



# **CODICE ETICO**



## INDICE

0 INTRODUZIONE .....	3
0.1 Il Codice etico .....	3
0.2 Destinatari .....	4
0.3 Attuazione e controllo .....	4
0.4 Possibili dubbi sui comportamenti da tenere .....	4
0.5 Segnalazione di violazioni .....	5
0.6 Sanzioni .....	5
0.7 Miglioramento del Codice etico .....	5
1 LA CASA DI CURA PARCO DEI TIGLI, LA SUA MISSIONE E LA VISIONE ETICA .....	6
1.1 La Casa di cura Parco dei Tigli .....	6
1.2 Missione della Casa di Cura Parco dei Tigli .....	8
1.3 Visione etica e motivazioni .....	11
1.4 Gli stakeholder della Casa di Cura Parco dei Tigli .....	12
2 PRINCIPI E NORME DI CONDOTTA RELATIVI A TUTTI GLI STAKEHOLDER .....	13
3 PRINCIPI E NORME DI CONDOTTA RELATIVI A SPECIFICI STAKEHOLDER .....	15
3.1 Rapporti con lo Stato, la pubblica amministrazione e gli enti pubblici .....	15
3.2 Rapporti con i pazienti e i familiari .....	15
3.3 Rapporti con i lavoratori .....	15
3.4 Rapporti con soci, investitori e istituti di credito .....	16
3.5 Rapporti con i fornitori .....	17
3.6 Rapporti con la collettività, le comunità locali e gli enti no profit .....	17
3.7 Rapporti con i concorrenti .....	17
3.8 Rapporti con l'ambiente .....	17

Aggiornamento N°	Approvato il:	Da (Organo Dirigente):	Variazioni apportate rispetto alla precedente versione:
			Prima emissione



## 0 INTRODUZIONE

### 0.1 Il Codice etico

Il presente Codice etico (o “Codice”) indica i principi e le norme di condotta adottati dalla Casa di Cura Parco dei Tigli.

Nell’ambito del presente Codice vengono indicati:

- A) i **principi etici** adottati dalla Casa di Cura Parco dei Tigli. Essi si intendono vincolanti per Società nel suo complesso; si tratta di impegni di carattere collettivo, alla cui osservanza ogni persona operante all’interno della Casa di Cura Parco dei Tigli è tuttavia tenuta per quanto di propria competenza. Tali principi sono evidenziati graficamente da un riquadro:

**Principio etico**

- B) le **norme di condotta** sono invece i criteri di comportamento cui le persone che operano all’interno della Casa di Cura Parco dei Tigli devono attenersi per garantire, con particolare riguardo a specifiche aree potenzialmente critiche, il rispetto dei Principi etici. Le norme di condotta sono precedute dal simbolo: “▪”, utilizzato come segue:

- Norma di condotta

Sia i principi etici che le norme di condotta hanno carattere ASSOLUTO e non possono essere derogate da alcun provvedimento o disposizione, se non modificativo del presente Codice etico e adottate secondo quanto previsto dal Modello ex d.lgs. 231/01.



## 0.2 Destinatari

Il Codice etico è vincolante per:

- a) le persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione nonché da persone che esercitino, anche di fatto<sup>1</sup>, la gestione e il controllo dello stesso;
- b) le persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti di cui alla lettera a).

A fornitori ed altri soggetti esterni che collaborano con la Casa di Cura Parco dei Tigli è rivolto un apposito Codice di carattere più generale, tale cioè da prevedere il rispetto dei nostri principi fondamentali di legalità e correttezza senza vincolare i soggetti terzi alle specifiche modalità applicative indicate nel presente Codice.

## 0.3 Attuazione e controllo

Le modalità di attuazione e controllo del presente Codice, finalizzate a garantire, con apposite misure preventive, il rispetto dei principi etici e delle norme di condotta in esso enunciati, sono indicate nelle "Disposizioni generali del Modello ex d.lgs. 231/01" adottato dalla Casa di Cura Parco dei Tigli nonché nel documento "Controlli adottati nell'ambito del Modello".

Tali documenti prevedono:

- un adeguato programma di formazione e sensibilizzazione continua sulle problematiche attinenti al Codice etico;
- protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni;
- misure idonee a garantire lo svolgimento dell'attività nel rispetto della legge e a scoprire ed eliminare tempestivamente situazioni di rischio;
- modalità di gestione delle risorse finanziarie;
- la vigilanza e cura dell'aggiornamento del Modello da parte di un Organismo appositamente incaricato ("Odv");
- obblighi di informazione nei confronti dell'Odv;
- un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto del Codice etico e delle misure indicate nel modello.

I destinatari del presente Codice sono congiuntamente tenuti al rispetto delle citate Disposizioni generali e Controlli.

## 0.4 Possibili dubbi sui comportamenti da tenere

Il presente Codice non include tutte le situazioni. Ci si potrebbe trovare, infatti, a dover affrontare questioni etiche difficili da risolvere.

In questi casi, è opportuno porsi le seguenti domande sul comportamento che intendiamo adottare:

- è legale ed etico?
- posso spiegarlo alla mia famiglia ed ai miei amici?
- mi sentirei a mio agio se fosse pubblicato su un quotidiano?

L'Organismo di vigilanza è a disposizione per chiarire eventuali dubbi sui comportamenti da tenere in relazione al Codice.

---

<sup>1</sup> Si precisa peraltro che l'esercizio di fatto di tali poteri senza adeguata formalizzazione è vietato dalle Disposizioni generali del Modello.



## 0.5 Segnalazione di violazioni

Le violazioni al presente Codice devono essere segnalate all'Organismo di vigilanza, nonché, se possibile, al proprio Responsabile, utilizzando le caselle di posta elettronica comunicate o richiedendo un colloquio diretto.

Violazioni commesse da membri dell'Organismo di vigilanza devono essere segnalate all'Organo dirigente.

Viene garantita la riservatezza delle informazioni fornite.

## 0.6 Sanzioni

Le violazioni del presente Codice non saranno in alcun modo tollerate e comporteranno, a seconda dei casi, misure disciplinari nei confronti di chi le ha commesse, fino al licenziamento; la risoluzione del contratto di collaborazione o fornitura o la destituzione dal Consiglio di amministrazione.

Le violazioni al presente Codice sono sanzionate come indicate nel "Sistema disciplinare".

## 0.7 Miglioramento del Codice etico

Il Codice etico rappresenta l'interpretazione dei valori nei quali la Casa di Cura Parco dei Tigli si riconosce. Lo stesso Codice fissa principi e condotte adeguati all'attuale organizzazione della Casa di Cura Parco dei Tigli ed ai relativi contesti operativi. Poiché la Casa di Cura Parco dei Tigli e i contesti in cui essa opera sono in continua evoluzione, il Codice è soggetto ad aggiornamento.

Tutti i destinatari del Codice sono invitati a valutarne l'appropriatezza, fornendo contributi per il miglioramento. Le relative proposte vanno indirizzate all'Organismo di vigilanza.



## **1 LA CASA DI CURA PARCO DEI TIGLI, LA SUA MISSIONE E LA VISIONE ETICA**

### ***1.1 La Casa di cura Parco dei Tigli***

La Casa di Cura Parco dei Tigli sorge in una località del padovano chiamata Costigliola, frazione di Treponti di Teolo, situata sul versante orientale del Parco Regionale dei Colli Euganei.

Nello stesso luogo dal 1929 al 1955 c'era stato un Sanatorio per malate di TBC polmonare, realizzato da una radicale ristrutturazione di una antica villa padronale e collocato nel cuore di un parco giardino che con l'andar degli anni si era sempre più sviluppato fino ad assumere la fisionomia maestosa più o meno simile a quella che tuttora si può apprezzare.

Con l'avvento degli antibiotici e dei chemioterapici la tubercolosi era stata debellata e quindi era così venuta meno la funzione che fino all'ultimo giorno di attività il Sanatorio aveva onorevolmente svolto.

Negli anni '50 dirigeva la Clinica Neurologica dell'Università di Padova, allora chiamata Clinica delle Malattie Nervose e Mentali, il professor Giambattista Belloni, legato alla famiglia Borgherini da una pluridecennale amicizia iniziata con il professor Alessandro Borgherini, con il quale aveva condiviso conoscenze ed entusiasmi per la neurologia, facendone patrimonio comune pur essendo improntati, per origini e destini ben diversi, uno sulla psichiatria e l'altro sulla medicina interna.

Il professor Alessandro Borgherini era stato aiuto in Clinica Medica del grande maestro Achille De Giovanni, divenendo primario medico ed esercitando collateralmente attività internistica, estesa per le sue competenze anche alla neuropsichiatria, nella sua Casa di Cura di Padova.

Amicizia e consuetudini erano continuate con il nipote del professor Borgherini, il dottor Alessandro Borgherini - fisiologo formatosi nei Sanatori di Leysin, di Davos e di Prasomaso e allievo del professor Morelli, con cui a Pavia si era perfezionato come fisiologo e radiologo - che nel 1929 aveva fondato il Sanatorio, denominato Villa Borgherini "La Costigliola", dirigendolo con vari assistenti fino al concludersi di questo lungo periodo.

Il sodalizio si allargava ad illustri amici ed allievi del prof. Belloni: fra i primi, l'allora rettore dell'Università, il professor Guido Ferro, e un illustre farmacologo, il professor Egidio Meneghetti; fra gli allievi Campailla a Maleci, ormai divenuti cattedratici, Rigotti, che sostituirà il professore Belloni alla fine della sua carriera, Terzian, Dalla Barba e Basaglia, ancora molto giovani, e Balestrieri, Correr e Zaroli, sin d'allora avviati con determinatezza alla psichiatria, divenuta sempre più una scienza autonoma dalla neurologia.

In questo contesto era nata un'idea e una proposta del professor Belloni al Borgherini fisiologo: il Sanatorio non ha più motivi per continuare, perché non pensare ad una Casa di Cura psichiatrica?

Così tre anni dopo, nel 1957, nasceva la nuova Casa di Cura psichiatrica: si demoliva un'ala del Sanatorio sostituendola con una struttura di tre piani di nuova progettazione, mentre l'altra ala veniva integralmente restaurata in funzione della nuova destinazione.

Belloni sarà il consulente della Casa di Cura, Mario Correr, psichiatra che aveva seguito il maestro nel suo excursus accademico da Pisa a Padova, sarà il primario responsabile, avendo come primo assistente il dottor Luigi Zaroli, giovane psichiatra proveniente dalla Clinica di Padova, che sedici anni dopo diverrà a sua volta primario.

Con loro, come consulenti rispettivamente per l'elettroencefalografia e per i test mentali, Giampiero Dalla Barba e Franco Basaglia.

Da allora si sono alternati decine di psichiatri e l'organico medico è sempre stato in costante aumento, fino alle dimensioni dell'attuale equipe, divenendo più completo con l'istituzione della Direzione Sanitaria, iniziata dal dottor Francesco Valerio, ex sovrintendente del complesso ospedaliero di Padova, e proseguita con il dottor Renzo Testolin, cui è subentrato il dottor Paolo Puricelli al quale è succeduta la dottoressa Mariacarla Volpe.



La Casa di Cura fin dagli inizi andava rapidamente affermandosi, vuoi per le sempre più importanti necessità dei pazienti psichiatrici, in progressivo e costante incremento, vuoi per le risposte che a queste necessità la Casa di Cura era in grado di dare.

Il continuo adeguamento, quantitativo e qualitativo, della Casa di Cura costituisce il modo più proficuo per seguire, e anticipare, gli incessanti aggiornamenti che l'evoluzione della psichiatria impone.

Così, pochi anni dopo l'apertura, si abbatte l'ala restaurata del Sanatorio e al suo posto viene elevato un edificio di sette piani, connesso con l'altra parte nuova di tre piani.

Pure le verande, ultima vestigia del Sanatorio, immerse nel parco, vengono eliminate e sostituite con le nuove strutture che, unitamente a quanto realizzato estesamente nei vari piani delle due nuove ali e alle sale polifunzionali del sesto piano, costituiscono le zone ove si volge l'attività diurna della Casa di Cura.

Individuare e conoscere dimensioni, strutture e persone entro le quali, fra le quali e per le quali si possano configurare i fini operativi della Casa di Cura è fondamentale per qualificare, aggiornare e migliorare con continuità le prestazioni che si intendono offrire.

Inizialmente gli spazi di competenza della Casa di Cura si configuravano fra l'Ospedale Psichiatrico e la Clinica per le Malattie Nervose e Mentali; poi fra la Clinica Neuropsichiatrica, in cui la psichiatria andava sempre più distinguendosi dalla neurologia, da un lato, e l'Ospedale Psichiatrico, di cui si cominciava ad auspicare l'eliminazione, e i nuovi reparti di neuropsichiatria istituiti nel contesto ospedaliero generale, dall'altro; infine, ai giorni nostri, la dimensione delle competenze della Casa di Cura si estende fra quelle della Clinica Psichiatrica e quelle della Rete in cui si articola l'Equipe del Dipartimento di Salute Mentale.

Un collocamento, quest'ultimo, che vede la Casa di Cura, anche se istituzionalmente non vi si esercita attività di trattamento sanitario obbligatorio, in posizioni non dissimili da quelle della Clinica Psichiatrica.

Riguardo il Dipartimento di Salute Mentale, la Casa di Cura si trova in una posizione intermedia fra i compartimenti del territorio e i settori del ricovero, inserendosi fra questi in modo del tutto autonomo e ben diversificato per le caratteristiche delle prestazioni praticate: prestazioni mirate a soggetti molto particolari, con problemi troppo importanti per poter trovare risposte e rimedi in strutture territoriali, semiresidenziali o residenziali, e con esigenze ben diverse da quelle di pazienti che possano trarre vantaggio da trattamenti psichiatrici in regime di ricovero ospedaliero volontario od obbligatorio.

Da una casistica che si potrebbe definire tradizionale, costituita soprattutto da depressione e altre patologie dell'umore, disturbi della personalità, ansia e psicosi, nel giro di pochi anni le competenze della Casa di Cura sono andate allargandosi a patologie emergenti, in grande e crescente diffusione fino a divenire di gran lunga predominanti, quali i disturbi alimentari (anoressie e bulimie), l'alcolismo (sindrome di doppia diagnosi, caratterizzata da disturbi psichici variamente associati ad assuefazione e intossicazione da alcol) e altre forme psichiatriche (disturbi dell'umore, disturbi d'ansia, schizofrenia) accomunate dalla loro resistenza alle usuali terapie e dalla conseguente necessità di trattamenti del tutto particolari.

Questa emancipazione di competenze è iniziata in epoca in cui la Casa di Cura era l'unica a poter fornire questo genere di prestazioni.

L'evoluzione dell'organizzazione per la diagnosi e il trattamento di questi eventi morbosi si è così mantenuta in posizioni preminenti fino a raggiungere gli attuali livelli, ormai definitivamente consolidati sulla opportuna gestione di equilibrio e intercorrelazione fra aree specialistiche differenziate quali la psichiatria e l'internistica.

L'attuale impostazione della Casa di Cura Parco dei Tigli riguardo le strutture e gli organici è andata perfezionandosi, evolvendo soprattutto in quest'ultimo decennio, fino alla realizzazione, ben sperimentata e ormai soddisfacentemente collaudata, di un complesso dipartimentale articolato in vari settori ben definiti.



Tale organizzazione è in piena conformità a quanto previsto dalle normative vigenti per le Case di Cura in riferimento ai parametri prescritti sulla base delle suddivisioni (pienamente rispettate) in raggruppamenti e Unità di Cura dei posti letto.

Lo schema organizzativo concretizzato è in funzione del tipo di patologia trattata, la neuropsichiatria, dei momenti e delle fasi della patologia considerata, acuzie e riabilitazione, e delle possibilità di diagnostica, di assistenza, di cura, e di riabilitazione, in funzione di un reinserimento sociale, che si rendono disponibili per i seguenti settori distinti di questa patologia:

- disturbi depressivi;
- disturbi d'ansia;
- disturbi della personalità;
- psicosi;
- disturbi dell'alimentazione;
- disturbi alcol correlati, da abuso di farmaci, da cocaina, gioco d'azzardo patologico e nuove dipendenze;

Ognuno di questi settori può avvalersi dei seguenti servizi istituzionalizzati in Casa di Cura:

- di tipo specialistico:
  - psicodiagnostica;
  - arteterapia;
  - musicoterapia psicodramma
  - riabilitazione psicofisica;
  - psicoterapia individuale e di gruppo;
  - terapia della famiglia;
  - consulenza e supervisione programmi di psicoterapia;
- e di tipo clinico diagnostico:
  - consulenza internistica generale;
  - consulenza cardiologia con servizio ECG;
  - consulenza neurologica con servizio EEG;
  - servizi di consulenza nutrizionistica (a prevalente attività per l'Unità di Cura di disturbi alimentari), gastroenterologia per i disturbi alcol correlati e da dipendenza.

Altre attività di consulenza clinico-diagnostica vengono garantite attraverso servizi in outsourcing (es. servizio radiologico, laboratorio analisi).

## 1.2 Missione della Casa di Cura Parco dei Tigli

La necessità di mantenere elevata la qualità delle proprie prestazioni ha indotto la Direzione della Casa di Cura a perseguire costantemente la ricerca del miglioramento continuo con l'obiettivo di una risposta efficace ed aggiornata alle esigenze dei pazienti.

La Direzione della Casa di Cura ha assunto nel corso degli anni, l'impegno di accentuare gli elementi distintivi che da sempre la connotano e di consolidare la propria posizione nell'ambito territoriale in cui tradizionalmente opera, avvalendosi a tale proposito, di tutti gli strumenti e le risorse disponibili per garantire una crescita continua dal punto di vista clinico, organizzativo ed umano.

La Casa di Cura è strutturata per rispondere a tutte le esigenze degli utenti.



L'organizzazione dell'attività si è posta i seguenti obiettivi: umanizzazione, razionalizzazione, equità e accessibilità, appropriatezza, qualità dell'assistenza, centralità del cittadino, trasparenza, ricerca ed innovazione, presenza in sistema di rete, formazione.

### **Umanizzazione**

E' stata ottenuta seguendo il convincimento che per la stessa non sono necessari grandi programmi o grandi strutture ma sono spesso sufficienti modesti accorgimenti: ambiente accogliente, personale dedicato e competente, disponibilità al colloquio, opuscoli con linee guida e servizi informativi, metodologia di lavoro. Particolare attenzione viene posta nel percorso di prenotazione del ricovero e accettazione del paziente.

Di grande utilità si è rivelata la raccolta dei pareri degli utenti mediante il questionario: tale strumento non solo ha coinvolto attivamente l'utenza ma si è rivelato un buon metodo di "ascolto" delle esigenze ed è stato una vera sorgente di suggerimenti utili a migliorare il servizio.

Nell'ottica di una umanizzazione della qualità del lavoro degli operatori si è cercato di raccogliere suggerimenti e indicazioni attraverso un questionario del grado di percezione del clima aziendale. L'indicazione ad una maggiore comunicazione interna è obiettivo da perseguire nei mesi futuri.

### **Razionalizzazione**

Nell'ottica della razionalizzazione dei percorsi diagnostici e terapeutici vi è una ricerca costante all'aggiornamento delle Istruzioni Operative interne, delle linee guida di riferimento e delle fonti bibliografiche. In particolare, negli ultimi anni, il cambiamento della tipologia di utenza caratterizzata da condizioni psicopatologiche legate alle evoluzioni sociali in atto (disturbi di personalità, condotte additive, disturbi alimentari, problematiche adolescenziali ...etc.), ha indotto la struttura e gli operatori ad una azione formativa continua, ad attività di verifica al fine di rilevare il grado di assimilazione, ad un confronto con analoghe realtà presenti sul territorio. L'esigenza di una maggiore razionalizzazione dei percorsi di degenza, già prevista, è in uno stato di avanzamento. A tale scopo le Unità Funzionali hanno revisionato le loro Istruzioni Operative definendo dettagliatamente i percorsi clinico assistenziali ; inoltre è stato eseguito un accorpamento dei piani e un rinnovo della cartellonistica . L'avvio previsto del piano di sviluppo che doveva portare all'"informatizzazione" dei servizi (accettazione, farmacia, cartella clinica, cartella infermieristica ... etc.) è ad uno step molto avanzato.

Il progetto è stato affidato nel 2010 alla Ditta NOEMA life, che implementato il sistema. Rispetto al progetto iniziale sono state effettuate delle modifiche: attualmente il progetto è quasi a termine e la conclusione è prevista per il 2014, con l'inserimento a video anche della STU.

### **Equità e accessibilità**

Garantire a tutti i cittadini pari e tempestiva opportunità di accesso alle prestazioni, ai servizi e agli strumenti messi a disposizione dalla struttura al fine di assicurare, nella distribuzione dell'assistenza, interventi adeguati e sostenibili nei limiti delle risorse disponibili, sia umane che economiche. A tale scopo il sito internet, la carta dei servizi, le informazioni utili per il paziente e l'informativa sulla privacy saranno presenti anche in versione inglese. Per pazienti di altre lingue si assicura la possibilità della presenza di un traduttore. Nel rispetto di tutte fedi religiose, su richiesta, si autorizza l'accesso in Casa di Cura a Ministri di altro Culto. Per i pazienti di fede islamica ed ebraica nel menù pasti è stato indicato l'uso di carni suine.

### **Appropriatezza**

Fornire prestazioni sanitarie corrette, valutate in termini di efficacia (per il paziente), di validità tecnico scientifica (provata evidenza allo stato attuale delle conoscenze) e di impatto gestionale (definizione delle risorse disponibili e delle modalità con le quali le stesse vengono combinate) ai fini dell'ottimizzazione degli interventi nell'ambito del processo/percorso diagnostico.



L'appropriatezza delle prestazioni è garantita dalla conformità delle stesse a consolidate linee guida nazionali ed europee.

### **Qualità dell'assistenza**

Promuovere percorsi assistenziali in grado di adeguare l'uso delle diverse competenze professionali presenti in Casa di Cura alla produzione di un'assistenza efficace ed efficiente, imperniata sui bisogni dei destinatari, orientata ad un miglioramento continuo.

### **Centralità del cittadino**

Capacità della Casa di Cura di porre al centro delle sue azioni il cittadino, al fine di soddisfarne le aspettative, nelle sue diverse dimensioni: di utente, in relazione alla capacità di rendere disponibili e facilmente accessibili le informazioni necessarie a consentire un accesso informato e tempestivo ai servizi e alla prestazioni offerte attraverso una scelta consapevole; di portatore di patologia, presunta o vera, in relazione alla capacità di mantenere o recuperare il suo stato di salute, garantendo una risposta assistenziale di elevato livello.

### **Trasparenza**

Garantire le informazioni sulle procedure, sulle risorse e sui risultati, la visibilità e la comprensibilità del processo decisionale, attraverso la disponibilità al confronto, l'esplicitazione di obiettivi, attese, impegni.

La metodologia di lavoro basata sul rapporto diretto medico-utente e la disponibilità di consensi informativi di facile comprensione garantiscono all'utente la partecipazione consapevole al processo di cura.

### **Ricerca e innovazione**

Promuovere l'attivazione, in stretta correlazione con l'Università, con altre strutture esterne nazionali ed internazionali, con Società scientifiche di riferimento di processi di adeguamento diagnostico e terapeutico indotti dal progresso delle conoscenze scientifiche.

La partecipazione diretta del personale medico ed infermieristico della Casa di Cura alla stesura di protocolli, la partecipazione attiva a convegni scientifici mediante relazioni e poster, la pubblicazione di articoli su riviste scientifiche nazionali ed internazionali documentano in modo chiaro il contributo dato alla ricerca.

### **Formazione**

La Casa di Cura promuove ed investe nel sistema di formazione continua del personale inteso quale strumento per garantire il mantenimento, l'adeguamento e lo sviluppo delle conoscenze professionali e culturali. Questo incide, in termini di miglioramento continuo, sull'appropriatezza e la qualificazione degli interventi relativi agli ambiti specifici di ogni professionalità.

Le riunioni periodiche, la verbalizzazione degli incontri, rappresentano il miglior metodo di formazione interna e di crescita di tutte le funzioni aziendali.

Con la stessa finalità, tutti i convegni scientifici, i corsi e i seminari che vengono organizzati sia in Casa di Cura sia in altre sedi, vengono vagliati dal Direttore Sanitario al fine di decidere di volta in volta l'eventuale partecipazione agli stessi degli operatori.



## Sistema di rete

La Casa di Cura si prefigge come obiettivo la costante collaborazione con le altre strutture sanitarie presenti sul territorio, con i servizi e i singoli operatori referenti per i pazienti. A tale scopo nella fase di accettazione del paziente risulta importante la presenza di una relazione di accompagnamento del terapeuta inviante e la proposta di ricovero con le motivazioni dello stesso redatta dal medico curante. Durante la degenza, con il consenso del paziente, i medici referenti di Unità Funzionale potranno condividere con i curanti sul territorio osservazioni cliniche sul decorso e progetti successivi alla degenza. La lettera di dimissione del paziente diventa strumento fondamentale di trasmissione di dati e di profili diagnostici e terapeutici e pertanto sarà indirizzata sia al medico curante che agli specialisti (DSM, SERT, Psicoterapeuti....).

## La ricerca della soddisfazione del paziente

Tale obiettivo deve essere esteso a tutte le Funzioni Aziendali all'interno dell'organizzazione.

A tal fine la Casa di Cura Parco dei Tigli stabilisce di investire continuamente in una struttura adeguata, fornendola di attrezzature e mezzi idonei.

La Direzione della Casa di Cura Parco dei Tigli ha assunto direttamente la responsabilità di definizione ed attuazione della politica per la qualità in modo da renderla adeguata agli scopi e agli obiettivi aziendali.

Il miglioramento continuo, definito e verificato in sede di riesame della Direzione, costituisce uno di questi obiettivi fondamentali.

La divulgazione non solo a tutto il personale, ma anche agli enti coinvolti in qualche modo nella gestione delle attività e del territorio del Casa di Cura, nonché al paziente rappresenta un ulteriore impegno della Direzione.

## 1.3 Visione etica e motivazioni

La Casa di Cura Parco dei Tigli persegue la propria missione attenendosi al seguente principio fondamentale ("Visione etica"):

**OSSERVIAMO LE LEGGI NELLO SVOLGIMENTO DELLE NOSTRE ATTIVITÀ, RISPETTANDO I DIRITTI DEGLI STAKEHOLDER**

- **Ogni dipendente, collaboratore, fornitore, partner commerciale e chiunque abbia rapporti con la Casa di Cura Parco dei Tigli deve rispettare le leggi e i regolamenti vigenti in tutti i paesi in cui operiamo. In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Casa di Cura Parco dei Tigli può giustificare una condotta non rispettosa delle leggi e dei regolamenti.**
- **Tale impegno dovrà valere anche per i consulenti, fornitori, clienti e per chiunque abbia rapporti con la Casa di Cura Parco dei Tigli. Quest'ultimo non inizierà o proseguirà nessun rapporto con chi non intenda allinearsi a questo principio. Per tali soggetti esterni la Casa di Cura Parco dei Tigli predispone apposite clausole contrattuali.**
- **Tutte le azioni, operazioni, transazioni e in generale i comportamenti tenuti nell'ambito dell'espletamento dell'attività delle Società devono essere ispirati a trasparenza, buona fede, correttezza, onestà e imparzialità e svolti con la massima diligenza, collaborazione, equità, lealtà, onestà, rigore morale e professionale.**

L'adozione della visione etica della Casa di Cura Parco dei Tigli ha le seguenti motivazioni:

**Valore.** Crediamo che la legalità democratica e il rispetto di tutti gli stakeholder siano valori di per sé e li consideriamo parte integrante del nostro modo di agire come operatori economici.



**Reputazione.** Riteniamo inoltre che la reputazione rappresenti una parte rilevante del nostro patrimonio e intendiamo quindi tutelarla con ogni cura.

**Sicurezza.** Siamo infine consapevoli del fatto che la Casa di Cura Parco dei Tigli potrebbe essere pesantemente sanzionato nel caso dipendenti o persone comunque operanti per esso commettessero reati nel nostro interesse o a nostro vantaggio.

#### **1.4 Gli stakeholder della Casa di Cura Parco dei Tigli**

Si definiscono “stakeholder” quei gruppi o insiemi di individui, ovvero quelle istituzioni rappresentative di interessi di gruppi o categorie, che hanno una “posta in gioco” nella conduzione dell’impresa, sia perché scambiano o apportano contributi di vario genere, sia perché subiscono in modo rilevante per il loro benessere gli effetti dell’attività dell’impresa.

Gli stakeholder della Casa di Cura Parco dei Tigli sono così individuati:

- **Lo Stato, la Regione ed enti pubblici**
- **I Pazienti e i loro familiari**
- **Lavoratori**
- **Soci, investitori e istituti di credito**
- **Fornitori e partner**
- **Collettività, Comunità locali ed Enti no profit**
- **Concorrenti**
- **Ambiente**



## 2 PRINCIPI E NORME DI CONDOTTA RELATIVI A TUTTI GLI STAKEHOLDER

Vale innanzitutto il seguente principio generale:

**OPERIAMO NEL RISPETTO DEI DIRITTI DI TUTTI GLI STAKEHOLDER E GARANTIAMO LORO EQUITÀ, CHIAREZZA E COERENZA.**

Da tale principio generale, derivano i seguenti principi specifici e norme di condotta.

### **Siamo coerenti con la missione aziendale e degli scopi sociali.**

- E' vietato, nell'ambito delle attività aziendali, compiere azioni non finalizzate alla Missione della Casa di Cura Parco dei Tigli e allo Scopo delle società della Casa di Cura Parco dei Tigli.
- E' vietato utilizzare i processi e le risorse aziendali per finalità diverse da quelle cui sono specificamente e legittimamente destinate in relazione alla Missione e agli Scopi di cui sopra.
- Sono vietati trattamenti di favore nei confronti di chiunque (ad esempio in sede di selezione e retribuzione del personale, acquisti, utilizzo di beni aziendali, ecc.), eccedenti la normale correttezza e cortesia.

### **Garantiamo la trasparenza nelle informazioni fornite all'esterno.**

- Chiunque, nell'ambito del corretto svolgimento delle proprie funzioni aziendali, sia tenuto a diffondere o comunicare all'esterno informazioni, deve curarne la veridicità e la completezza. Le informazioni devono essere fornite in modo da non trarre in inganno i destinatari.

### **Specifichiamo ogni impegno con chiarezza e rispettiamo gli impegni assunti.**

- Chiunque, secondo la propria funzione interna, sia responsabile di assumere impegni per conto della Casa di Cura Parco dei Tigli nei confronti di uno stakeholder, deve specificare tali impegni per iscritto, curando che ogni obbligo sia indicato con chiarezza.
- Chiunque, secondo la propria funzione interna, sia responsabile dell'esecuzione degli impegni assunti verso terzi deve curare, per quanto di propria competenza, che l'esecuzione stessa sia conforme agli obblighi indicati.

### **Operiamo esclusivamente con risorse lecite.**

- E' vietato acquisire a qualunque fine denaro, beni o altre utilità di provenienza illecita.
- È vietato sostituire o trasferire denaro, beni o altre utilità di provenienza illecita nonché compiere operazioni che ostacolano l'accertamento della provenienza.
- E' vietato acquisire, produrre o utilizzare opere dell'ingegno, prodotti industriali, brevetti, disegni o modelli industriali, con marchi o segni distintivi contraffatti o in ogni caso senza averne titolo.

### **Tuteliamo la salute e sicurezza.**

- Chiunque operi nell'ambito della Casa di Cura Parco dei Tigli deve rispettare le esigenze di salute e sicurezza di tutti i soggetti interessati all'attività aziendale.

### **Tuteliamo la privacy.**

- Chiunque tratti dati personali deve farlo nei limiti previsti dalla legge e secondo quanto dichiarato nell'informativa fornita ai soggetti cui i dati si riferiscono.

### **Tuteliamo l'integrità dei sistemi e dei documenti informatici e cartacei.**

- Chiunque gestisca dati e documenti in formato elettronico o cartaceo deve operare con cura e diligenza.



- E' vietato accedere abusivamente a sistemi informatici o ad aree di tali sistemi senza il permesso dei proprietari o gestori.
- E' vietato sottrarre e/o comunicare o consegnare a terzi codici o dispositivi di accesso a sistemi informatici e telematici.
- E' vietato rallentare o interrompere il funzionamento di siti, server di posta elettronica o altri sistemi informatici o telematici.
- E' vietato cancellare informazioni se non dietro legittima autorizzazione.
- E' vietato intercettare in qualunque modo comunicazioni telefoniche, informatiche o cartacee.
- E' vietato falsificare documenti informatici o cartacei di qualunque tipo - compresa la moneta, i valori di bollo, i certificati - o acquisirli o utilizzarli in qualunque modo.
- E' vietato procurarsi, produrre, riprodurre o diffondere programmi informatici o apparecchiature utilizzabili per effettuare le attività vietate di cui al presente paragrafo.

**Non scambiamo regali con vantaggi.**

- E' vietato offrire, direttamente o indirettamente, per esempio attraverso i propri familiari, regali, doni, denaro, omaggi, a vario titolo, siano gli stessi di natura materiale che immateriale (servizi, sconti, promozioni, ecc.) fatti salvi i regali d'uso, purché di modico valore e nei limiti delle normali relazioni di cortesia.
- E' vietato accettare omaggi che possano apparire in qualsiasi modo connessi con i rapporti aziendali in essere, ivi inclusi quelli con la pubblica amministrazione, e finalizzati ad acquisire trattamenti di favore o vantaggi indebiti. Sono fatti salvi i regali d'uso, purché di modico valore e nei limiti delle normali relazioni di cortesia.
- Chiunque riceva regali in conseguenza delle attività svolte è tenuto a restituirle salvo che non siano di modico e nei limiti delle normali relazioni di cortesia, spiegando che tale restituzione avviene in conformità al presente Codice.

**Aderiamo solo a iniziative legittime.**

- I responsabili di sottoscrivere accordi associativi di qualunque natura si astengono dall'accordo nel caso la finalità non siano perfettamente lecite e corrette.

**Ogni nostra operazione e transazione è correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.**

- Tutte le azioni e le operazioni della Casa di Cura Parco dei Tigli devono avere una registrazione adeguata e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e di svolgimento. Per ogni operazione vi deve essere un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione e individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione stessa.



### 3 PRINCIPI E NORME DI CONDOTTA RELATIVI A SPECIFICI STAKEHOLDER

#### 3.1 Rapporti con lo Stato, la pubblica amministrazione e gli enti pubblici

**Rispettiamo la funzione dei pubblici ufficiali o degli incaricati di pubblico servizio e non influenziamo i comportamenti in alcun modo.**

- E' vietato promettere o fornire denaro o altra utilità, compresi i regali, direttamente o indirettamente, a pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio.
- E' vietato di conseguenza qualunque trattamento di favore (ad esempio in sede di selezione e retribuzione del personale, acquisti, utilizzo di beni aziendali, ecc.) che possa anche indirettamente favorire pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio.
- L'organo dirigente e i suoi delegati devono garantire che la Casa di Cura Parco dei Tigli non siano rappresentate, nei rapporti con la pubblica amministrazione, da soggetti in conflitto di interesse.

**Siamo corretti e trasparenti nei rapporti con lo Stato, la Regione e con gli enti pubblici.**

- E' vietato fornire informazioni false o omettere documenti, dichiarazioni o informazioni in sede istruttoria, consultiva, deliberativa o di controllo effettuata da un soggetto pubblico a qualunque fine.
- E' vietato qualunque comportamento volto ad indurre in errore soggetti o sistemi informatici con funzioni pubbliche.
- I responsabili preposti devono garantire l'osservanza di quanto prescritto a qualunque titolo dallo Stato o Enti pubblici, incluso quanto specificato in sede di rilascio di autorizzazioni, contributi, sovvenzioni, finanziamenti o altre erogazioni pubbliche utilizzate.
- E' vietato rendere dichiarazioni mendaci davanti all'autorità giudiziaria in un procedimento penale in qualsiasi modo riconducibile alle attività del gruppo o indurre altri a farlo.
- E' vietato, nel corso di una qualsiasi trattativa d'affari, richiesta o rapporto con la pubblica amministrazione o con incaricati di pubblico servizio, cercare di influenzare impropriamente le decisioni della controparte, comprese quelle dei funzionari che trattano o prendono decisioni per conto della pubblica amministrazione stessa.
- E' vietato sollecitare a pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio o ottenere da essi informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti.

#### 3.2 Rapporti con i pazienti e i familiari

**Garantiamo il rispetto dei requisiti del servizio erogato**

- Chiunque svolga attività che influenzino la conformità ai requisiti del servizio deve operare affinché sia rispettata tale conformità.

#### 3.3 Rapporti con i lavoratori

**Garantiamo la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro, adottando tutte le misure previste dalla legge e derivanti dall'applicazione delle migliori tecniche disponibili**

- I datori di lavoro, i dirigenti, i preposti, i lavoratori e gli altri soggetti obbligati individuati dalla normativa devono assolvere agli obblighi e svolgere i compiti indicati nel d.lgs. 81/2008 e s.m.i. nonché nelle altre norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro. Nell'ambito di tali compiti essi devono garantire con particolare cura l'assolvimento degli obblighi relativi:
  - a) al rispetto degli standard tecnico-strutturali di legge relativi a attrezzature, impianti, luoghi di lavoro, agenti chimici, fisici e biologici;



- b) alle attività di valutazione dei rischi e di predisposizione delle misure di prevenzione e protezione conseguenti;
- c) alle attività di natura organizzativa, quali emergenze, primo soccorso, gestione degli appalti, riunioni periodiche di sicurezza, consultazioni dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- d) alle attività di sorveglianza sanitaria;
- e) alle attività di informazione e formazione dei lavoratori;
- f) alle attività di vigilanza con riferimento al rispetto delle procedure e delle istruzioni di lavoro in sicurezza da parte dei lavoratori;
- g) alla acquisizione di documentazioni e certificazioni obbligatorie di legge;
- h) alle periodiche verifiche dell'applicazione e dell'efficacia delle procedure adottate.

#### **Garantiamo il rispetto degli altri diritti dei lavoratori.**

- I responsabili preposti alla selezione del personale evitano qualsiasi forma di discriminazione ed operano le loro scelte tenendo conto delle competenze e delle capacità.
- I responsabili preposti alla gestione del personale devono curare che i rapporti di lavoro siano regolati da contratti e che tali contratti siano conformi alle norme in materia di diritto del lavoro.
- I soggetti in posizione apicale, i responsabili di funzione e i preposti devono esercitare l'autorità con equità e correttezza evitandone ogni abuso. L'autorità non deve trasformarsi in esercizio del potere lesivo della dignità e autonomia del collaboratore.
- E' vietata ogni forma di discriminazione, intimidazione, mobbing e stalking.

#### **Impieghiamo lavoratori stranieri solo se regolarmente soggiornanti<sup>2</sup>**

- Il datore di lavoro ed i responsabili preposti alla gestione del personale devono evitare l'impiego di lavoratori stranieri irregolarmente soggiornanti in Italia.

### **3.4 Rapporti con soci, investitori e istituti di credito**

#### **Siamo trasparenti con i soci, gli organi sociali e le autorità di vigilanza.**

- Chiunque contribuisca ad elaborare o trasmettere bilanci, relazioni o altre comunicazioni sociali previste dalla legge, dirette ai soci e al pubblico, deve sempre esporre fatti materiali rispondenti al vero ancorché oggetto di valutazioni ovvero fornire le informazioni la cui comunicazione è imposta dalla legge sulla situazione economica, patrimoniale, o finanziaria della società o del gruppo al quale essa appartiene, in modo idoneo ad informare correttamente i destinatari sulla predetta situazione.
- Gli amministratori devono fornire tempestivamente informazioni veritiere e complete a fronte delle legittime richieste dei soci e degli altri organi sociali, nonché delle autorità di vigilanza.

#### **Le operazioni societarie da noi effettuate rispettano la normativa.**

- Chiunque predisponga o effettui operazioni societarie deve conformarsi rigorosamente alla normativa in materia.

#### **Siamo rispettosi delle prerogative dei Soci.**

- E' vietato porre in essere qualsiasi atto volto a turbare il corretto funzionamento dell'organo assembleare.

<sup>2</sup> Tale principio interessa anche lo stakeholder "Collettività".

**Siamo corretti nei confronti del mercato finanziario.**

- E' vietato diffondere notizie false o porre in essere operazioni simulate o altri artifici idonei a provocare una sensibile alterazione del prezzo di azioni, quote o strumenti finanziari.
- E' vietato a quanti vengano in possesso di informazioni privilegiate nell'ambito delle attività aziendale ogni abuso di tali informazioni.

**Siamo corretti e trasparenti nei rapporti con gli istituti di credito.**

- I responsabili delle relazioni con gli istituti di credito devono operare con trasparenza, correttezza ed accuratezza negli scambi di informazioni.

### 3.5 Rapporti con i fornitori

**Selezioniamo i fornitori in base alla loro correttezza, capacità ed efficienza economica.**

- Chiunque partecipi alla selezione dei fornitori deve operare affinché la selezione avvenga in base alla capacità del fornitore di soddisfare i requisiti del prodotto o servizio richiesto, ad un prezzo congruo e garantendo inderogabilmente il rispetto di tutti i requisiti di legge, a partire da quelli relativi alla salute e sicurezza.

**Siamo corretti con i fornitori.**

- Chiunque sia coinvolto nei rapporti con i fornitori deve operare, nei confronti degli stessi, con correttezza e nel rispetto degli accordi.

**Rispettiamo i diritti d'autore.**

- E' vietato acquisire dall'esterno e comunicare internamente alla casa di cura opere altrui, di qualunque tipo (ad esempio software, soluzioni tecnologiche, ecc.), protette da diritto d'autore, senza acquisire i permessi e le licenze previste.

### 3.6 Rapporti con la collettività, le comunità locali e gli enti no profit

**Ci relazioniamo con interlocutori qualificati nell'ambito delle comunità locali presso le quali operiamo.**

- I Responsabili della Casa di Cura Parco dei Tigli che hanno rapporti, per ragioni connesse all'attività aziendale, con interlocutori facenti parte delle comunità locali, verificano che tali interlocutori siano qualificati per i legittimi scopi dei rapporti intrattenuti.

**Sosteniamo iniziative di valore culturale e sociale.**

- L'organo dirigente e i suoi delegati sostengono iniziative di accertato valore culturale e sociale.

### 3.7 Rapporti con i concorrenti

**Garantiamo una concorrenza leale.**

- E' vietato compiere atti di concorrenza illeciti o non corretti o contribuire a tali atti.
- E' vietato cercare di impedire o turbare, in qualunque modo e per qualunque ragione, il libero esercizio di attività industriali e commerciali o più generalmente di qualunque attività d'impresa.

### 3.8 Rapporti con l'ambiente

**Rispettiamo le norme e i vincoli ambientali**

- Chiunque operi all'interno della Casa di Cura Parco dei Tigli deve attenersi alle norme ed ai vincoli ambientali relativamente all'attività svolta.