



CODICE DI COMPORTAMENTO

LINEE GUIDA E NORMATIVE DI INTEGRITA' E TRASPARENZA

INDICE

1. INTRODUZIONE.....	3
2. APPLICAZIONE DEL CODICE DI COMPORTAMENTO	4
3. OSSERVANZA DEL CODICE DI COMPORTAMENTO	4
4. SEGNALAZIONI DI VIOLAZIONE DEL CODICE DI COMPORTAMENTO E SISTEMA DISCIPLINARE	5
5. LINEE GUIDA	6
5.1. CONFORMITA' ALLE LEGGI	6
5.2. GESTIONE TRASPARENTE.....	6
5.3. CONFLITTI DI INTERESSI E DOVERI DI LEALTA'E NON CONCORRENZA.....	6
5.4. DONI E ALTRE FORME DI OMAGGI	7
5.5. UTILIZZO DEI BENI AZIENDALI.....	7
5.6. SALVAGUARDIA DELLE INFORMAZIONI AZIENDALI.....	7
5.7. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI AZIENDALI	8
5.8. UTILIZZO DELLE INFORMAZIONI PRIVILEGIATE	8
5.9. UTILIZZO DI RISORSE TECNOLOGICHE	9
5.10. DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE	9
5.11. CONTROLLI INTERNI.....	10
5.12. INCENTIVI COMMERCIALI	10
5.13. AMBIENTE DI LAVORO	11
5.14. RAPPORTI CON LA COMUNITA'	11
5.15. SICUREZZA DEL PAZIENTE.....	12

1. INTRODUZIONE

I Contenuti del Codice si applicano al personale dipendente, ai collaboratori, ai consiglieri d'amministrazione, alle società contraenti, subcontraenti e fornitrici.

Il presente Codice di Comportamento stabilisce le linee di condotta e gli standard di integrità e trasparenza, ai quali devono attenersi tutti i dipendenti, i collaboratori ed i tirocinanti con o senza retribuzione (nell'insieme di seguito denominati collaboratori) di qualunque livello nell'ambito di Humanitas Mater Domini.

Tutti i principi qui esposti, nella misura in cui risultano compatibili con la natura e le modalità di ciascun rapporto, saranno estesi alle relazioni intercorrenti tra Humanitas Mater Domini e i propri contraenti, subcontraenti, fornitori e consulenti.

Tale documento è da considerarsi, insieme al Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01, come uno strumento finalizzato anche alla prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/01.

Le linee di condotta di seguito presentate sono ispirate e rispondenti anche al Codice di Deontologia Medica ed ai codici deontologici delle categorie professionali presenti presso Humanitas Mater Domini. I Collaboratori devono rispettare le prescrizioni dei codici di deontologia emanati dalle categorie professionali d'appartenenza.

Si richiede un impegno personale al rispetto delle leggi, all'onestà, alla lealtà verso la società e alla trasparenza.

Nell'ambito del rapporto lavorativo instaurato con la società, ogni Collaboratore deve svolgere le proprie mansioni in conformità alle leggi, ai codici di deontologia professionale, alle regolamentazioni interne o esterne e alle linee guida del presente Codice sulla base di un impegno personale all'onestà, alla lealtà verso Humanitas Mater Domini e alla trasparenza in tutte le attività lavorative.

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei Collaboratori di Humanitas Mater Domini.

Si considera contrario ai principi del presente Codice qualsiasi comportamento lavorativo che determini un indebito beneficio personale per i Collaboratori o per i loro familiari o per i loro soci (intesi come soggetti che intrattengono in via contrattuale o associativa rapporti di natura imprenditoriale con il Collaboratore), a danno degli interessi di Humanitas Mater Domini o di chiunque abbia interesse nella società (azionisti, pazienti, clienti, fornitori, Collaboratori, la comunità).

Nel prendere una decisione inerente l'attività lavorativa si devono prendere in considerazione le seguenti domande:

1. Questa decisione è conforme alle leggi vigenti, ai Codici di Deontologia Professionale ed al Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs 231/01 della società?
2. Questa decisione è conforme alle regole e regolamenti interni della società?
3. Questa decisione aderisce alla lettera e ai principi del Codice di Comportamento?
4. Può questa decisione essere considerata la più appropriata?

5. Se tale decisione fosse resa di dominio pubblico, potrebbe in qualche modo compromettere o arrecare danno all'immagine pubblica della società?
6. Nella mia attività, le prescrizioni e i trattamenti somministrati ai pazienti sono in ogni circostanza volti a perseguire il beneficio del paziente?
7. Esercito la mia attività evitando ogni condizione nella quale il giudizio professionale riguardante la salute dei pazienti possa essere indebitamente influenzato da qualunque fattispecie di interesse secondario?

2. APPLICAZIONE DEL CODICE DI COMPORTAMENTO

Responsabilità degli organi aziendali

La Direzione Personale e Organizzazione di Humanitas Mater Domini o altra funzione incaricata devono emanare le regole e le procedure atte ad assicurare l'integrale attuazione del Codice.

La dirigenza di Humanitas Mater Domini ha introdotto misure adeguate al fine di garantire la conoscenza del codice e la sua applicazione nell'ambiente lavorativo da parte di ciascun Collaboratore, fornitore, subcontraente e consulente.

L'Internal Audit controlla l'applicazione e l'attuazione del Codice e con la supervisione dell'Organismo di Vigilanza, decide in merito ad ogni questione inerente l'interpretazione e l'applicazione del Codice che non possa essere risolta in modo soddisfacente dalla normale organizzazione gerarchica della società.

I Collaboratori che desiderassero maggiori informazioni rispetto a quelle fornite dai loro superiori, possono contattare l'Internal Audit inviando una e-mail a: internal.audit@humanitas.it

3. OSSERVANZA DEL CODICE DI COMPORTAMENTO

Le linee del Codice prevalgono rispetto alle istruzioni impartite dall'organizzazione gerarchica interna, laddove eventualmente in contrasto.

Il Codice è liberamente consultabile sul sito internet della società e disponibile presso la Direzione Personale e Organizzazione.

L'accettazione delle linee di condotta stabilite in questo Codice di Comportamento è condizione per l'instaurazione di un rapporto di impiego o collaborazione all'interno di Humanitas Mater Domini.

Tutto il personale, i soggetti appartenenti agli organi sociali, i consulenti, e più in generale tutti i soggetti terzi che entrano in rapporto di affari con Humanitas Mater Domini devono prendere visione del Codice ed impegnarsi a seguire le prescrizioni e le regole in esso contenute.

L'applicazione del presente Codice di Comportamento rientra tra le responsabilità personali e indelegabili di ciascun Collaboratore. Questi, una volta informato, non potrà invocare, a giustificazione del proprio inadempimento, la mancanza di conoscenza del Codice o l'aver ricevuto istruzioni contrarie da qualsivoglia livello gerarchico.

Si auspica che il personale adotti un atteggiamento propositivo, evitando atteggiamenti di tolleranza passiva di fronte a possibili infrazioni e agendo di propria iniziativa, quando dovesse rilevare delle

deviazioni in qualsiasi processo aziendale rispetto ai principi delineati dal presente Codice e non assuma una condotta passiva a fronte di situazioni contrarie ai criteri indicati nel presente Codice.

Si auspica altresì che ogni Collaboratore cooperi, ove richiesto, in caso di indagini interne.

I superiori gerarchici non devono approvare o tollerare infrazioni al Codice da parte dei propri Collaboratori e nel caso dovessero riscontrare delle violazioni devono renderle immediatamente note alle strutture aziendali preposte.

Le sanzioni disciplinari, nel rispetto del CCNL e dello Statuto dei Lavoratori ove applicabili, potranno condurre, compatibilmente con la gravità dell'infrazione ed in conformità con la normativa vigente, al licenziamento con giusta causa e anche ad azioni legali che potranno essere intentate anche dopo il licenziamento.

4. SEGNALAZIONI DI VIOLAZIONE DEL CODICE DI COMPORTAMENTO E SISTEMA DISCIPLINARE

Fermo restando quanto definito nelle procedure operative emanate da Humanitas Mater Domini atte a regolamentare ogni ambito e/o processo aziendale, la società vieta qualsiasi comportamento difforme, oltre che dalla legge, dallo spirito e dalle prescrizioni del presente Codice, anche qualora il comportamento sia realizzato con l'intenzione di arrecare un vantaggio alla società stessa.

Tutti i soggetti chiamati al rispetto del Codice hanno il diritto/dovere di segnalare comportamenti difformi, anche presunti, alla funzione di Internal Audit che risponde a qualsiasi domanda, richiesta di chiarimento, segnalazione di situazioni o comportamenti che violino i principi del Codice di Comportamento.

Eventuali segnalazioni potranno pertanto pervenire all'indirizzo di posta elettronica: internal.audit@humanitas.it. Le segnalazioni saranno analizzate sulla base delle procedure previste dall'Internal Audit, con la diretta supervisione dell'Organismo di Vigilanza della società. Sarà inoltre salvaguardato l'anonimato del segnalante

La direzione della società, in concerto con la funzione Internal Audit, ha adottato tutte le misure necessarie ad assicurare il carattere riservato delle informazioni ricevute, l'equo trattamento del personale coinvolto in condotte contrarie al Codice e il diritto di difesa di ciascun collaboratore.

I principi espressi nel Codice sono parte integrante delle condizioni che regolano il rapporto di lavoro in Humanitas Mater Domini; eventuali violazioni potranno quindi dare luogo all'applicazione di sanzioni disciplinari.

Le sanzioni disciplinari, ove applicabili, saranno erogate nel rispetto del CCNL e dello Statuto Lavoratori, potranno condurre, compatibilmente con la gravità dell'infrazione ed in conformità con la normativa vigente, al licenziamento con giusta causa ed anche ad azioni legali che potranno essere intentate anche dopo il licenziamento.

5. LINEE GUIDA

5.1. CONFORMITA' ALLE LEGGI

Si richiede che il personale rispetti la legislazione vigente.

Tutti i Collaboratori devono sempre rispettare le normative in vigore.

Il personale deve adottare tutte le precauzioni necessarie per evitare che la Società possa essere coinvolta in attività illecite.

5.2. GESTIONE TRASPARENTE

Le informazioni devono essere accurate e le decisioni devono rispondere ai requisiti di trasparenza.

I Collaboratori devono adottare tutte le procedure necessarie ad assicurare la trasparenza delle informazioni e delle decisioni.

Per le finalità operative, l'informazione è trasparente quando riflette con precisione la realtà.

Una decisione è ritenuta trasparente quando risponde a tutti i seguenti requisiti:

1. è stata presa con l'approvazione di un livello gerarchico adeguato;
2. si basa su un'analisi razionale dei rischi;
3. lascia delle tracce dei suoi fondamenti;

5.3. CONFLITTI DI INTERESSI E DOVERI DI LEALTA'E NON CONCORRENZA

I conflitti di interesse devono essere resi noti.

Esiste un conflitto di interessi, reale o potenziale, quando una relazione fra un Collaboratore e un terzo potrebbe risultare di pregiudizio agli interessi istituzionali della società.

Tuttavia tutto il personale clinico-sanitario di Humanitas Mater Domini deve evitare ogni condizione nella quale il giudizio professionale riguardante l'interesse primario, qual è la salute dei pazienti, possa essere indebitamente influenzato da un interesse secondario di qualunque fattispecie.

Tutti i Collaboratori devono, nei loro rapporti con fornitori, contraenti e concorrenti, privilegiare gli interessi della società rispetto ad ogni altra situazione che possa comportare un beneficio personale, reale o potenziale, per se stessi o per i propri familiari o per i loro soci (intesi come soggetti che intrattengono in via contrattuale o associativa rapporti di natura imprenditoriale con il Collaboratore).

5.4. DONI E ALTRE FORME DI OMAGGI

L'accettazione di doni è limitata.

Qualsiasi concessione di doni/omaggi o altra forma di utilità è sottoposta all'approvazione dell'Amministratore Delegato della società. Ai Collaboratori è consentito concedere doni o altre forme di omaggio, solo se di modico valore e comunque tali da non poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come strumenti atti ad ottenere vantaggi in modo improprio.

Per regali o altre utilità di modico valore si intendono quelle di valore non superiore ad € 150,00, anche per i dipendenti pubblici, in ottemperanza con quanto previsto dalla legge 190/2012 che ha introdotto il "codice di comportamento per i dipendenti pubblici", prevedendo per gli omaggi un valore massimo pari ad € 150,00, anche sotto forma di sconto. I Collaboratori che ricevano omaggi o trattamenti di favore, non direttamente ascrivibili a normali relazioni di cortesia, dovranno consultare i propri superiori e la funzione di Internal Audit, allo scopo di ricevere istruzioni in merito alla destinazione dei regali stessi o ogni altro più opportuno intervento.

Non possono in nessun caso essere accettati regali sotto forma di denaro o di beni facilmente convertibili in denaro.

La partecipazione su invito a eventi, conferenze, convention, presentazioni commerciali o corsi di carattere tecnico inerenti l'attività lavorativa deve essere effettuata con il consenso dell'Unità Funzionale di appartenenza.

Le restrizioni al ricevimento di regali si estendono anche ai familiari del personale o ai soci (intesi come soggetti che intrattengono in via contrattuale o associativa rapporti di natura imprenditoriale con il Collaboratore).

5.5. UTILIZZO DEI BENI AZIENDALI

Si richiede un uso prudente e responsabile dei beni.

Il personale deve garantire il corretto utilizzo dei beni aziendali, adoperandosi affinché questi siano utilizzati per giusti fini da persone debitamente autorizzate.

Conformemente alla normativa in vigore, i Collaboratori hanno la responsabilità di proteggere il patrimonio aziendale e ogni altra proprietà, materiale o immateriale, della società da utilizzi non autorizzati, abuso di fiducia, danni o perdite derivanti da imperizia, negligenza o dolo.

5.6. SALVAGUARDIA DELLE INFORMAZIONI AZIENDALI

Le informazioni delle società devono essere accessibili solo alle persone autorizzate e devono essere protette dall'indebita divulgazione.

Solo le persone espressamente autorizzate dalla società possono aver accesso alle informazioni interne della società stessa, siano esse in forma cartacea o su supporto magnetico, elettronico od ottico, che possono essere utilizzate solo per i fini e per i periodi specificati nelle relative autorizzazioni.

Le password equivalgono alla firma dei collaboratori, possono essere conosciute solo dai rispettivi titolari e non possono essere divulgate a terzi.

I Collaboratori sono direttamente responsabili dell'adozione di tutte le misure necessarie per preservare le informazioni della società di cui dispongono, da rischi di danneggiamenti o perdite e devono provvedere alla loro custodia per i periodi di tempo stabiliti dalle leggi e dai regolamenti interni.

5.7. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI AZIENDALI

Le informazioni della società che non possono essere legalmente divulgate devono essere trattate con riservatezza.

I Collaboratori devono salvaguardare il carattere riservato delle informazioni acquisite nello svolgimento delle attività lavorative assegnate, relative a dati sensibili (quali ad esempio lo stato di salute dei pazienti), le decisioni e le attività intraprese dalla società. L'inadempienza all'obbligo di riservatezza costituirà **grave** inadempimento se implica, **con qualunque mezzo**, la divulgazione o se offre l'opportunità di divulgazione di informazioni relative allo stato di salute dei pazienti, nonché di informazioni relative alle decisioni ed alle attività della società.

Le informazioni relative alle decisioni ed alle attività della società devono essere mantenute riservate in conformità con le normative vigenti sino a quando non diverranno di dominio pubblico.

L'Internal Audit ha la facoltà di verificare i flussi di informazioni della società.

L'Internal Audit ha la facoltà di controllare i flussi di informazioni, gli archivi e qualunque altra documentazione della società ai fini di verificare la conformità con le previsioni del presente codice e salvaguardare la tutela degli interessi di Humanitas Mater Domini e dei pazienti.

Quanto sopra dovrà tenere in considerazione il rispetto della normativa vigente e in particolare la tutela del diritto alla privacy.

5.8. UTILIZZO DELLE INFORMAZIONI PRIVILEGIATE

L'utilizzo di informazioni privilegiate è tassativamente proibito.

Nessun Collaboratore può acquistare, vendere o in altro modo compiere operazioni su strumenti finanziari di Humanitas Mater Domini o di qualunque altra società che intrattenga relazioni con Humanitas Mater Domini, nel momento in cui è in possesso di informazioni privilegiate.

Inoltre, i Collaboratori non devono divulgare a terzi, direttamente o indirettamente, informazioni rilevanti che non siano di dominio pubblico, inerenti la propria società o qualunque altra società a cui hanno avuto accesso nell'adempimento delle proprie attività lavorative.

La violazione delle disposizioni contenute in questo articolo comporterà, oltre che l'applicazione delle sanzioni disciplinari eventualmente previste dalla normativa vigente, anche ulteriori azioni legali nei confronti dei Collaboratori coinvolti.

I Collaboratori che effettuano investimenti in titoli devono informarsi in merito alle leggi che limitano la loro possibilità di negoziare titoli o fornire informazioni privilegiate a terzi.

5.9. UTILIZZO DI RISORSE TECNOLOGICHE

Le risorse hardware e software devono essere utilizzate solo per scopi aziendali o per altri usi espressamente autorizzati. L'utilizzo di software privo di licenza è strettamente proibito.

I Collaboratori non possono utilizzare apparecchiature, sistemi e dispositivi tecnologici con finalità diverse da quelle espressamente autorizzate dalla società.

Non è permesso l'utilizzo di programmi software non conformi agli standard aziendali ufficiali, salvo autorizzazione scritta dei settori tecnici competenti. I Collaboratori dovranno astenersi dall'introdurre nel sistema informatico della società copie illegali di software.

I Collaboratori che operano con risorse tecnologiche dovranno essere informati in merito alle restrizioni all'utilizzo e dovranno operare in modo da non violare le licenze d'uso o compiere atti che comportino una responsabilità in capo alla società.

Le risorse tecnologiche dovranno essere utilizzate in conformità alla normativa vigente e secondo le regole procedurali ed operative stabilite dai dipartimenti competenti.

5.10. DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE

La titolarità dei diritti di proprietà intellettuale sviluppato nell'ambiente di lavoro è riservata alla Società.

I diritti di proprietà intellettuale derivanti da invenzioni sviluppate nell'ambito dell'attività lavorativa appartengono alla società che conserva il diritto ad utilizzare tali invenzioni nei modi e nei tempi che considererà più opportuni, in conformità con la normativa vigente.

La titolarità della proprietà intellettuale si estende ai progetti, ai sistemi, ai procedimenti, alle metodologie, agli studi, ai rapporti, alle proiezioni o ad ogni altra attività sviluppata dalla società o per conto della società.

5.11. CONTROLLI INTERNI

Tutti i collaboratori, nell'ambito delle rispettive funzioni, sono responsabili per l'implementazione ed il corretto funzionamento dei controlli interni.

La politica di Humanitas Mater Domini consiste nel divulgare, ad ogni livello della propria struttura, una cultura caratterizzata dalla consapevolezza dell'esistenza di controlli e dalla mentalità rivolta a tali controlli. Si deve acquisire un atteggiamento positivo verso tali controlli ai fini di migliorarne l'efficienza.

I controlli interni sono tutti quegli strumenti necessari o utili per indirizzare, gestire o verificare le attività aziendali; la loro finalità è quella di assicurare il rispetto delle normative e delle procedure aziendali, di proteggere i beni della società, di gestire in modo efficiente le attività e di costituire un sistema contabile preciso e completo.

La responsabilità della realizzazione di un efficiente sistema di controllo interno compete a tutti i livelli dell'organizzazione.

Tutti i Collaboratori di Humanitas Mater Domini, nell'ambito delle rispettive funzioni, sono responsabili per la definizione ed il corretto funzionamento dei controlli interni, orientati a perseguire un obiettivo comune, ovvero la *ragionevole garanzia* circa l'effettivo "buon governo" aziendale, caratterizzato dalla presenza di comportamenti eticamente corretti.

5.12. INCENTIVI COMMERCIALI

Gli incentivi commerciali devono essere compatibili con la normativa e le pratiche di mercato vigenti.

Il riconoscimento di qualsiasi commissione, sconto, credito e abbuono deve essere accordato in conformità con la normativa vigente e concesso ufficialmente nell'ambito di convenzioni riconosciute e pratiche istituzionalizzate a seguito della presentazione di adeguata documentazione di supporto.

Oltre a quanto richiesto dai principi sopra enunciati, qualsiasi incentivo commerciale deve essere in linea con le comuni pratiche di mercato, non deve eccedere i limiti di valore consentiti e deve essere stato approvato e registrato in conformità a quanto stabilito dalle regole interne.

I rapporti con la committenza, pubblica e privata, sono improntati a senso di responsabilità, correttezza commerciale e spirito di collaborazione.

Omaggi, atti di cortesia e di ospitalità sono consentiti quando siano di modico valore ed in conformità alle leggi vigenti, e comunque tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come finalizzati ad acquisire vantaggi in modo improprio. In ogni caso, questo tipo di spese devono essere autorizzate dalle persone indicate in procedura e documentate in modo adeguato.

5.13. AMBIENTE DI LAVORO

Humanitas Mater Domini proibisce la discriminazione nel trattamento del personale.

Tutte le persone possono aspirare all'assunzione in Humanitas Mater Domini o ad essere presi in considerazione per una nuova posizione esclusivamente sulla base delle esigenze aziendali e dei criteri di merito, senza discriminazioni arbitrarie.

Humanitas Mater Domini gestisce i propri Collaboratori in modo obiettivo, offrendo pari opportunità, senza alcuna discriminazione politica, sindacale, religiosa, razziale, di lingua o di sesso, nel rispetto di leggi, regolamenti e direttive vigenti.

Tutti i Collaboratori, a qualsiasi livello, dovranno cooperare per mantenere un clima di rispetto reciproco di fronte a differenze personali, contribuendo a creare un ambiente di lavoro privo da pregiudizi, evitando illeciti condizionamento o indebiti disagi.

Humanitas Mater Domini promuove un ambiente di lavoro rispettoso, sano e sicuro.

Humanitas Mater Domini, gestisce le sue attività nel rispetto del quadro normativo e degli orientamenti in vigore nel campo della tutela dell'ambiente di lavoro e della sicurezza dei propri collaboratori e dei terzi.

A tal fine, Humanitas Mater Domini si impegna a garantire una gestione dell'ambiente di lavoro efficace in materia di sicurezza e salute, mediante il monitoraggio, la gestione e la prevenzione dei rischi connessi allo svolgimento dell'attività professionale. Per dare attuazione alla politica della sicurezza, la società adotta sistemi di gestione certificati.

5.14. RAPPORTI CON LA COMUNITA'

Humanitas Mater Domini limita la partecipazione politica in nome della società e regola le relazioni con i funzionari governativi.

I Collaboratori non sono autorizzati a sostenere pubblicamente, in nome della società, partiti politici, né a partecipare a campagne elettorali, né a prendere parte a conflitti religiosi, etnici, politici o internazionali.

Tutti i Collaboratori devono rispettare le disposizioni normative e regolamentari che regolano i rapporti con i funzionari della Pubblica Amministrazione.

Humanitas Mater Domini promuove il rispetto della normativa in materia ambientale.

Il rispetto delle disposizioni normative e regolamentari si estende anche alla normativa inerente la tutela ambientale e all'utilizzo razionale delle risorse naturali.

5.15. SICUREZZA DEL PAZIENTE

Qualità e Sicurezza dei Pazienti rappresentano valori fondamentali per Humanitas Mater Domini, coerentemente con la propria *mission*.

In questo senso la Direzione è impegnata a favorire all'interno dell'ospedale una diffusa *cultura della sicurezza*, tale per cui:

- qualità e sicurezza dei pazienti possano essere vissuti dai collaboratori come principi cardine del proprio operare;
- sia favorito un clima di fiducia reciproca, di comunicazione aperta e di lavoro di gruppo tra i professionisti;
- le relazioni tra colleghi, per ciò che concerne i pazienti, devono essere svolte in maniera da tutelare al meglio l'interesse dei pazienti stessi e sono improntate alla discrezione, alla completezza delle informazioni, oltre che al rispetto del segreto professionale.

A tal scopo Humanitas Mater Domini è impegnata nel rilevare tempestivamente e risolvere potenziali rischi per la sicurezza dei pazienti, attraverso la definizione di linee guida che descrivono i comportamenti non tollerabili in quanto lesivi della sicurezza dei pazienti, nonché le modalità concrete con cui la cultura della sicurezza si declina all'interno del lavoro dei professionisti.