

Codice etico





INDICE

Introduzione	pag. 4
Mission - mandato	pag. 5
Vision – obiettivi di lungo periodo	pag. 6
Impegni	pag. 7
Comportamento nelle relazioni con le istituzioni	pag. 9
Comportamento nelle relazioni con i cittadini	pag. 9
Comunicazione all'esterno	pag. 10
Rapporti con i destinatari	pag. 10



INTRODUZIONE

Il Codice Etico rappresenta il documento ufficiale che contiene la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità etico-sociale dell'Ulss 4 " Alto Vicentino", nei confronti di tutti i "portatori di interesse".

Il codice etico chiarisce a tutti i partecipanti e agli altri soggetti esterni portatori di interesse, i criteri fondamentali che orientano le scelte: dalle decisioni di tipo strategico alle scelte operative effettuate quotidianamente nella conduzione dell'attività quindi, si presenta, oltre che come un insieme di regole di condotta, anche come uno strumento di gestione strategica dell'impresa, ed è vincolante per i comportamenti di tutti coloro che operano, direttamente o indirettamente, ad ogni livello, nel contesto Ulss.

L'Ulss col presente Codice Etico, intende richiamare la centralità e l'importanza dei temi relativi al servizio e alla cura della persona (con riferimento anche al contesto familiare) e al rispetto assoluto, da parte di tutti gli operatori, degli obblighi derivanti dal rapporto con il paziente/utente e con tutti gli altri portatori di interesse. L'integrità morale della persona, come tutelata dalla Carta Costituzionale, deve sempre prevalere in qualsiasi contesto della vita nell'ambito Ulss.

Le indicazioni qui contenute non sorgono come imposizione ma nascono dalla condivisione dei valori sentiti come comuni.





MISSION -Mandato

L'Ulss 4 è un ente della Regione Veneto, dotato di personalità giuridica pubblica, di autonomia gestionale, amministrativa, contabile e patrimoniale in conformità alla normativa nazionale e regionale.

L'Ulss 4 è responsabile del soddisfacimento dei bisogni di tutela della salute, del ben-essere e dei bisogni socio sanitari nel territorio di competenza e promuove lo sviluppo di un sistema organizzativo gestionale che colga le necessità dei cittadini e garantisca un continuum di processi assistenziali un'effettiva, continua ed efficace assistenza - dal territorio all'ospedale- potenziando l'assistenza primaria e la prevenzione. Promuove, mantiene e migliora lo stato di salute, sia individuale che collettivo, della popolazione residente e comunque presente a qualsiasi titolo nel proprio ambito territoriale, garantendo l'accesso a tutti i processi socio-sanitari ricompresi nei Livelli Essenziali di Assistenza.

VISION - OBIETTIVI DI LUNGO PERIODO

Gli impegni, condivisi e sostenuti da tutti i dipendenti dell'Ulss 4 con qualsivoglia qualifica e funzione, sono ispirati a quattro principi fondamentali della bioetica, espressi nel Belmont Report, definiti come "Giudizi generali -"che servono di base a diverse prescrizioni etiche particolari, così come alla valutazione delle azioni umane" e precisamente:

- **BENEFICENZA** necessità di prevenire il danno, eliminare il male, promuovere il bene proporzionare i benefici in rapporto ai rischi ed ai costi.
- **NON-MALEFICIENZA** l'obbligo di non arrecare intenzionalmente danno, ivi compreso quello consistente in trattamenti astrattamente e scientificamente praticabili ma inutilmente penosi o contrari all'effettivo interesse del paziente.
- **AUTONOMIA** necessità di riconoscimento del diritto del paziente a fare delle scelte ed a compiere delle azioni sulla base di valori e convinzioni personali. In campo biomedico implica l'obbligo del professionista a comunicare le informazioni sui trattamenti sanitari proposti ad accertare la comprensione (da parte del paziente) e la volontarietà e a favorire un'adeguata formazione delle decisioni.
- **GIUSTIZIA** si basa sull'equità sociale e sulla solidarietà interumana nella ripartizione degli oneri, ci deve essere equità nel distribuire i benefici e gli svantaggi e deve esserci per tutti uguale possibilità di accesso, il trattamento deve essere corretto, equo, appropriato.

Ne consegue che nella stesura di piani clinico assistenziali verranno rispettati i seguenti valori etici di base: rispetto e promozione del valore della persona del malato nell'intero percorso assistenziale intesa in tutte le sue dimensioni:

fisica, psichica, sociale, spirituale



Vision Mission



Fisica

- rispetto della riservatezza
- sistemazione nella stanza, collocazione adeguata e dignitosa del paziente in attesa di collocazione definitiva, astanteria, osservazione breve intensiva, ricovero, assistenza domiciliare, dimissioni.

Psichica

attenzione alle reazioni emotive e ai sentimenti (ansia, paura, vergogna, pudore) nel dialogo, nei gesti.

Sociale

- favorire orari di visite in funzione ai bisogni e condizioni del paziente;
- uso di strumenti audiovisivi (televisione, telefono, zona Wireless);
- coinvolgimento familiare nella rete dei servizi sociali.

Spirituale

- tempi e spazi per eventuali momenti religiosi;
- consentire incontri e colloqui con figure religiose;
- particolare attenzione all'assistenza religiosa nella fase prossima alla morte, sia per il morente che per i familiari (spazi e momenti per il cordoglio).



Rispetto del valore della autonomia

Assicurare e rispettare il diritto di adeguata informazione

- prospettazione del percorso terapeutico e delle possibili opzioni terapeutiche, tempi adeguati e luoghi riservati per comunicare con medici,
- informare e (verificare le risposte e gli effetti), disponibilità dei medici e del luogo per favorire la scelta della terapia da parte dei pazienti, sulla organizzazione delle Unità Operativa e sui vari orari di ambulatori; sulle diverse prestazioni;
- informare i pazienti sull'organizzazione dei reparti.

Rispetto del valore della giustizia distributiva

Assicurare l'adeguata accoglienza ed il rispetto dei diritti delle persone, senza preferenze, dimenticanze o discriminazioni

- analisi della situazione di accoglienza e risposta clinica al Pronto Soccorso;
- scelta del medico non legata ai tempi di attesa; erogare un servizio al paziente in tempi adeguati.





IMPEGNI

Responsabilità

L'Ulss 4 " Alto vicentino" considera il rispetto della legalità e la condivisione dei valori costitutivi dell'ordinamento democratico un imprescindibile dovere etico, vincolante per ogni cittadino.

I dipendenti e tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurino rapporti con l'Ulss n. 4, agiscono nel pieno rispetto delle leggi vigenti, dei regolamenti interni approvati dalla Direzione e in coerenza con i principi espressi nel presente Codice, in tutti gli ambiti in cui l'Ulss opera. Si impegna a non disattendere leciti diritti degli utenti, degli operatori e dei collaboratori anche in presenza di condizioni di ignoranza o incapacità degli stessi; in nessun caso il perseguimento dell'interesse dell'Ulss può giustificare una condotta non conforme a tali principi. E' impegno dell'Ulss n. 4 non iniziare o non proseguire alcun rapporto con gruppi, associazioni o singoli che perseguano finalità illecite o la cui condotta contrasti con i principi contenuti nel presente Codice.

Imparzialità

Nelle decisioni, nell'attività di assistenza, negli atti amministrativi, nelle relazioni con i portatori di interesse, l'Ulss 4 garantisce obiettività e giustizia nei confronti di tutti, evita ogni discriminazione in base all'età, sesso, razza, orientamento sessuale, nazionalità, condizioni economiche, stato di salute, opinioni politiche, credenze religiose.

Equità

Ogni persona ha diritto a essere trattata nel modo giusto, senza pregiudizio o preferenza, con un'equa distribuzione delle risorse disponibili: economiche, umane, di mezzi e di tempo. Equità intesa come attuazione di misure assistenziali e di cure adatte alle reali necessità, grazie a un lavoro di pianificazione e organizzazione che consenta una distribuzione corretta delle risposte ai bisogni.

Riservatezza

L'Ulss assicura la tutela del diritto alla riservatezza delle persone attraverso adeguati sistemi di sicurezza, archiviazione e protezione dei dati, nel rigoroso rispetto della vigente normativa in materia di privacy. Gli operatori a qualsiasi livello sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non necessari e non coerenti con l'esercizio della propria attività.

Sicurezza

Nello svolgimento della propria attività, l'Ulss opera nel rispetto del D.lgs. n. 81/2008 e delle successive modifiche e integrazioni, sia per quanto riguarda gli ambienti di lavoro che rispetto ai luoghi aperti al pubblico. Considera un dovere primario la tutela della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro e ritiene fondamentale, nell'espletamento della propria attività, il rispetto dei diritti dei lavoratori e la collaborazione con le organizzazioni che li rappresentano. Si impegna inoltre ad accogliere le eventuali indicazioni dei competenti organi di vigilanza e ad adottare adeguate misure preventive (Piano di Emergenza, Regolamento Antincendio, Evacuazione).



Ambiente

L'ambiente è un bene primario che l'Ulss 4 s'impegna a salvaguardare. A tal fine programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra lo sviluppo sostenibile e imprescindibili esigenze ambientali, in considerazione dei diritti attuali e delle generazioni future; è precisa volontà dell'Ulss n. 4 adottare, compatibilmente al principio di ragionevolezza, scelte economiche, tecnologie e comportamentali mirate alla riduzione dell'impatto ambientale e del consumo di risorse energetiche, prevenendo i rischi per le popolazioni e per l'ambiente, non solo nel rispetto della normativa vigente, ma tenendo conto dello sviluppo della ricerca scientifica e delle migliori esperienze in materia. E' infatti consapevole che una politica di protezione e di salvaguardia dell'ambiente rappresenta un miglioramento delle condizioni di vita dei cittadini e delle loro condizioni socio-sanitarie.

Patrimonio

L'Ulss n. 4 adotta gli strumenti necessari per tutelare il proprio patrimonio. I dipendenti e collaboratori s'impegnano a rispettarne i beni in modo proprio e conforme all'interesse della stessa Ulss, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo. Si impegnano altresì ad utilizzare con oculatezza le risorse dell'Azienda senza utilizzarle a fini personali (ad esempio utilizzando in modo improprio strumenti di indagine ed altro per scongiurare il rischio di azioni di responsabilità a proprio carico- medicina difensiva).

Trasparenza

L'Ulss n. 4 adotta un sistema di governo basato sull'ottimizzazione del patrimonio della stessa Ulss e sulla trasparenza nella gestione economica e finanziaria, al fine di assicurare la massima trasparenza di ogni procedimento. E' garantito l'accesso ai documenti amministrativi a chiunque ne abbia diritto, secondo le modalità previste ai sensi della vigente normativa in materia.

L'Ulss n. 4 fa conoscere il proprio operato attraverso l'immediata e facile controllabilità di tutte le fasi in cui si esplica l'azione amministrativa al fine di favorirne e garantirne lo svolgimento imparziale, nonché la partecipazione del Cittadino ai procedimenti amministrativi.

Rende pubblici i risultati conseguiti sul piano economico e gestionale.





COMPORAMENTO NELLE RELAZIONI CON LE ISTITUZIONI

I contatti con gli enti istituzionali avvengono esclusivamente tramite referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dal Direttore Generale, al fine di impedire ogni discriminazione, garantire la massima chiarezza nei rapporti e il rispetto dei principi costituzionali di imparzialità e buon andamento della Pubblica Amministrazione. Ogni rapporto con le istituzioni dello Stato, delle Regioni e degli Enti Locali è riconducibile esclusivamente a forme di comunicazione volte a chiarire le implicazioni dell'attività legislativa, dispositiva e amministrativa nei confronti dell'Azienda, a rispondere a richieste informali e a dati di controllo, o comunque a rendere nota la posizione su temi rilevanti per l' Azienda. L'Ulss 4 si impegna a fornire senza ritardo ogni informazione richiesta dagli Enti cui è demandato il controllo sulla propria attività, nel corso delle loro funzioni ispettive e collabora attivamente nel corso delle procedure istruttorie.

COMPORAMENTO NELLE RELAZIONI CON I CITTADINI

L'Ulss n. 4 orienta la programmazione e le strategie organizzative e gestionali alla valorizzazione del Cittadino e ritiene di primaria importanza:

- la soddisfazione dei bisogni della persona destinataria della prestazione sanitaria e socio-sanitaria attraverso il rispetto della sua libertà, dignità e della persona e della sua sicurezza;
- un comportamento professionale e collaborativo che si caratterizza per la disponibilità, la condivisione e soprattutto l'ascolto;
- l'accoglienza di tutti, indipendentemente dal sesso, età, razza, cittadinanza con la presa in cura globale della persona;
- lo sviluppo e della partecipazione del cittadino che non deve essere persona passiva ma attiva nel prendersi cura di se stesso;
- la presenza e la collaborazione con le Organizzazioni e le Associazioni di Volontariato per favorire la diffusione di un clima di reciproca fiducia tra i cittadini e personale sanitario con la consapevolezza che il valore del volontariato viene riconosciuto come un valore di grande importanza per l'Ulss. La ricerca di interazioni si attua attraverso la partecipazione a diversi tavoli istituzionali e momenti istituzionali di confronto e condivisione;
- un continuo monitoraggio per la rilevazione sia della qualità erogata che di quella percepita con la capacità di leggere segnalazioni e suggerimenti come atti a migliorare la qualità del servizio.





COMUNICAZIONE ALL'ESTERNO

Ogni attività di comunicazione rispetta le leggi, le normative, le regole, le pratiche di buona condotta professionale; è improntata al rispetto del diritto all'informazione senza favorire al conseguimento di una posizione di vantaggio da parte di organi di informazione ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando, tra le altre, le informazioni ritenute sensibili. I rapporti dell'Ulss n. 4 con i mass-media sono riservati esclusivamente al Direttore Generale ed ai responsabili a ciò deputati formalmente autorizzati a svolgere tale compito. I dipendenti e i collaboratori sono tenuti a fornire, all'interno e all'esterno dell'organizzazione, informazioni corrette, complete, comprensibili ed accurate, nel rispetto delle deleghe e delle direttive ricevute.

RAPPORTI CON I DESTINATARI

Dipendenti

Le politiche di gestione del personale sono rese note a tutti i dipendenti/collaboratori attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale. È assicurato il coinvolgimento dei collaboratori nello svolgimento del lavoro, anche prevedendo momenti di partecipazione a discussioni e decisioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali. Il dipendente/collaboratore partecipa a tali momenti con spirito di collaborazione e indipendenza di giudizio.

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

L'Azienda si impegna a diffondere il Codice presso i dipendenti, assicurandosi che esso venga adeguatamente compreso ed attuato. A loro volta, i dipendenti, si impegnano al rispetto delle norme disciplinari e dei principi ivi contenuti, adottano comportamenti non pregiudizievoli dell'affidabilità morale e professionale, in particolare, nello svolgimento dell'attività lavorativa, non prestano servizio sotto l'effetto di sostanze alcoliche, di droghe o qualunque altra sostanza in grado di alterare le capacità cognitive e percettive.

Direttori

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

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

Compete in primo luogo ai Direttori promuovere i valori e i principi contenuti nel Codice, facendosi carico delle responsabilità verso l'interno e verso l'esterno e rafforzando la fiducia, la coesione e lo spirito di gruppo. I Direttori devono, pertanto, rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i dipendenti assegnati all'assetto aziendale di propria competenza, indirizzandoli all'osservanza del Codice ed operando affinché gli stessi comprendano che il rispetto delle norme del Codice costituisce parte essenziale della qualità della prestazione di lavoro.



Esterni

Chiunque trattenga rapporti contrattuali con l'Azienda è tenuto al rispetto delle leggi vigenti e dei contenuti del presente Codice, pena la risoluzione dei contratti in essere e la possibilità, da parte dell'Azienda stessa, di avanzare in sede giurisdizionale la richiesta di risarcimento del danno di immagine subito.

*La moralità non è propriamente la dottrina
del come renderci felici, ma di come dovremmo
diventare degni di possedere la felicità. "*

(Immanuel Kant)



assistenza **attività** attraverso base **bisogni** cittadino
codice collaboratori comportamento comunicazione
condizioni condotta contenuti decisioni **dipendenti**
diritti **diritto** distribuzione economiche equita etico favorire
impegna informazioni interesse modo momenti necessita
organizzazione partecipazione **paziente** **persona** portatori
presente **principi** professionale propria rapporti responsabilita
risorse **rispetto** salute scelte servizio strumenti
svolgimento tempi ulss **valore** valori

