

Codice Etico e di comportamento

Sedi:

Castel San Pietro Terme – Viale Roma 9 – Tel. e Fax 051 943001

E-mail: fisiolaser@tin.it

Ozzano dell'Emilia – Via Allende 26 – Tel. 051 799642 – Fax 051 4695314

E-mail: fisiolaser.ozzano@virgilio.it

Copia n° 1 distribuita in forma:

☒ Controllata ☐ Non Controllata

n°	Data	Redatto	Verificato	Approvato	N° Parag. Modificato	Motivazioni
0	24/01/18	RAQ	DS	DA		Domanda Rinnovo Accred.
1	17/12/24	RAQ	DS	DA		Modello Organizzat. 231
2	24/08/26	RAQ	DS	DA	Artt. 1-10	Aggiornamento DGR 1314/2024, DGR 691/2025 e normativa 2026

Indice generale

Premessa

Art. 1: Destinatari

Art. 2: Principi e Valori

Art. 3: Integrità, Onestà, Correttezza e Lealtà

Art. 4: Equità, Obiettività e Tutela della persona/paziente

Art. 5: Trasparenza e Riservatezza

Art. 6: Comportamento dell'Amministratore Unico

Art. 7: Rapporto con gli utenti

Art. 8: Obblighi e doveri dei destinatari del Codice

Art. 9: Gestione dei rapporti in relazione al tema sicurezza sul luogo di lavoro

Art. 10: Violazione del Codice Etico e di comportamento

Il presente Codice definisce i doveri di diligenza, lealtà, imparzialità, buona condotta nonché i valori e i principi etici che i dipendenti, i medici, i fisioterapisti, i collaboratori, i consulenti, i fornitori e ogni altro soggetto che operi a qualsiasi titolo presso le strutture sanitarie del Centro Fisiolaserterapico Emiliano s.r.l. sono tenuti a osservare. Il Codice è aggiornato in coerenza con la DGR Emilia-Romagna n. 1314/2024, confermata dalla DGR n. 691/2025, con il D.Lgs. 231/2001, con la legge n. 24/2017 sulla sicurezza delle cure, con il D.Lgs. n. 24/2023 in materia di segnalazioni whistleblowing, con la normativa privacy e con la disciplina sulla salute e sicurezza sul lavoro. Il documento costituisce anche presidio organizzativo a supporto dei requisiti di accreditamento, della prevenzione della corruzione, degli obblighi di trasparenza e della corretta gestione dei rapporti con utenti, professionisti, fornitori e istituzioni pubbliche.

Art. 1 Destinatari

Il presente Codice è vincolante per l'Amministratore Unico, la Direzione, la Direzione Sanitaria, il Responsabile Qualità, i dipendenti, i professionisti sanitari, i consulenti, i collaboratori, i tirocinanti, i fornitori e tutti i soggetti che, anche temporaneamente, operano per conto o nell'interesse del Poliambulatorio.

Tutti i destinatari sono tenuti a conoscere e rispettare il Codice per quanto di propria competenza. L'osservanza delle sue disposizioni costituisce parte essenziale delle obbligazioni contrattuali e professionali assunte nei confronti del Poliambulatorio.

Il Poliambulatorio cura la diffusione del Codice, ne promuove la conoscenza in sede di assunzione, incarico, convenzionamento o affidamento e richiede ai destinatari formale presa d'atto del relativo obbligo di osservanza.

Art. 2 Principi e Valori

I principi fondamentali riconosciuti dal Poliambulatorio per il perseguimento della mission aziendale sono diligenza, lealtà, imparzialità, buona condotta e servizio orientato alla cura della persona, unitamente a correttezza, buona fede, onestà, proporzionalità, obiettività, equità, ragionevolezza, legalità, integrità, trasparenza, riservatezza, responsabilità sociale, valorizzazione delle competenze professionali, innovazione organizzativa e tutela della sicurezza dei pazienti e degli operatori.

I principi maggiormente attinenti alla specificità del contesto in cui opera il Poliambulatorio, quale struttura sanitaria privata accreditata e partner del Servizio sanitario regionale, sono declinati come segue:

- a) Centralità della persona: il Poliambulatorio orienta i propri servizi al miglioramento dello stato di salute e della qualità della vita delle persone, sviluppando relazioni improntate a educazione, cortesia, ascolto, rispetto, disponibilità e umanizzazione delle cure. La cura non si esaurisce nell'atto sanitario ma comprende accoglienza, informazione comprensibile, rispetto delle fragilità, continuità e accompagnamento del paziente nel percorso assistenziale.
- b) Qualità, appropriatezza e sicurezza delle cure: il Poliambulatorio promuove prestazioni sanitarie erogate secondo criteri di qualità, appropriatezza clinica e organizzativa, utilizzo di evidenze scientifiche, monitoraggio di indicatori, gestione del rischio sanitario, analisi di eventi avversi e near miss, formazione e aggiornamento continuo dei professionisti.
- c) Non discriminazione ed equità: il Poliambulatorio contrasta ogni forma di discriminazione diretta o indiretta e tutela pari dignità, accessibilità, inclusione e rispetto delle differenze di età, genere, origine, lingua, religione, condizioni psicofisiche, disabilità, convinzioni personali e condizioni socioeconomiche.
- d) Legalità, integrità e prevenzione dei conflitti di interesse: l'organizzazione conforma la propria azione al rispetto delle leggi, dei regolamenti, dei contratti, dei codici deontologici professionali e delle procedure interne, prevenendo corruzione, favoritismi, indebite pressioni, abusi di posizione, irregolarità documentali, contabili o informative e situazioni di conflitto di interesse anche solo potenziale.
- e) Trasparenza e tracciabilità: il Poliambulatorio assicura, per quanto applicabile alla natura di struttura privata accreditata, correttezza dei flussi informativi verso istituzioni e cittadini, tracciabilità delle attività, veridicità delle registrazioni e adempimento degli obblighi di pubblicazione e trasparenza connessi all'attività di pubblico interesse.
- f) Riservatezza e protezione dei dati: il trattamento di dati personali, sanitari e particolari avviene nel rispetto della dignità della persona, del segreto professionale e d'ufficio, del principio di necessità e delle misure tecniche e organizzative definite dal Poliambulatorio.

g) Valorizzazione del patrimonio professionale: il Poliambulatorio riconosce il ruolo delle competenze professionali, promuove formazione, addestramento, clinical competence e condivisione delle responsabilità, in coerenza con i requisiti di accreditamento e con i bisogni assistenziali.

h) Responsabilità sociale e collaborazione istituzionale: il Poliambulatorio agisce con senso di responsabilità verso pazienti, famiglie, professionisti, AUSL, Regione, fornitori e territorio, mantenendo comportamenti coerenti con la propria funzione sanitaria e sociale.

Art. 3 Integrità, Onestà, Correttezza e Lealtà

Il rispetto dei valori di integrità, onestà, correttezza e lealtà comporta, tra l'altro, che il Poliambulatorio e tutti i destinatari si impegnino a rispettare le leggi vigenti, i protocolli organizzativi, le procedure interne e le istruzioni operative adottate.

È fatto divieto di porre in essere, tollerare o agevolare comportamenti illeciti, corruttivi, fraudolenti, ingannevoli o comunque contrari al presente Codice, al Modello 231, alle norme di accreditamento o ai rapporti convenzionali con il Servizio sanitario regionale.

Devono essere garantite correttezza e veridicità nella tenuta della documentazione sanitaria, amministrativa, contabile e informatica, nella rendicontazione delle prestazioni, nei rapporti con AUSL, Regione, enti di controllo, pazienti, assicurazioni, mutue e fornitori.

Sono vietati omaggi, compensi, utilità, favori o vantaggi non modici che possano influenzare o apparire idonei a influenzare indipendenza di giudizio, imparzialità o correttezza dei comportamenti. In coerenza con il codice vigente, per i destinatari non sono ammessi regali o utilità di valore superiore a euro 150,00, salvo casi espressamente autorizzati e documentati.

Il Poliambulatorio promuove a tutti i livelli pratiche di prevenzione della corruzione, dei reati presupposto ex D.Lgs. 231/2001, del riciclaggio, della falsificazione documentale e di ogni condotta che possa arrecare danno alla persona assistita, all'ente o alla collettività.

Art. 4 Equità, Obiettività e Tutela della persona/paziente

Il Poliambulatorio considera valore imprescindibile la tutela dell'incolumità, della libertà, della dignità e della personalità individuale del paziente e di ogni persona che accede alle strutture.

Sono vietati comportamenti offensivi, vessatori, discriminatori, violenti o lesivi della dignità della persona, così come qualsiasi condotta che possa compromettere sicurezza, riservatezza, fiducia, consenso consapevole o libera autodeterminazione del paziente.

I destinatari del Codice operano con obiettività, imparzialità e proporzionalità, evitando decisioni basate su favoritismi, interessi personali, pressioni indebite o ragioni estranee ai bisogni di salute e alla corretta organizzazione del servizio.

Particolare attenzione deve essere assicurata alle persone fragili, ai minori, alle persone con disabilità, ai caregiver e ai pazienti che necessitino di spiegazioni, supporto relazionale o misure organizzative dedicate.

Chiunque venga a conoscenza di atti, omissioni o comportamenti che possano favorire una lesione dell'incolumità personale, della qualità assistenziale o della dignità del paziente deve darne immediata notizia secondo le procedure interne e gli obblighi di legge.

Art. 5 Trasparenza e Riservatezza

Il rispetto dei principi di trasparenza e riservatezza comporta che il Poliambulatorio diffonda informazioni veritiere, complete, aggiornate, comprensibili e coerenti con le attività effettivamente erogate e con gli obblighi applicabili alla struttura privata accreditata.

Il Poliambulatorio assicura, per l'attività di pubblico interesse e per quanto normativamente applicabile, l'adempimento degli obblighi di trasparenza, la corretta pubblicazione dei dati richiesti e la presenza di misure organizzative per la prevenzione della corruzione e la gestione dei flussi informativi verso le istituzioni e verso il pubblico.

È espressamente vietato comunicare, diffondere o fare uso improprio di dati personali, dati sanitari, informazioni riservate, credenziali informatiche, documenti interni o notizie apprese nello svolgimento dell'attività lavorativa o professionale.

I dati devono essere trattati secondo principi di liceità, correttezza, minimizzazione, integrità, disponibilità e tracciabilità. L'accesso ai sistemi informativi e alla documentazione sanitaria deve avvenire esclusivamente per finalità di servizio e nei limiti delle autorizzazioni attribuite.

I destinatari sono tenuti alla riservatezza anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro, incarico o collaborazione, fatti salvi gli obblighi di legge e le richieste delle autorità competenti.

Art. 6 Comportamento dell'Amministratore Unico

L'Amministratore Unico, nella consapevolezza della propria responsabilità, orienta la gestione a legalità, correttezza, imparzialità, trasparenza, sostenibilità organizzativa e tutela della sicurezza delle cure.

L'Amministratore assicura adeguato presidio delle responsabilità organizzative, dei controlli interni, dell'aggiornamento del Modello 231, del presente Codice, dei sistemi di prevenzione della corruzione, degli obblighi di trasparenza e dei processi richiesti dall'accreditamento regionale.

Deve evitare situazioni di conflitto di interesse, favorire la segregazione dei ruoli nei processi più sensibili, vigilare sulla correttezza dei rapporti con enti pubblici e privati e garantire uso riservato delle informazioni conosciute per ragioni d'ufficio.

Deve promuovere audit, verifiche, riesami, azioni correttive e iniziative formative utili a rafforzare la qualità organizzativa, la prevenzione degli illeciti e la conformità normativa del Poliambulatorio.

Art. 7 Rapporto con gli utenti

L'attività del Poliambulatorio è rivolta ai pazienti, ai loro familiari e ai caregiver, ai quali l'organizzazione si impegna a garantire accesso corretto ai servizi, cortesia, tempestività, professionalità, informazioni chiare, ascolto, tutela della riservatezza e rispetto della dignità personale.

Il Poliambulatorio persegue il miglioramento continuo delle prestazioni sanitarie mediante monitoraggio degli standard di servizio, raccolta di questionari di soddisfazione, gestione di reclami e segnalazioni, analisi degli indicatori, audit e azioni di miglioramento organizzativo e clinico.

Le informazioni rese agli utenti attraverso Carta dei Servizi, sito internet, materiale informativo, accettazione e professionisti devono essere coerenti con le attività autorizzate ed erogate, con le modalità di accesso, con le condizioni economiche e con gli impegni dichiarati dalla struttura.

Prima di procedere a trattamenti o prestazioni che lo richiedano, il paziente deve ricevere informazioni comprensibili su finalità, modalità di esecuzione, rischi, alternative, eventuali follow up e comportamenti successivi, così da poter esprimere un consenso informato libero e consapevole.

In nessun caso possono essere utilizzati strumenti persuasivi ingannevoli, informazioni non veritiere o comportamenti volti a condizionare impropriamente le scelte del paziente.

Art. 8 Obblighi e doveri dei destinatari del Codice

La professionalità, l'impegno, la tracciabilità dei comportamenti e la correttezza relazionale rappresentano obblighi essenziali dei destinatari del Codice. Nessun destinatario può ritenersi esonerato dall'osservanza delle presenti disposizioni.

I destinatari operano con diligenza, lealtà, segreto professionale e rispetto della normativa privacy; curano il decoro personale, indossano divisa o camice quando previsto, mantengono corretto rapporto con utenza e colleghi e utilizzano ambienti, strumenti e attrezzature esclusivamente per finalità lavorative.

È fatto divieto di alterare, manomettere, omettere o ritardare indebitamente dati, referti, registrazioni, prescrizioni, documenti di attività o altri atti aventi rilievo sanitario, amministrativo, contabile o informatico.

I destinatari devono dichiarare tempestivamente situazioni di incompatibilità, conflitto di interesse, pressioni indebite, tentativi di corruzione, anomalie documentali o organizzative e ogni comportamento che possa arrecare danno al paziente, al Poliambulatorio o ai rapporti con le istituzioni.

I destinatari rispettano le misure di prevenzione degli illeciti, collaborano con la funzione interna preposta alla prevenzione della corruzione e agli obblighi di trasparenza e utilizzano i canali previsti per le segnalazioni, compreso il sistema whistleblowing, con divieto di ritorsione nei confronti del segnalante in buona fede.

Al personale sono rivolte attività formative in materia di etica, qualità, sicurezza delle cure, trasparenza, integrità, privacy, sicurezza informatica, rischio clinico, sicurezza sul lavoro, antincendio, emergenze, clinical competence e utilizzo appropriato delle tecnologie.

Nell'utilizzo delle tecnologie informatiche i destinatari devono perseguire esclusivamente finalità aziendali, proteggere credenziali e dispositivi, non condividere password, non utilizzare account altrui, non installare strumenti non autorizzati e non impiegare sistemi o reti aziendali per finalità personali idonee a compromettere sicurezza, reputazione o integrità dei dati.

Art. 9 Gestione dei rapporti in relazione al tema sicurezza sul luogo di lavoro

Il Poliambulatorio si impegna a prendersi cura della salute e della sicurezza di operatori, pazienti, utenti e terzi, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dalle misure organizzative interne.

A tal fine valuta i rischi, aggiorna il Documento di Valutazione dei Rischi e gli altri documenti di sicurezza, individua misure di prevenzione e protezione, verifica il corretto uso delle attrezzature di lavoro, dei dispositivi medici e dei dispositivi di protezione individuale e garantisce adeguata manutenzione, addestramento e sorveglianza.

Particolare attenzione è dedicata ai rischi clinici e organizzativi, al rischio biologico, alla gestione delle emergenze, alla prevenzione incendi, alla sicurezza degli ambienti, alla sicurezza informatica correlata ai processi assistenziali e alla prevenzione di aggressioni o comportamenti ostili verso gli operatori.

Ogni destinatario è tenuto a collaborare attivamente alla sicurezza, segnalando pericoli, guasti, malfunzionamenti, quasi eventi, incidenti, infortuni, situazioni di non conformità o uso improprio delle attrezzature e attenendosi alle istruzioni ricevute.

Art. 10 Violazione del Codice Etico e di comportamento

La violazione delle disposizioni del presente Codice costituisce inadempimento degli obblighi contrattuali, disciplinari o professionali e comporta l'applicazione delle misure previste dalla normativa vigente, dal contratto, dal regolamento interno e, ove applicabile, dal sistema disciplinare del Modello 231.

La funzione interna incaricata della prevenzione della corruzione e degli obblighi di trasparenza, in coordinamento con Amministratore Unico, Direzione Sanitaria e funzioni competenti, cura la diffusione del Codice, promuove iniziative formative, riceve o indirizza le segnalazioni secondo i canali previsti, monitora l'attuazione delle misure e propone eventuali azioni correttive o migliorative.

All'atto dell'assunzione, del conferimento dell'incarico o della stipula del contratto, il Poliambulatorio verifica la conoscenza del Codice da parte della nuova risorsa e acquisisce la presa d'atto dell'obbligo di rispettarne le disposizioni.

Restano fermi gli obblighi di segnalazione alle autorità competenti nei casi previsti dalla legge, la tutela del segnalante in buona fede e la perseguibilità delle segnalazioni infondate effettuate con dolo o colpa grave.

Costituiscono, in particolare, gravi violazioni del Codice: la falsificazione o alterazione di documenti e dati; l'uso improprio di risorse, credenziali o informazioni riservate; comportamenti corruttivi o conflitti di interesse non dichiarati; la lesione della dignità o della sicurezza del paziente; la violazione delle regole su trasparenza, privacy, whistleblowing, sicurezza sul lavoro e sicurezza delle cure.