



Codice Etico

Casa di Cura Privata Villa Melitta

Indice

1. Adozione e aggiornamento	3
2. Obiettivi, destinatari e criteri di applicazione	3
3. Osservanza del Codice e rapporto con le altre fonti normative.....	3
4. Gli Stakeholder di Villa Melitta	4
5. Principi etici di riferimento di Villa Melitta.....	5
EQUITÁ.....	5
TRASPARENZA.....	5
COMPORAMENTO ETICO.....	6
PARTECIPAZIONE	7
MIGLIORAMENTO CONTINUO.....	8
INNOVAZIONE.....	9
6. I diritti fondamentali dei cittadini.....	10
7. Mancato rispetto del codice etico.....	11

1. Adozione e aggiornamento

Il presente Codice Etico si applica alla Casa di Cura Privata Villa Melitta (Villa Melitta). Esso è entrato in vigore con l'approvazione dal parte del Consiglio di Amministrazione in data 15.06.2014.

Al verificarsi di significative variazioni nella struttura, nella gestione o nell'attività della Casa di Cura, il Codice dovrà essere sottoposto a revisione, al fine di garantirne il costante allineamento con l'evoluzione della realtà aziendale e dei principi etici espressi dalle comunità economiche e sociali di riferimento.

2. Obiettivi, destinatari e criteri di applicazione

Attraverso il Codice Etico perseguiamo l'allineamento degli interessi di Villa Melitta, nel rispetto dei principi fondamentali e dei diritti dei cittadini e degli obiettivi di Villa Melitta, governando le relazioni con gli Stakeholder in modo unitario e coerente in ogni articolazione organizzativa.

Le relazioni fiduciarie con tutti gli Stakeholder sono per Villa Melitta un valore essenziale e sono fondate sulla buona reputazione che la Casa di Cura accumula attraverso l'osservanza dei doveri fiduciarie che ha nei loro confronti, come definiti in questo Codice.

Il rispetto degli impegni e delle responsabilità di natura etica, assunte nei confronti degli Stakeholder nel comporre gli interessi particolari all'interno delle strategie aziendali, oltre alle concrete prestazioni sanitarie ed ai risultati clinici ed economici della gestione, costituisce perciò il metro su cui intendiamo qualificare i nostri comportamenti ed è in primis sulla base del Codice Etico e della sua osservanza che intendiamo formare e accrescere la reputazione di Villa Melitta.

Tutti coloro i quali operano, a qualsiasi titolo e con qualsiasi funzione, a favore e/o per conto di Villa Melitta, dipendenti o collaboratori, sono tenuti a conoscere, rispettare e attuare il presente Codice senza riserve e coloro i quali hanno le maggiori responsabilità, come la direzione, devono essere di esempio nell'adozione di comportamenti coerenti.

3. Osservanza del Codice e rapporto con le altre fonti normative

Il Codice Etico definisce le modalità con cui Villa Melitta intende perseguire la propria missione e rapportarsi con i diversi Stakeholder improntando le attività gestionali e operative al rispetto delle obbligazioni morali e legali nei confronti della collettività. Pertanto consideriamo il rispetto del Codice come un valore in sé.

Allo stesso tempo, ci aspettiamo che i nostri interlocutori agiscano secondo principi etici analoghi e in ogni caso coerenti con i principi universalmente accettati in materia di diritti umani, lavoro, sicurezza e ambiente.

Le norme del presente Codice non sono sostitutive, ma ulteriori rispetto a quelle adottate in relazione a specifiche normative vigenti, siano esse di carattere obbligatorio o di autodisciplina.

La loro osservanza presuppone pertanto il rispetto dell'ordine giudiziario e il costante impegno ad operare in conformità con le norme di legge e i regolamenti di pubblica autorità vigenti, con le Norme internazionali ai quali abbiamo aderito o aderiremo in futuro e con le procedure interne.

Il Codice Etico è un elemento essenziale del sistema integrato di gestione della Qualità, Sicurezza e Ambiente di Villa Melitta, in quanto integra tale modello sul piano dell'espressione e comunicazione dei valori, dei principi e delle regole di comportamento, e concorre all'attuazione dei principi universali.

A tal fine, costituiscono parte integrante del presente documento:

- I diritti del paziente
- Il sistema di gestione integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente;
- Le regole di comportamento aziendali

4. Gli Stakeholder di Villa Melitta

Nello svolgimento delle attività, Villa Melitta intrattiene relazioni con una molteplicità di stakeholder, cioè gruppi e singoli individui che sono portatori di specifici interessi, sui quali le attività di Villa Melitta hanno effetto e/o che contribuiscono in vario modo all'attività e all'esistenza stessa di Villa Melitta.

Ai fini dell'applicazione del presente Codice, l'impegno di Villa Melitta è riferito a 5 Stakeholder:

- 1. I Soci**
- 2. I Pazienti**
- 3. I Collaboratori**
- 4. Le Istituzioni**
- 5. I Fornitori**

Il successo dell'organizzazione dipende dal saper comprendere e soddisfare le esigenze e le aspettative, presenti e future, di tutte le parti interessate: soci – pazienti – collaboratori – istituzioni – fornitori

Le relazioni da cui nascono le aspettative dei nostri Stakeholder costituiscono la base dei doveri fiduciari che abbiamo verso tutti gli Stakeholder. Tali doveri fiduciari consistono nel garantire che Villa Melitta persegua la propria missione ricercando l'equo bilanciamento degli interessi di tutti gli Stakeholder, tenendo anche conto dell'esistenza di interessi multipli, e quindi di possibili complementarità e conflitti di interessi, e dell'essere Casa di Cura convenzionata, perciò soggetta ad obblighi verso l'Azienda Sanitaria.

Con tutti gli Stakeholder condividiamo la responsabilità di considerare la qualità del servizi sanitario erogato e la sostenibilità economica e ambientale delle nostre attività presenti, poiché essa incide in maniera rilevante sulle condizioni e le possibilità di vita delle generazioni future, in termini sia di salute sia di crescita e stabilità lavorativa e sociale.

5. Principi etici di riferimento di Villa Melitta

EQUITÀ

come garanzia di pari opportunità, equilibrio e imparzialità nei confronti di ogni Stakeholder

Ogni Stakeholder, sia esso individuo o insieme di persone, è ugualmente degno di considerazione e rispetto in quanto non è solo un mezzo per la realizzazione della missione di Villa Melitta ma è un valore in sé, al quale l'attività di tutti i giorni è indirizzata.

In virtù di questo principio riteniamo che non siano ammissibili comportamenti che possano arrecare pregiudizio all'integrità e alla dignità di ogni persona, né discriminazioni in base a criteri di preferenza o esclusione arbitrari, ovvero non connessi all'importanza del contributo che la relazione con l'interlocutore può offrire o dell'interesse che la stessa può rappresentare per la realizzazione della missione di Villa Melitta.

Pertanto non possono costituire di per sé criteri di preferenza o di esclusione caratteristiche personali quali genere, orientamento sessuale, razza, nazionalità o etnia, credo politico e religioso, età, stato civile, aspetto fisico o disabilità, responsabilità familiari o di cura, vincoli di parentela o di altra natura.

Non costituiscono violazioni del principio di non discriminazione eventuali trattamenti preferenziali rivolti a interlocutori che fanno parte di categorie a rischio di esclusione dal contesto economico e sociale in conseguenza di condizioni sociali o personali svantaggiate o che siano meritevoli di particolare attenzione per il loro ruolo sociale o definiti degni di particolare tutela dalla legge.

Villa Melitta si impegna al rispetto del principio di EQUITÀ nei confronti dei propri Stakeholder attraverso le seguenti azioni:

- SOCI: garantire il rispetto dello statuto della società
- PAZIENTE: garantire a parità di bisogni e competenza l'accesso alle prestazioni
- PERSONALE: garantire la parità di trattamento e non discriminazione nei rapporti di lavoro
- FORNITORE: garantire l'accesso imparziale ai fornitori
- ISTITUZIONI: garantire il trattamento imparziale nella collaborazione con le Istituzioni

TRASPARENZA

come garanzia che le decisioni vengano affrontate nel modo più trasparente possibile con tutti i Stakeholder

Consideriamo essenziale, per la costruzione di un rapporto di fiducia che favorisca la cooperazione mutuamente vantaggiosa, sia l'apertura al dialogo con gli Stakeholder sia la trasparenza nei processi decisionali, nelle modalità di erogazione e accesso ai servizi come garanzia di uguaglianza e imparzialità nel gestire le risorse finanziarie e umane.

Riconosciamo anche il valore della partecipazione attiva a iniziative di dialogo multi-Stakeholder per contribuire all'identificazione delle priorità d'azione e alla ricerca di soluzioni rispetto ai problemi economici, sociali e ambientali che interessano il territorio nel quale opera Villa Melitta.

Nel presupposto del pieno rispetto delle norme di legge, la raccolta e il trattamento dei dati personali avvengono sempre nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità degli interessati. In particolare:

- tutte le operazioni di trattamento dei dati personali sono improntate ai principi di liceità, correttezza, pertinenza e completezza, raccogliendo solo i dati necessari per scopi determinati, espliciti e legittimi e mantenendoli solo per il tempo necessario agli scopi per cui sono stati raccolti;
- garantiamo a tutti gli interessati l'informazione sui loro diritti in materia di privacy e la comunicazione in forma intellegibile dei loro dati personali e delle finalità e modalità di trattamento degli stessi e curiamo che ogni attività di comunicazione sia rivolta a soggetti che hanno espresso un esplicito consenso;
- adottiamo specifiche misure di sicurezza atte a prevenire perdite, trattamenti non autorizzati e usi illeciti o non corretti dei dati personali e/o accessi non autorizzati alle banche dati e strumenti IT.

Villa Melitta si impegna al rispetto del principio di TRASPARENZA nei confronti dei propri Stakeholder attraverso le seguenti azioni:

- SOCI: garantire la pubblicazione delle scelte, delle strategie, delle attività e del bilancio
- PAZIENTE: garantire la conoscenza nei processi decisionali, nelle modalità di erogazione e nell'accesso ai servizi della Casa di Cura tutelando la privacy e la dignità del paziente
- PERSONALE: garantire che tutte le azioni riguardanti il personale siano a conoscenza di tutti, tutelando la privacy e la riservatezza di ogni dipendente
- FORNITORI: garantire una comunicazione chiara con ogni fornitore
- ISTITUZIONI: garantire una comunicazione chiara con le Istituzioni con le quali si collabora

COMPORAMENTO ETICO

come garanzia di azione applicando sempre i principi di uguaglianza, rispetto reciproco, correttezza, tutela e promozione dei diritti umani con tutti gli Stakeholder

Le relazioni di gerarchia e di autorità all'interno della Casa di Cura sono funzionali al suo buon funzionamento e quindi al perseguimento degli interessi di tutti gli Stakeholder. Sentiamo pertanto la responsabilità di esercitare l'autorità in maniera legittima, sulla base della fiducia, liberamente riconosciuta, che le decisioni siano sempre assunte in conformità con la legge e nel rispetto dei principi etici, evitando ogni abuso nei confronti di qualsiasi Stakeholder o di approfittare della cooperazione di qualcuno per avvantaggiare o svantaggiare iniquamente qualcun altro o di trarre unilateralmente vantaggio personale dalla propria posizione gerarchica.

Pur considerando il fatto che Villa Melitta opera in un contesto politico-sociale in cui la tutela e la promozione dei diritti umani sono principi consolidati, riteniamo doveroso impegnarci affinché non solo da parte nostra ma anche da parte dei nostri Stakeholder siano rispettati tali diritti, e in particolare:

- **il diritto all'integrità e alla dignità personale**, evitando qualsiasi coinvolgimento, anche indiretto e involontario, nella violazione dei diritti fondamentali alla vita, all'incolumità e alla libertà individuale, soprattutto con riferimento all'utilizzo di lavoro minorile (come definito dalla Convenzione n° 138 dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro) e di lavoro forzato od obbligatorio (come definito dalla Convenzione n° 29 dell' Organizzazione Internazionale del Lavoro) e a qualsiasi altra forma di sfruttamento dei minori, delle donne e delle minoranze;
- **il diritto alla salute, alla sicurezza e allo sviluppo economico sostenibile**, promuovendo il rispetto delle normative e la concreta applicazione delle convenzioni e dei protocolli internazionali di riferimento e tenendo conto degli standard e delle raccomandazioni che provengono dagli operatori e dalle agenzie di valutazione attive a livello internazionale della sanità e in generale della responsabilità sociale delle organizzazioni.
- **Il diritto del paziente** applicando il **Protocollo sul servizio sanitario**, proposto, a livello nazionale, dal Tribunale per i diritti del malato e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, lo consentono e l'agevolano.

Villa Melitta si impegna al rispetto del principio di **COMPORTAMENTO ETICO** nei confronti dei propri Stakeholder attraverso il rispetto scrupoloso del proprio Codice Etico.

PARTECIPAZIONE

come condivisione delle decisioni e degli obiettivi con i propri Stakeholder

Villa Melitta garantisce il coinvolgimento dei cittadini attraverso diverse forme di partecipazione, affinché abbiano un ruolo attivo all'interno dell'organizzazione sanitaria e possano condividere responsabilmente le scelte aziendali (partecipazione degli utenti a scelte di politica sanitaria; adesione degli operatori ad un progetto di collaborazione multidisciplinare; conoscenza dei servizi offerti e delle condizioni e modalità stabilite per l'accesso alla loro funzione; conoscenza dell'azienda nel suo complesso e nella sua articolazione organizzativa; accesso e accoglienza degli utenti attraverso nuove applicazioni informatiche per migliorare l'integrazione tra i servizi sanitari e il territorio.

Inoltre Villa Melitta garantisce il principio di partecipazione degli operatori dell'azienda, per creare un ambiente di lavoro che permetta a tutti di sentirsi protagonisti delle trasformazioni operative ed organizzative. Crediamo che le persone nello svolgimento delle loro attività lavorative generino valore maggiore quando si realizzano collaborazione reciproca, condivisione di obiettivi personali e spirito di squadra, condizioni che, per essere sostenute, necessitano della fiducia reciproca e delle procedure di funzionamento della Casa di Cura e del mutuo riconoscimento dei meriti.

A tal fine, le remunerazioni devono essere improntate a equità rispetto alla qualità e quantità della prestazione lavorativa ed offrire adeguata incentivazione in relazione ai contributi prestati e ai risultati ottenuti, in modo che ogni collaboratore continui a dare il proprio apporto anche in considerazione del suo apprezzamento morale verso l'organizzazione in cui opera.

Villa Melitta si impegna al rispetto del principio di PARTECIPAZIONE nei confronti dei propri Stakeholder attraverso le seguenti azioni:

- SOCI: garantire la condivisione degli obiettivi e decisioni tra i soci
- PAZIENTE: garantire il coinvolgimento del paziente e della sua famiglia in tutte le fasi del percorso di cura
- PERSONALE: garantire il coinvolgimento del dipendente nelle scelte aziendali
- FORNITORI: garantire un rapporto di partnership con ogni fornitore
- ISTITUZIONI: garantire un rapporto di partnership con le istituzioni

MIGLIORAMENTO CONTINUO

come garanzia di perseguire la Qualità, la Sicurezza e la Sostenibilità Ambientale nella realizzazione del servizio sanitario.

La creazione di valore sostenibile nel lungo termine presuppone che ogni risorsa - intesa come apporto professionale o lavorativo o patrimonio di relazioni delle persone, oppure come fattore produttivo di natura finanziaria, tecnologica, ambientale o naturale - venga impiegata secondo la propria effettiva capacità di contribuire al raggiungimento della Missione, Visione e Obiettivi di Villa Melitta.

Il perseguimento di una politica per la qualità, sicurezza e ambiente significa:

- assicurare che i servizi prestati siano conformi ai requisiti specificati dalle norme di riferimento, alle prescrizioni normative in tema di salute, sicurezza e sostenibilità ambientale;
- soddisfare i fabbisogni del paziente e degli altri Stakeholder interessati all'erogazione della prestazione sanitaria;
- il ragionevole e costante miglioramento della efficienza delle prestazioni, della sicurezza sul posto di lavoro e dell'ambiente nel quale opera l'organizzazione.

In questo senso Villa Melitta si impegna a garantire a tutti gli Stakeholder che entrano in contatto con l'organizzazione un ambiente sicuro e salubre, prevenendo le lesioni e le malattie che potrebbero essere causate dall'ambiente di lavoro.

Siamo convinti di poter raggiungere tale traguardo attraverso un Sistema Integrato Qualità, Sicurezza, Ambiente e di Responsabilità Sociale (Certificati da un Ente terzo qualificato) che coinvolga tutte le funzioni aziendali, gestito attivamente e continuamente aggiornato, migliorato nella gestione e nelle performance, anche relative alla salute, alla sicurezza e all'ambiente, da persone motivate, responsabili e

professionalmente preparate le quali collaborano tra loro nel rispetto sia delle singole funzioni che dei valori condivisi della Casa di Cura.

Riconoscendo l'interesse delle generazioni future a una possibilità di vita che non sia pregiudicata dalla scarsità delle risorse naturali, dal degrado dell'ambiente e dai cambiamenti climatici causati da comportamenti non responsabili delle generazioni attuali, consideriamo prioritario gestire proattivamente le nostre responsabilità di natura ambientale, sia verso le comunità in cui operiamo sia verso le generazioni future, in un'ottica di medio-lungo termine.

Ci impegniamo perciò ad avere un approccio preventivo rispetto alle sfide ambientali, attuando una politica ambientale orientata alla progressiva riduzione degli impatti diretti e indiretti della nostra attività e alla diffusione di maggiore sensibilità e impegno per la tutela dell'ambiente, con riferimento sia al contesto locale (qualità del suolo, dell'aria e dell'acqua del territorio in cui viviamo) sia alle sfide globali (biodiversità e cambiamenti climatici).

Villa Melitta si impegna al rispetto del principio di MIGLIORAMENTO CONTINUO nei confronti dei propri Stakeholder attraverso le seguenti azioni:

- SOCI: impegno costante allo sviluppo e crescita sostenibile aziendale ed al mantenimento delle certificazioni Qualità, Sicurezza e Ambiente
- PAZIENTE: garantire la trasparenza dell'informazione e l'erogazione di prestazioni adeguate per soddisfare i bisogni e le aspettative del paziente e della sua famiglia
- PERSONALE: garantire un ambiente di lavoro sicuro, salubre e le possibilità per uno sviluppo professionale costante
- FORNITORI: garantire la scelta del miglior fornitore in base ad oggettivi requisiti di qualità, sicurezza e sostenibilità ambientale
- ISTITUZIONI: collaborare con istituzioni in linea con il nostro sistema integrato di qualità, sicurezza e ambiente.

INNOVAZIONE

come sviluppo costante di nuova conoscenza e competenza

Crediamo nell'innovazione non fine a se stessa, ma intesa sia come promozione dello sviluppo costante di nuove conoscenze e competenze al servizio della salute del paziente, sicurezza e sostenibilità dell'ambiente di lavoro, sia come ricerca del continuo miglioramento nei confronti di tutti gli Stakeholder. In particolare per Villa Melitta chi affronta le sfide della medicina moderna e desidera offrire la migliore assistenza possibile al paziente, deve investire una parte della propria attività nella ricerca e nello sviluppo e nello sviluppo di rapporti con partner scientifici di alto livello per un costante scambio di esperienze.

Villa Melitta si impegna al rispetto del principio di INNOVAZIONE nei confronti dei propri Stakeholder attraverso le seguenti azioni:

- SOCI: garantire un valore aggiunto

- PAZIENTE: garantire il miglior trattamento ed erogazione del servizio
- PERSONALE: garantire un costante sviluppo della propria competenza
- FORNITORI: garantire la scelta dell'evoluzione tecnologica
- ISTITUZIONI: garantire una collaborazione basata su sviluppi tecnologici

6. I diritti fondamentali dei cittadini

Villa Melitta tutela i DIRITTI DEL CITTADINO che costituiscono parte integrante del Codice Etico. Sono di seguito esplicitati i diritti fondamentali del cittadino:

Diritto al tempo: ogni cittadino ha diritto di vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.

Diritto all'informazione e alla documentazione sanitaria: ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

Diritto alla sicurezza: chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati da un eventuale cattivo funzionamento della strutture e dei servizi.

Diritto alla protezione: il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

Diritto alla certezza: ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio Sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio a prescindere dal soggetto erogatore e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali ed organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

Diritto alla fiducia: ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un sospetto bugiardo.

Diritto alla qualità: ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientate verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

Diritto alla differenza: ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

Diritto alla normalità: ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

Diritto alla famiglia: ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio Sanitario il sostegno materiale necessario.

Diritto alla decisione: il cittadino ha il diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decidere e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

Diritto al volontariato, all'assistenza da parte dei soggetti non profit e alla partecipazione: ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

Diritto al futuro: ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

Diritto alla riparazione dei torti: ogni cittadino ha diritto, di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

7. Mancato rispetto del codice etico

Le segnalazioni di eventuali violazioni del presente Codice Etico vanno inoltrate in forma scritta e non anonima a:

Direzione – Casa di Cura Privata Villa Melitta Srl

Via Col di Lana, 6 | I - 39100 BOLZANO

o all'indirizzo email: info@villamelitta.it

Le segnalazioni pervenute saranno mantenute strettamente riservate, fatti salvi gli obblighi di legge.

Le segnalazioni saranno gestite attraverso la procedura di Non Conformità e l'apertura di azioni correttive/preventive e comunque una presa di posizione della Direzione della Casa di Cura.

I segnalanti sono garantiti da qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione, fatto salvo il diritto della Società di agire a tutela della reputazione propria e del proprio personale e a ristoro di eventuali danni patiti in conseguenza di segnalazioni avanzate in mala fede.