



## **AZIENDA ULSS 20 VERONA**

**CODICE ETICO AZIENDALE di COMPORTAMENTO  
per la prevenzione e contrasto dei fenomeni di mobbing e tutela  
della salute psico-sociale della persona sul luogo di lavoro  
nell'ambito dell'Azienda ULSS 20 di Verona – Regione Veneto**

approvato con deliberazione n. 517 del 06/09/2012



## **Presentazione**

Norme comunitarie, nazionali e regionali prevedono per i datori di lavoro pubblici e privati delle azioni mirate a garantire ai lavoratori la tutela della salute, della sicurezza e del benessere e a prevenire ed eliminare discriminazioni sul posto di lavoro.

In questo ambito si colloca l'attività del Comitato Unico di Garanzia per le Pari Opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni " (CUG) istituito con deliberazione n.157 del 24/03/2011.

Dopo un attento confronto tra il CUG e la Direzione Aziendale è stato redatto il presente Codice che è stato approvato con deliberazione n. 517 del 06/09/2012, con la quale è stata nominata anche la Consigliera di Fiducia, le cui funzioni sono ampiamente illustrate all'interno del Codice.

Il Codice è quindi un atto formale con il quale l'amministrazione si impegna a garantire alle lavoratrici e ai lavoratori adeguate forme di prevenzione e di contrasto nei confronti di comportamenti molesti e discriminatori, nel rispetto del diritto di riservatezza e a tutela della loro incolumità psicofisica.

Questa pubblicazione si propone di divulgare il più possibile il Codice, richiamando la necessità di far emergere e contrastare situazioni lavorative riconducibili a fenomeni di discriminazione, molestie o mobbing e sottolineando il contributo che può dare ogni singolo lavoratore .

Infatti con il proprio comportamento e con il proprio modo di relazionarsi con l'ambiente e con gli altri si dà un insostituibile contributo alla costruzione di un clima organizzativo attento alla persona e orientato al benessere e alle pari opportunità.

Lavorare in un ambiente sereno in cui i rapporti interpersonali siano improntati alla correttezza, al reciproco rispetto e alla dignità della persona, rappresenta infatti un diritto fondamentale di ogni lavoratore.

Il Direttore Generale  
Dott.ssa Maria Giuseppina Bonavina

Verona , novembre 2012

**"Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni" - CUG**

**Composizione**

**Presidente** dott.ssa Pia Poppini

**Componenti**

*di nomina aziendale Area della dirigenza:*

Dott. Paolo Montresor

Dr.ssa Monica Troiani

Dr. Mauro Cinquetti

Dr.ssa Cristina Fiorini

Dott. Liviano Foladori

Dott. Gabriele Gatti

Dr.ssa Maria Scudellari

Dott.ssa Giuseppina Capirossi

*di nomina aziendale area del Comparto*

Dr.ssa Patrizia Aldegheri

Sig.ra Maria Assunta Zoccatelli

Sig.ra Silvana Baviero

*di nomina sindacale area della dirigenza*

Dr.ssa Linda Gammaro

Dr. Alessandro Albiero

Dr.ssa Tiziana Sechi

Dr.ssa Sonia Lavagnoli

Dr. Carlo Tallarigo

Dr. Pasquale Cirillo

Dott.ssa Giorgia Brazzale

Dott.ssa Francesca Lazzarotto

*di nomina sindacale area del Comparto*

Sig.ra Anna Zambon

Sig.ra Laperni Leonora

Dott.ssa Anna Maria Ferreri

**Segretario**

D.ssa Erica Meneghini

Assistente Amministrativo U.O.C. Servizio Gestione Risorse Umane



## **AZIENDA ULSS 20 DI VERONA**

Sede legale: via Valverde, 42 – 37122 Verona - C.F. e P. IVA 02573090236

### **CODICE ETICO AZIENDALE di COMPORTAMENTO per la prevenzione e contrasto dei fenomeni di mobbing e tutela della salute psico-sociale della persona sul luogo di lavoro nell'ambito dell'Azienda ULSS 20 di Verona – Regione Veneto**

#### **PREMESSA**

L'Azienda ULSS 20 di Verona fa proprie le finalità della Legge Regionale Veneto n. 8 del 22 gennaio 2010 intitolata "Prevenzione e contrasto dei fenomeni di *mobbing* e tutela della salute psico-sociale della persona sul luogo del lavoro", la quale, nel rispetto della normativa statale vigente e dell'ordinamento comunitario, in attuazione degli articoli 1, 2, 3, 4, 21, 32, 35 e 41 della Costituzione della Repubblica italiana, riconosce l'inviolabilità della dignità umana e il diritto di ogni individuo alla propria integrità psico-fisica, in modo particolare nei luoghi di lavoro e in relazione all'attività lavorativa svolta.

Con il presente Codice etico di comportamento, pertanto, l'Azienda intende dotarsi di strumenti efficaci a prevenire e contrastare il fenomeno del *mobbing* e tutelare la salute psicofisica dei lavoratori anche ai fini dell'applicazione del D.L.G n. 81/2008. In particolare, tra gli strumenti disciplinati dal presente Codice etico di comportamento si prevedono: interventi di divulgazione e di formazione specifica; l'istituzione della figura del/la Consigliere/a di fiducia; la definizione di procedure di tutela, informale e formale.

#### **Titolo I Principi e definizioni**

##### **Articolo 1 Principi**

L'Azienda ULSS 20 di Verona riconosce l'inviolabilità della dignità dell'essere umano e il diritto di ogni individuo alla propria integrità psico-fisica. Tutti i lavoratori e le lavoratrici hanno diritto ad eguale rispetto e considerazione della loro persona e a non essere, direttamente o indirettamente, oggetto di comportamenti discriminatori o vessatori o di trattamenti degradanti o umilianti.

L'Azienda ULSS 20 di Verona adotta il presente Codice etico di comportamento al fine migliorare il clima relazionale nell'ambiente di lavoro dei propri dipendenti e collaboratori a tutela della persona nell'esercizio dell'attività lavorativa svolta.

L'Azienda intende promuovere e sostenere azioni ed iniziative volte a prevenire e contrastare l'insorgenza e la diffusione di situazioni di disagio lavorativo e di stress psico-sociale e a disincentivare comportamenti discriminatori o vessatori correlati all'attività lavorativa. La prevenzione contro atteggiamenti che colpiscono, in modo diretto o indiretto, il rispetto, la dignità e la collaborazione tra le persone ha, infatti, una ricaduta diretta anche sulla qualità delle prestazioni e delle relazioni con gli utenti.

L'Azienda considera il benessere delle lavoratrici e dei lavoratori un valore primario, strettamente correlato alle modalità di organizzazione del lavoro e alla qualità delle relazioni interpersonali. Per il conseguimento delle finalità di cui al comma 1 sono, altresì, promosse azioni di prevenzione, formazione, sostegno, informazione ed assistenza.

Al fine di garantire le migliori condizioni di vita nei luoghi di lavoro, di prevenire qualsiasi forma di disagio lavorativo e di promuovere norme comportamentali idonee ad assicurare un clima lavorativo nel quale a tutte le lavoratrici e i lavoratori siano garantiti uguale dignità e rispetto, l'Azienda:

1. riconosce che la qualità della prestazione è espressione della professionalità tecnica, etica e deontologica di ogni operatore, nonché della valorizzazione della sua dignità professionale e personale;
2. contrasta tutti quegli atteggiamenti offensivi che, ledendo i diritti umani, civili, culturali, religiosi, confliggono palesemente con i caratteri di una società civile e democratica di stampo occidentale-liberale;
3. vigila affinché siano perseguiti ed evitati: il *mobbing*, in tutte le sue forme; comportamenti riconducibili a molestie sessuali; ogni modalità comunicativa di tipo ostile e ingiustificatamente aggressivo, che finisce per esacerbare e influenzare negativamente un sereno clima organizzativo.

Le attività di prevenzione saranno quindi finalizzate a contrastare situazioni di disagio lavorativo, *mobbing* e molestie sessuali. L'obiettivo è quello di concorrere a creare un'atmosfera lavorativa aziendale ordinata e armoniosa.

## Articolo 2

### Definizione di disagio lavorativo e *mobbing*

Il disagio lavorativo può manifestarsi quando sussistono molteplici condizioni tra le quali esemplificativamente vengono elencate le seguenti:

- marginalizzazione dall'attività lavorativa;
- svuotamento di mansioni;
- mancata assegnazione di compiti lavorativi con inattività forzata;
- mancata assegnazione degli strumenti di lavoro;
- cambio ripetuto ed ingiustificato di attribuzione di attività;
- ripetuti trasferimenti ingiustificati;
- prolungata attribuzione di compiti dequalificanti rispetto al profilo professionale posseduto;

- prolungata attribuzione di compiti esorbitanti o eccessivi che acquiscono i sensi di impotenza e di frustrazione;
- impedimento sistematico e strutturale all'accesso a notizie;
- inadeguatezza strutturale e sistematica delle informazioni inerenti l'ordinaria attività di lavoro;
- esclusione reiterata del lavoratore rispetto ad iniziative formative, di riqualificazione e aggiornamento professionale;
- esercizio esasperato ed eccessivo di forme di controllo.

Il mobbing è da intendersi come una condotta mirata nei confronti del lavoratore o della lavoratrice tenuta dai superiori o dai colleghi, protratta nel tempo e consistente in reiterati comportamenti, materiali o provvedimenti, che determinano le condizioni sopraelencate e che assumono la forma di discriminazione o di persecuzione psicologica. Da ciò conseguono la mortificazione morale e l'emarginazione del dipendente nell'ambiente di lavoro, con effetti lesivi dell'equilibrio psicofisico e della personalità del medesimo

Il mobbing genera nel soggetto destinatario di tali condotte sentimenti di ansia, paura, angoscia, sconforto, rabbia, impotenza, disistima, smania di rivalsa e vendetta, rassegnazione e sfiducia verso sé e gli altri, con conseguente pregiudizio alla propria salute psicofisica, alla propria vita relazionale e sociale, alla propria immagine interiore e pubblica, al diritto ad una condizione professionale libera e dignitosa.

### Art. 3

#### Molestie sessuali: definizioni e tipologie

Ai fini del presente Codice etico di comportamento, costituisce molestia sessuale ogni atto o comportamento, anche solo verbale, a connotazione sessuale, o comunque basato su allusioni sessuali, che sia indesiderato e che arrechi, di per sé o per la sua insistenza, offesa alla dignità e libertà della persona che lo subisce, ovvero sia suscettibile di creare un ambiente di lavoro intimidatorio, ostile o umiliante nei suoi confronti.

In particolare, rientrano nella tipologia della molestia sessuale comportamenti quali:

- richieste esplicite o implicite di prestazioni sessuali o attenzioni a sfondo sessuale non gradite e offensive per chi ne è destinatario;
- ritorsioni di qualunque genere subite per aver respinto comportamenti a sfondo sessuale, che incidano direttamente sulla costituzione, svolgimento od estinzione del rapporto di lavoro;
- contatti fisici sgradevoli o indesiderati;
- apprezzamenti verbali offensivi sul corpo o sulla sessualità;
- gesti o ammiccamenti sconvenienti e provocatori a sfondo sessuale;
- esposizione ed esibizione nei luoghi di lavoro di materiale pornografico;
- scritti ed espressioni verbali sulla presunta inferiorità della persona, in quanto appartenente ad un determinato sesso, o comportamenti denigratori in ragione del proprio personale orientamento sessuale.

#### Art. 4

### Codice etico aziendale di comportamento - Ambito di applicazione e responsabilità

Il presente Codice etico di comportamento si applica a tutti/e i/le dipendenti dell'Azienda, qualunque sia la tipologia di rapporto di lavoro instaurato e va portato a conoscenza del personale che svolge la propria attività lavorativa in rapporti contrattuali di convenzione interna, consulenza o appalto e a soggetti in attività formativa di stage/ tirocinio. Detto personale è tenuto ad uniformare il proprio comportamento ai principi e alle regole generali enunciate.

I dirigenti sono responsabili dell'osservanza del presente Codice etico di comportamento e sono tenuti a sostenere la persona che voglia reagire a situazioni di disagio lavorativo, molestie sessuali e a fenomeni di *mobbing*, fornendo indicazioni e chiarimenti circa le procedure da seguire.

Ciascun operatore, nell'ambito aziendale, ha il dovere di collaborare al mantenimento di un ambiente di lavoro in cui sia rispettata la dignità di ognuno e siano favorite le relazioni interpersonali basate su principi di eguaglianza e di reciproca correttezza.

Ciascun lavoratore e ciascuna lavoratrice partecipa all'impegno collettivo di creare un clima di lavoro in cui la pratica delle molestie sia considerata inaccettabile, dimostrando consapevolezza del problema e delle sue conseguenze, e si impegna a perseguire norme di condotta ispirate al principio di correttezza e rispetto reciproco.

La Direzione Aziendale, tutti i Direttori e i Responsabili delle strutture complesse e semplici dell'Azienda devono improntarsi e garantire un clima relazionale rispettoso e adeguato allo svolgimento corretto del lavoro e condizioni ambientali ed organizzative che impediscano e reprimano forme di isolamento e discriminazione. Sono altresì responsabili della conoscibilità e dell'applicazione del presente Codice Etico di comportamento da parte dei propri collaboratori.

#### Art 5

### Riservatezza

Tutte le persone coinvolte nella trattazione dei casi di disagio lavorativo, molestia sessuale e/o *mobbing* sono tenute alla riservatezza in ordine a quanto conosciuto per lo svolgimento delle attività di cui ai seguenti articoli. La diffusione di tali informazioni verrà considerata grave violazione dell'etica professionale e perseguibile nelle forme e nei modi stabiliti dalla vigente legislazione e, in particolare, dal d.lgs 196/2003 (cd. Codice della privacy).

La corrispondenza diretta al/la Consigliere/a di fiducia è recapitata direttamente alla medesima su protocollo riservato.

Anche le istanze di intervento e l'apertura di eventuali fascicoli sono registrate su protocollo riservato .

TITOLO II  
Procedure per la prevenzione e la trattazione dei casi di *mobbing, disagio  
lavorativo e molestie sessuali*

ART 6  
Formazione e informazione

La Direzione Aziendale promuove, mediante i Servizi ed Organismi preposti, progetti indirizzati alla prevenzione e alla informazione sui fenomeni di disagio lavorativo, molestie sessuali e *mobbing*.

Il Servizio Formazione ed Aggiornamento del Personale, avvalendosi anche di altre strutture, in particolare del CUG, predispone interventi formativi tesi a favorire la cultura del rispetto ed il buon clima lavorativo tra gli operatori nell'ambiente di lavoro.

Dovrà, inoltre, prevedere interventi formativi riguardanti le qualità manageriali necessarie al mantenimento di un buon clima lavorativo aziendale e alla prevenzione del disagio lavorativo, della molestia sessuale e del *mobbing*, anche in riferimento alle indicazioni dell'Accordo Stato Regioni 221 del 21 dicembre 2001.

**Art. 7**  
sportello di assistenza e di ascolto

In attuazione alla Dgr 26/10/ 2011 di recepimento del D.LG. n.81 /2008) e art. 6 e7 L.R.8/2010 l'Azienda istituisce, con delibera n. 102 del 01/03/2012, lo "sportello di assistenza ed ascolto sul mobbing, sul disagio lavorativo e sullo stress psico-sociale nei luoghi di lavoro" le cui funzioni, di indirizzo e di filtro, saranno esercitate nell'ambito dello sportello informativo già attivo presso lo SPISAL

**Art 8**  
Consigliere/a di fiducia - nomina e compiti

La Direzione Aziendale istituisce il/la Consigliere/a di fiducia, al/la quale si possono rivolgere i lavoratori che si ritengano vittime di comportamenti molesti o di fenomeni di disagio lavorativo, *mobbing* o molestia sessuale , per essere consigliati e assistiti nelle procedure informali di cui al seguente articolo.

Il/la Consigliere/a di fiducia viene individuato fra i soggetti in possesso di idonee competenze e capacità professionali ed è una figura istituzionale incaricata dall'Azienda, che agisce in piena autonomia. Il/la Consigliere/a di fiducia viene nominato dal Direttore Generale e rimane in carica per 4 anni dalla data della nomina.



Il/la Consigliere/a di fiducia, per l'assolvimento dei propri compiti, si avvale prioritariamente degli Uffici e del personale dell'Ufficio Gestione Risorse Umane nonché di altri Uffici Aziendali, in relazione alle specifiche professionalità di cui necessita e, all'occorrenza, può chiedere la collaborazione di esperti.

Al/la Consigliere/a di fiducia deve essere garantito libero accesso agli atti relativi al caso trattato e devono essergli/le fornite tutte le informazioni necessarie per la definizione del medesimo. Il/la Consigliere/a di fiducia, inoltre, ha il compito di monitorare le eventuali situazioni di rischio.

Il/la Consigliere/a di fiducia, su richiesta della persona interessata, prende in esame il caso e lo/a informa sulla modalità più idonea per affrontarlo, non esclusa quella penale se il comportamento segnalato si configura come reato, nel rispetto dei diritti sia della parte denunciante sia di quella del denunciato.

La partecipazione degli interessati agli incontri con il la Consigliere/a di fiducia avviene in orario di servizio.

Il/la Consigliere/a di fiducia, anche in collaborazione con il Comitato Unico di Garanzia, indica azioni, specifiche o generali, volte a promuovere ed assicurare nelle UU.OO. e nei Servizi Aziendali un clima lavorativo nel quale, a tutti i lavoratori e lavoratrici, sono riconosciuti uguale dignità e rispetto e l'opportunità/ possibilità di partecipare alle iniziative di informazione/formazione promosse dall'Azienda da esse derivanti.

Al fine di valutare gli effetti conseguenti all'adozione del presente Codice Etico di comportamento il/la Consigliere/a di fiducia trasmette semestralmente alla Direzione Aziendale, all'U.O.C. di Gestione Risorse Umane e al C.UG. relazione sull'attività svolta, in particolare evidenziando il numero dei casi trattati, le misure adottate, l'esito degli stessi, nonché ogni altra utile informazione.

Il/la Consigliere/a di fiducia può essere revocato, con delibera motivata del Direttore Generale, nei casi di gravi inadempienze, omissioni, ritardi o violazione agli obblighi di imparzialità, correttezza e riservatezza, fissati dal presente regolamento nell'esercizio dei propri compiti.

## Art 9

### Procedure da adottare nei casi di disagio lavorativo *mobbing* e di molestie sessuali

Qualora un soggetto si ritenga sottoposto ad atti o comportamenti rientranti tra le forme indicate agli articoli 2 e 3 del presente codice, potrà rivolgersi allo sportello di ascolto sul *mobbing*, sul disagio lavorativo e sullo stress psico-sociale che effettuerà un primo filtro e, qualora sussistano le condizioni per l'invio, lo indirizzerà al/ la Consigliere di fiducia designato/a per avviare una procedura informale nel tentativo di dare soluzione al caso.

L'intervento del/la Consigliere/a di fiducia dovrà concludersi in tempi ragionevolmente brevi in rapporto alla delicatezza dell'argomento affrontato.

art 10  
Procedura informale- Intervento del/a Consigliere/a di fiducia

Il /la Consigliere/a di fiducia, su richiesta della persona che si ritiene vittima di comportamenti recanti disagio, mobbing o molestia sessuale, interviene sollecitamente e, comunque, non oltre i 30 giorni dalla conoscenza del fatto, nei modi ritenuti più idonei al fine di favorire il superamento della situazione di disagio e il ripristinarsi di un sereno ambiente di lavoro.

Il /la Consigliere/a di fiducia può acquisire testimonianze libere e volontarie nonché richiedere l'apporto di esperti al fine di formulare il proprio giudizio sulla scorta di pareri qualificati. Si può avvalere anche del "Centro di Riferimento per il Benessere Organizzativo" nei luoghi di lavoro, istituito con delibera ULSS 20 n. 102 del 01/03/2012, ai sensi dell'art. 7 della L.R. 8/2010 e attivo presso lo SPISAL di questa ULSS.

Nessuna iniziativa può essere assunta dal/la Consigliere/a di fiducia senza preventivo ed espresso consenso della persona interessata.

La parte lesa può ritirare la segnalazione in ogni momento della procedura, senza obbligo di motivazione.

L'intervento del/la Consigliere/a di fiducia avviene nel pieno rispetto del principio di riservatezza.

**Art. 11**  
Procedura formale

Qualora la persona che si ritiene vittima di comportamenti recanti disagio o *mobbing* e/o di molestie sessuali, ritenga non attuabili i tentativi di soluzione informale del caso e /o non soddisfacenti i risultati ottenuti con l'intervento del/la Consigliere/a di fiducia, può trasmettere una formale segnalazione al Direttore/ Responsabile dell' U.O. / Servizio, fatta salva, in ogni caso, ogni altra tutela giurisdizionale della quale vorrà avvalersi.

Qualora il presunto autore di azioni di disagio di *mobbing* o di molestie sessuali sia il Direttore/ Responsabile o il diretto superiore dell'esponente, la segnalazione potrà essere inoltrata direttamente al Direttore Amministrativo, Direttore Sanitario, Direttore dei Servizi Sociali secondo l'area di competenza.

Il Direttore/Responsabile dell' U.O. / Servizio al quale perviene la segnalazione, promuove gli accertamenti preliminari e, qualora emergano elementi sufficienti, avvia il procedimento disciplinare o trasmette gli atti all'Ufficio per i procedimenti disciplinari ai sensi della normativa vigente.

**Art. 12**  
Norma finale

Sarà cura dell'Azienda promuovere un'azione di monitoraggio in collaborazione con il C.U.G sulla base di un report statistico dei principali indicatori di disagio universalmente riconosciuti, quali, ad esempio: l'assenteismo per malattia, contenziosi legali, comportamenti antisindacali, trasferimenti impropri. L'esistenza del Codice Etico per la prevenzione e per

contrasto dei fenomeni di mobbing e tutela della salute psico-sociale della persona sul luogo di lavoro deve essere resa nota ad ogni soggetto a cui tale Codice fa riferimento, al fine di informare il personale circa gli strumenti di tutela e le norme generali di comportamento

## **RIFERIMENTI UTILI**

### **Sportello di assistenza ed ascolto sul mobbing, sul disagio lavorativo e sullo stress psico-sociale nei luoghi di lavoro**

Per prenotare l'appuntamento: dal lunedì al venerdì dalle ore 12 alle ore 13 al n° 045 807 59 23 o per e-mail a: [spisal@ulss20.verona.it](mailto:spisal@ulss20.verona.it)

### **Consigliera di fiducia**

tel. 045 8076016

e-mail: [consigliera.fiducia @ulss20.verona.it](mailto:consigliera.fiducia@ulss20.verona.it)

### **Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni" CUG**

Tel. 045 8075829

fax 045 8075808

e-mail: [cug@ulss20.verona.it](mailto:cug@ulss20.verona.it)



Azienda ULSS 20 Verona  
**Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del  
benessere di chi lavora e contro le discriminazioni"**

<http://www.ulss20.verona.it/cug.html>