

### 3. Ανταπόκριση (Respond)

#### Διαχείριση Περιπτώσεων και Περιστατικών (Incident & Case Management)

Το σύστημα ακεραιότητας και συμμόρφωσης βασίζεται σε αναφορές των εργαζομένων για πιθανά παραπτώματα. Στο πρώτο στάδιο της διαδικασίας, σε περίπτωση που κάποιος εργαζόμενος αναφέρει ένα πιθανό παράπτωμα στους προϊστάμενους του, εκείνοι είναι σε θέση να το διαχειριστούν το συντομότερο δυνατό. Με αυτόν τον τρόπο, βοηθάμε τους εργαζόμενους μας να αποκτήσουν εμπιστοσύνη στη διαδικασία.

Ενδεχόμενο παράπτωμα αντιμετωπίζεται από το γραφείο Speak UP (πρώην BPO: Business Practice Office). Πρόκειται για ένα ανεξάρτητο γραφείο, το οποίο αξιολογεί ισχυρισμούς παραπτωμάτων και είναι υπεύθυνο για την ανάθεση διευθέτησης της υπόθεσης σε συγκεκριμένα τμήματα (π.χ Συμμόρφωσης, Ανθρώπινου Δυναμικού, Παγκόσμιας Ασφάλειας).

#### Διακυβέρνηση και Συμμόρφωση

Η διακυβέρνηση στην Novartis Hellas για τη συμμόρφωση αποτελείται από τις ακόλουθες επιτροπές και συμβούλια αξιολόγησης:

