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi assunti con il contratto di lavoro e quanto previsto dal presente Codice Etico, assicurando le prestazioni dovute e il rispetto degli impegni assunti nei confronti della casa di cura.
In dettaglio il dipendente e/o il collaboratore non dovrà:

- ricevere alcuna forma di corrispettivo da parte di chiunque per l'esecuzione di un atto del proprio ufficio o contrario ai propri doveri d'ufficio;

- subire alcuna forma di condizionamento da parte di terzi estranei alla clinica per l'assunzione di decisioni e/o l'esecuzione di atti relativi alla propria attività lavorativa.

Il dipendente o il collaboratore che riceva omaggi, o altra forma di beneficio, non direttamente ascrivibili a normali relazioni di cortesia dovrà assumere ogni opportuna iniziativa al fine di rifiutare detto omaggio, o altra forma di beneficio, ed informarne la Direzione amministrativa e l'Organismo di vigilanza.
Il dipendente o il collaboratore non deve accettare o elargire benefici in danaro o sotto altra forma per promuovere o favorire interessi della casa di cura.
Fanno eccezione solo gli omaggi o le liberalità di modico valore offerti in occasione di specifici eventi (festività, convegni, ecc..) nel rispetto delle procedure aziendali vigenti.
Villa Bianca non tollera richieste o minacce volte ad indurre le persone ad agire contro la legge ed il Codice Etico, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno.

A.4.2. PAZIENTI E FAMILIARI

I Pazienti e i familiari sono una categoria di stakeholder che richiede un'attenzione particolare, rivolta anche al lato umano e alle loro esigenze personali oltre che a quelle derivanti dalle loro problematiche sanitarie.
Villa Bianca ispira la propria attività ponendo sempre i pazienti al centro di ogni sua scelta e azione.
L' impegno quotidiano è di fornire ai pazienti un'assistenza sanitaria e sociale di alta qualità.
I pazienti, e, quando necessario, le loro famiglie, inoltre, sono informati circa l'andamento delle cure e sono coinvolti nella valutazione delle decisioni più importanti.
Ai pazienti sono offerti percorsi di cura che garantiscono il rispetto della loro dignità, autonomia, autostima e dei diritti civili, senza disparità di trattamento. Villa Bianca si impegna, pertanto, a non discriminare i propri pazienti, a fornire assistenza personalizzata e servizi di alta qualità che ne soddisfino le ragionevoli aspettative e ne tutelino la sicurezza e l'incolumità.
Il comportamento nei confronti dei pazienti è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

A.4.3. SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Villa Bianca ha messo a punto sistemi di misurazione della soddisfazione dei pazienti per orientare il lavoro verso le loro esigenze, migliorando il livello di Servizio offerto.
Ciò avviene in modo sistematico attraverso questionari di gradimento a disposizione dei pazienti e dei loro familiari nonchè del Servizio URP sempre attivo in struttura.

A.4.4. FORNITORI

Qualità, affidabilità e risultati verificati: queste le parole chiave che guidano i rapporti della casa di cura Villa Bianca con i fornitori.

Un rapporto in cui Villa Bianca è partner affidabile e che si distingue per:

- scelte basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo e della capacità di fornire e garantire servizi di livello adeguato;
- correttezza, quindi rispetto delle condizioni contrattuali;
- solidità finanziaria, quindi rispetto dei pagamenti.

Villa Bianca si impegna a non discriminare i propri Fornitori. La contrattazione con gli stessi avviene in linea con il principio normativo della buona fede contrattuale e della corretta esecuzione delle obbligazioni reciproche.
Villa Bianca punta ad instaurare rapporti fiduciari e duraturi, con servizi il più possibile personalizzati. Ciò sempre rispettando il principio cardine della qualità offerta
La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto sono basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo e della capacità di fornire e garantire servizi di livello adeguato.

A.4.5. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'assunzione di impegni verso la Pubblica Amministrazione e le Istituzioni Pubbliche (la "Pubblica Amministrazione") è condotta nel rispetto della più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge e regolamentari applicabili ed è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte ed autorizzate.
La casa di cura Villa Bianca, attraverso i propri dipendenti o rappresentanti, nonché per il tramite di interposta persona, non deve ricevere, promettere od offrire a pubblici ufficiali, incaricati di Pubblico Servizio o a dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione o di altre Istituzioni Pubbliche, denaro, beni o altre utilità di vario genere al fine di promuovere e favorire i propri interessi.
Atti di cortesia commerciale, quali omaggi o forme di ospitalità, o qualsiasi altra forma di beneficio (anche sotto forma di liberalità), sono consentiti soltanto se di modico valore e tali da non compromettere l'integrità e la reputazione delle parti e da non poter essere interpretati, da un osservatore terzo ed imparziale, come atti destinati ad ottenere vantaggi e favori in modo improprio.
Qualsiasi dipendente o collaboratore che riceva direttamente o indirettamente proposte di benefici da pubblici funzionari, incaricati di pubblico servizio o dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione o di altre Istituzioni Pubbliche, deve immediatamente riferirne all'Organismo di Vigilanza ovvero al proprio referente aziendale, se soggetto terzo.
Per quanto riguarda l'erogazione di fondi pubblici:

- non è consentito utilizzare o presentare dichiarazioni e documenti attestanti fatti e notizie non vere, ovvero omettere informazioni per conseguire, a vantaggio o

nell'interesse della clinica, contributi, finanziamenti o altre erogazioni concesse, a qualsiasi titolo, dallo Stato, da un Ente Pubblico o dall'Unione Europea;

- è fatto esplicito divieto di utilizzare contributi, finanziamenti o altre erogazioni, comunque denominate, concesse alla Società dallo Stato, da un Ente Pubblico o dalla Comunità Europea per scopi diversi da quelli per i quali gli stessi siano stati assegnati.

A.5. ATTUAZIONE DEL CODICE

Villa Bianca si impegna a divulgare il Codice Etico presso i destinatari mediante appositi canali e attività di comunicazione.
Al fine di favorire la sua piena applicazione, Villa Bianca ha provveduto alla nomina di un Organismo di Vigilanza che, nell'ambito delle responsabilità previste dalle disposizioni legislative vigenti, provvede anche a:

- monitorare l'applicazione del Codice Etico da parte dei soggetti interessati, anche attraverso l'accoglimento delle eventuali segnalazioni;
- esprimere pareri vincolanti in merito all'eventuale revisione delle più rilevanti politiche e procedure aziendali, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice Etico;
- segnalare eventuali violazioni del Codice e proporre idonee misure sanzionatorie.

Tutti i destinatari possono segnalare, per iscritto e in forma non anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico all'Organismo di Vigilanza che assumerà i provvedimenti del caso garantendo la necessaria riservatezza dell'identità del segnalante.

In caso di accertata violazione del Codice Etico, l'Organismo di Vigilanza riporterà la segnalazione e gli eventuali suggerimenti e/o sanzioni ritenuti necessari all'Amministratore Delegato di competenza e, nei casi più significativi, al Consiglio di Amministrazione.

A.5.1. DISPOSIZIONI SANZIONATORIE

L'osservanza delle norme del Codice Etico deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2104 del Codice Civile. Le violazioni delle norme del Codice Etico potranno costituire inadempimento delle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro o illecito disciplinare, nel rispetto delle

procedure previste dall'art. 7 dello Statuto dei Lavoratori, con ogni conseguenza di Legge, anche in ordine alla conservazione del rapporto di lavoro, e potranno comportare il risarcimento dei danni dalle stesse derivanti.
L'osservanza del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali assunte dai collaboratori non subordinati e/o soggetti aventi relazioni d'affari con la casa di cura. La violazione delle norme del Codice Etico potrà costituire inadempimento delle obbligazioni contrattuali, con ogni conseguenza di Legge, anche in ordine alla risoluzione del contratto e/o dell'incarico e potrà comportare il risarcimento dei danni dalla stessa derivanti.

A.5.2. DISPOSIZIONI FINALI

Il presente Codice Etico, ricognitivo della prassi aziendale, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della casa di cura Villa Bianca. Ogni variazione e/o integrazione dello stesso sarà approvata dai medesimi e diffusa tempestivamente ai Destinatari.