

	All. 6 MA§1	Pag. 1 di 3
Direzione sanitaria Dott.ssa B. Descovich	Codice etico	Emesso il: 03.01.18
	MANUALE PER L'ACCREDITAMENTO	Revisione: 0

Regole di carattere generale

Nel momento dell'inizio della collaborazione con il Poliambulatorio, qualsiasi sia la forma di servizio prestata, il personale si impegna ad osservare il Codice con la sottoscrizione del contratto di lavoro

Il personale rispetta i principi di integrità, correttezza, buona fede, proporzionalità, obiettività, trasparenza, equità e ragionevolezza e agisce in posizione di indipendenza e imparzialità, astenendosi in caso di conflitto di interessi.

Il personale sanitario rende annualmente, nei termini e nei modi stabiliti dal Poliambulatorio, una dichiarazione sull'insussistenza delle cause di incompatibilità di incarichi previsti dalle vigenti disposizioni legislative

Il comportamento del personale è improntato alla collaborazione tra il Poliambulatorio e i soggetti interessati a qualunque titolo all'attività del poliambulatorio stesso. A tal fine nelle comunicazioni manifesta disponibilità e cortesia, usando un linguaggio semplice, motivando sempre le risposte

Nei locali del Poliambulatorio e durante l'orario di servizio, il personale non usa toni di voce eccessivi né assume comportamenti tali da arrecare disturbo all'attività lavorativa dei colleghi. Tutto il personale è tenuto al rispetto delle procedure interne adottate dal Poliambulatorio Descovich, in particolare alle norme sulla sicurezza dei luoghi di lavoro e quelle sulla privacy.

Nell'uso dei beni di cui dispone per ragioni di collaborazione, il personale si comporta in modo da poter sempre giustificare tale uso come conforme al corretto esercizio della propria attività lavorativa secondo il criterio generale della diligenza del buon padre di famiglia

Il personale non usa a fini privati le informazioni di cui dispone per ragioni di collaborazione, si astiene dal diffondere all'esterno, anche tramite web e social network, opinioni e giudizi su specifiche questioni sulle quali il Poliambulatorio debba provvedere, evita situazioni e comportamenti che possano ostacolare il corretto adempimento dei compiti o nuocere agli interessi o all'immagine del poliambulatorio

Nei rapporti con i destinatari della propria attività lavorativa, il collaboratore assicura disponibilità, efficienza e cortesia ed ispira il suo operato alla piena parità di trattamento a parità di condizioni, astenendosi, altresì, da azioni arbitrarie che abbiano effetti negativi sui destinatari della propria attività o che comportino discriminazioni basate su sesso, nazionalità, origine etnica, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, convinzioni personali o politiche, appartenenza a una minoranza nazionale, disabilità, condizioni sociali o di salute, età e orientamento sessuale o su altri diversi fattori.

Nel quotidiano rapporto con il Paziente/Utente, tutto il personale è invitato ad operare secondo uno spirito di servizio, essenzialmente improntato al rispetto, alla cortesia, alla correttezza ed alla chiarezza.

Nell'utilizzo delle risorse e delle applicazioni informatiche, il personale è tenuto a rispettare scrupolosamente le indicazioni previste in materia di sicurezza, al fine di non compromettere la funzionalità dei beni e la protezione dei sistemi informatici.

E' disincentivata l'assunzione di incarichi in associazioni e organizzazioni (anche quelle di volontariato o senza fini di lucro) che possano causare un conflitto di interessi con l'attività svolta all'interno del Poliambulatorio

Norme di comportamento per il personale sanitario

Si ricordano ai Colleghi Medici alcune regole di base da rispettare nello svolgimento di attività assistenziali all'interno del Poliambulatorio.

1 – Orari

- arrivare **puntuali** all'inizio delle sessioni di lavoro;

	All. 6 MAS1	Pag. 2 di 3
Direzione sanitaria Dott.ssa B. Descovich	Codice etico	Emesso il: 03.01.18
	MANUALE PER L'ACCREDITAMENTO	Revisione: 0

- rispettare, per quanto possibile, la **durata stabilita della prestazione sanitaria** (ricordiamo che è possibile modificare sotto vostra comunicazione le agende di prenotazioni in funzione della necessità di tempo prevista per ogni visita medica).

2 – *Agende di prenotazione*

- rispettare il più possibile le **sessioni settimanali** di ambulatorio stabilite in partenza;
- in caso si renda necessario **spostare una sessione di lavoro, comunicarlo tempestivamente** al personale dell'Amministrazione/segreteria (tale pratica deve comunque rimanere una eccezione saltuaria ed assolutamente non diventare una abitudine)
- comunicare per tempo (alla programmazione delle agende) al personale dell'Amministrazione/segreteria eventuali **assenze o periodi di ferie**.

3 – *Attività ambulatoriali*

- **indossare** sempre durante le prestazioni sanitarie il **camice o la divisa e la mascherina**;
- ricordarsi sempre di completare come da istruzioni operative le procedure di **sanificazione degli strumenti sanitari** utilizzati laddove ve ne sia la necessità;
- seguire le procedure di **smaltimento dei rifiuti speciali**; in ogni modo non delegare MAI il personale di amministrazione/segreteria o tantomeno il personale addetto alle pulizie dei locali il compito di smaltire il suddetto materiale;
- in caso dell'utilizzo di farmaci durante la prestazione sanitaria, verificare la data di scadenza e al termine della procedura riporre negli appositi armadietti o sul carrello il materiale/farmaco utilizzato in ordine di scadenza;
- Si raccomanda al personale di verificare che la documentazione sanitaria del pazienti sia completa e conservata durante il ciclo di terapia nel rispetto della riservatezza dei dati di tutti i pazienti.
- ricordarsi di **archiviare i referti** secondo le apposite modalità;
- per le prestazioni sanitarie in convenzione, ricordarsi di **trattenere l'impegnativa** con la richiesta della prestazione (una pratica priva di impegnativa, è una prestazione che la USL non rimborserà)
- **il personale dell'amministrazione/segreteria non accetterà la custodia di documentazione sanitaria, non potendo essere responsabile in alcun modo di perdite o distruzioni, il personale sanitario è quindi tenuto a far fissare al paziente un ulteriore appuntamento per la visione di lastre o referti,**
- La chiamata dei pazienti deve avvenire nel rispetto del diritto alla riservatezza secondo le procedure dedicate .
- alla fine della sessione lavorativa, **lasciare i locali in ordine** (ricordo ai Colleghi che spesso nell'ambito della stessa giornata lavorativa i locali degli Ambulatori vengono utilizzati da più Professionisti);
- Per ottimizzarne la resa, ricordarsi al termine dell'utilizzo e in ogni caso alla sera di spegnere le attrezzature elettromedicali, e solo dopo staccare la spina dalla presa, rigorosamente in quest'ordine; sanificarle per l'utilizzo successivo. Ugualmente ricordarsi di spegnere l'impianto di condizionamento, la radio, PC, monitor e stampanti

4 – *Segnalazione di disservizi*

- nel caso si riscontrino disservizi o non conformità, Vi preghiamo di comunicare l'eventuale segnalazione alla Direzione tramite canali adeguati, evitando di esporre direttamente l'utenza alla discussione inerente la problematica in oggetto.

5-*Obbligo di correttezza professionale*

	All. 6 MAS1	Pag. 3 di 3
Direzione sanitaria Dott.ssa B. Descovich	Codice etico	Emesso il: 03.01.18
	MANUALE PER L'ACCREDITAMENTO	Revisione: 0

- Divieto di assumere incarichi in associazioni e organizzazioni (anche quelle di volontariato o senza fini di lucro) che possano causare un conflitto di interessi con l'attività svolta all'interno del Poliambulatorio.

Norme di comportamento per il personale amministrazione, accettazione e segreteria

- Il personale deve esercitare i propri compiti orientando l'azione amministrativa alla massima economicità, efficienza ed efficacia. La gestione di risorse pubbliche ai fini dello svolgimento delle attività amministrative deve seguire una logica di contenimento dei costi, che non pregiudichi la qualità dei risultati
- Nell'ottica di partecipazione all'efficienza e all'economicità dell'azione del poliambulatorio, il personale deve porre cura e attenzione, in particolare, nell'utilizzo: – degli impianti di illuminazione e di condizionamento, al fine di ottenere il comfort necessario favorendo al contempo il contenimento dei consumi energetici; – di personal computer, stampanti, fotocopiatrici e fax, al fine di preservare la funzionalità degli stessi; – dei locali d'ufficio, contribuendo all'igiene e sicurezza degli stessi; – della carta, evitando sprechi; le disposizioni in materia di raccolta differenziata.
- Il personale in rapporto con il pubblico operare con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità e, nel rispondere alla corrispondenza, a chiamate telefoniche e ai messaggi di posta elettronica, operare nella maniera più completa e accurata possibile
- È indispensabile la massima puntualità per iniziare la propria attività all'orario stabilito da contratto; si richiede quindi di essere presenti in Poliambulatorio almeno dieci minuti prima dell'inizio dell'orario;
- È necessario un abbigliamento adeguato e professionale all'ambiente di lavoro;
- Nell'eventualità si dovessero verificare imprevisti, mantenere la calma, mostrarsi capaci di risolvere la questione, sempre con eleganza e professionalità e rivolgersi in caso di necessità al proprio referente; è inoltre necessario evitare di discutere o lamentarsi in presenza dei pazienti;
- si raccomanda di non eccedere nella familiarità con i pazienti;
- si raccomanda di invitare – ove possibile – i pazienti in attesa a rispettare le distanze di cortesia.
- la postazione dell'amministrazione/segreteria non deve essere mai lasciata incustodita negli orari di apertura al pubblico.