



FRANCESCO E CHIARA

IMPRESA SOCIALE - S.R.L.

Centro Servizi per la Terza Età

...con S. Francesco e S. Chiara diamo vita agli anni

CODICE ETICO DELLE PROFESSIONI CHE OPERANO NEL CENTRO SERVIZI PER LA TERZA ETÀ "FRANCESCO E CHIARA"

SEZIONE I°:

NORME ETICHE E STANDARD DI COMPORTAMENTO

1)RESPONSABILITA' NEI CONFRONTI DEGLI OSPITI E DELLE LORO FAMIGLIE

1.1 La qualità professionale

Tutti hanno il diritto e il dovere di promuovere azioni e collaborare affinché il "bene comune" venga cercato, promosso e reso disponibile.

A questo deve tendere l'azione degli operatori la cui professionalità è determinata dal fare, dal saper-fare, dal saper-essere.

Ogni persona è soggetto di diritti e di doveri propri della natura umana.

Pertanto, la qualità professionale si manifesta nel promuovere un delicato ed equilibrato esercizio che si muove tra il diritto e il dovere.

DOVERE DI SVOLGERE IL PROPRIO LAVORO AL MEGLIO

DIRITTO DI AVERE LA POSSIBILITA' DI SVOLGERLO AL MEGLIO

1.2. L'utilizzo delle conoscenze

La fruizione delle conoscenze disponibili è nello stesso tempo un diritto dell'ospite e un diritto dovere degli operatori coinvolti nell'azione del "prendersi cura".



Fruizione che si manifesta nella co-gestione della documentazione e nell'accessibilità alla stessa di ogni operatore implicato nell'intervento.

1.3. L'informazione

Per diritto all'informazione si intende che ogni individuo (ospite/famiglia) ha il diritto di essere rispettato in quanto persona. Ciò comporta che la persona ha il diritto di avere un'informazione obiettiva e completa sui rischi, le possibilità, i percorsi e l'efficacia delle soluzioni proposte e, di conseguenza, esprimere il proprio pensiero e le proprie scelte.

1.4. Le scelte responsabili

Ogni persona (ospite/famiglia) deve poter scegliere consapevolmente e liberamente – senza pressioni - condividendo la propria scelta e la propria responsabilità con quella degli operatori. A questo scopo l'operatore propone le modalità più efficaci di presa in carico dei problemi.

1.5. La riservatezza e la fiducia reciproca

L'ospite che sperimenta un rapporto di aiuto deve poter contare su un costante impegno da parte degli operatori. Impegno alla riservatezza, al rispetto della personalità, dell'intimità, al rispetto del proprio corpo, delle proprie emozioni, dei propri sentimenti e di tutto ciò che emerge e viene condiviso nella relazione di fiducia che si instaura tra l'ospite e chi si "prende cura" delle sue necessità.

1.6. L'equità

Per ragioni di equità e di giustizia ad ogni ospite devono essere garantite risposte fondate sia sul miglioramento delle conoscenze scientifiche e tecnologiche che



sull'impegno etico a dare il meglio, indipendentemente dalle sue condizioni economiche, culturali, sociali, etniche.

Ciò implica il diritto e il dovere di ogni operatore di esercitare una formazione continua e finalizzata a tale scopo.

Per offrire risposte migliori i servizi devono essere organizzati sulla base di criteri di equità e di giustizia. Va quindi evitato che la priorità data ad alcuni bisogni generi posizioni di privilegi e di disuguaglianze.

Il modo migliore per non fare differenze è tenere sempre conto delle differenze.

Ogni persona ha dei bisogni precisi e unici e comportamenti che derivano dalla sua storia personale. L'operatore deve agire partendo dalla conoscenza della storia e dei bisogni del singolo e offrire il proprio operato evitando di dare risposte generalizzate e spersonalizzanti.

1.7. La personalizzazione degli interventi: lavoro per progetti personalizzati

All'individuazione dei bisogni dell'ospite deve seguire un impegno etico e professionale per trovare le soluzioni più adatte. Ciò avviene:

a) mediante l'utilizzo delle conoscenze disponibili in ciascuna professionalità e la condivisione responsabile della multidimensionalità dei problemi e delle soluzioni possibili;

b) alla successiva elaborazione, da parte dell'équipe multi professionale, di progetti di intervento integrati e personalizzati.

1.8. La valutazione partecipata

I diritti degli ospiti non vanno separati da quelli delle famiglie che sono parte attiva nell'azione del "prendersi cura".



Pertanto gli interventi professionali devono prevedere:

- risposte integrate e adeguate alle richieste di quanti sono coinvolti nei servizi (asl, comuni ecc.), condividendo con loro risorse e responsabilità;*
- stimolazione alla conoscenza e alla partecipazione di quanti (es. familiari "assenti") dovrebbero avere interesse e responsabilità nella presa in carico dei problemi.*

2) RESPONSABILITA' NEI CONFRONTI DELLA PROPRIA PROFESSIONE

2.1. La competenza professionale

L'operatore ha la responsabilità di sviluppare al meglio le proprie conoscenze e le abilità, per garantire interventi efficaci e corretti rispetto alle proprie competenze professionali.

2.2. La formazione continua

In considerazione della serietà e complessità dei problemi di cui si occupa, l'operatore ha il diritto-dovere di curare la propria formazione continua personale e professionale, al fine di garantire prestazioni qualificate, competenti, appropriate al ruolo e soddisfacenti.

2.3. La coerenza con le premesse

Ogni operatore agisce in coerenza con i principi, i valori, le norme anche non scritte – su cui si fonda la propria professione, consapevole dei limiti e delle validità insite in ciascuna professione.

La serietà e la coerenza con la propria professionalità comportano la necessità di evitare lo svolgimento di compiti che sono specifici di altre professioni o che contrastino con il proprio codice deontologico.



2.4. La tutela dell'immagine

L'operatore ha la responsabilità di rispettare e tutelare l'immagine della propria comunità professionale, anche contrastando percezioni distorte, per offrire ai cittadini un'immagine di qualità che possa riscuotere la loro fiducia.

2.5. Valutazione dell'efficacia e appropriatezza degli interventi

Fa parte della professionalità la valutazione condivisa dell'appropriatezza e dell'efficacia dei propri interventi, al fine di assicurare il maggior benessere possibile delle persone e di evitare interventi impropri.

2.6. Vigilanza verso le persone esterne

Al fine di tutelare i diritti degli ospiti (incolumità e dignità), è responsabilità di ogni operatore di informare i superiori in merito a qualunque abuso venga riscontrato nell'azione svolta da persone esterne.

2.7. Difesa dell'identità e dell'autonomia

L'identità e l'autonomia di ciascuna professione vanno garantite e difese sia nei rapporti di collaborazione che di integrazione con altre professioni, sia nei confronti dell'opinione pubblica, al fine di garantire la validità e l'eticità del proprio operato. E' solo attraverso una solida e chiara identità professionale che è possibile cooperare con altri per costruire progetti integrati.

2.8. Autorità e potere

L'operatore è consapevole delle responsabilità che derivano dall'autorità e dal potere di cui dispone, dei rischi e dei danni che possono derivare agli ospiti da incompetenza, da condizionamenti o da abusi di tale autorità.



2.9. Rispetto verso i colleghi

L'operatore, anche in caso di divergenze di opinioni, deve avere il massimo rispetto dei colleghi ed è tenuto a manifestare la propria solidarietà qualora fossero sottoposti ad accuse o a trattamenti ingiusti.

3) RESPONSABILITA' NEI CONFRONTI DELLE ALTRE FIGURE PROFESSIONALI

3.1. Limiti della professione e collaborazione

Ogni competenza professionale è per sua natura specifica e quindi limitata e parziale. Questo implica che ogni professionista prenda consapevolezza, che per produrre interventi efficaci, il suo sapere – sapere fare – saper essere venga completato da quello di altri professionisti.

A questi deve saper chiedere collaborazione, consiglio, parere, nonché mettere, a sua volta, a disposizione la sua competenza. Nella collaborazione tra le diverse professionalità è necessario che siano rispettate la specificità, l'autonomia e la pari dignità di ogni professionista.

3.2. Norme etiche e deontologiche

La reciproca conoscenza delle norme etiche e deontologiche, scritte o non scritte, ma custodite nella tradizione operativa di ogni professionista, diventa una responsabilità etica.

Ciascun professionista ha il diritto/dovere di comprendere i valori, i principi operativi, i doveri a cui è vincolata ogni professione, al fine di valorizzare i contenuti comuni, per applicarli insieme nell'esercizio della professione a vantaggio della persona cui è destinato il servizio e della quale devono considerare tutte le dimensioni.



3.3. Il lavoro d'équipe

Nel lavoro in équipe mono o pluriprofessionale gli operatori devono adoperarsi affinché si giunga a decisioni, progetti, programmi condivisi, dei quali ogni operatore si senta e sia personalmente responsabile, e l'équipe assuma responsabilità comune e la gestisca come tale.

3.4. Infondere fiducia e sicurezza nell'aiuto

Le situazioni di incertezza, di disagio, di fragilità fisica e/o mentale, spesso vissuta dall'ospite e dalla sua famiglia, richiede agli operatori di avere una particolare cura nel tenere un comportamento tale da comunicare che il progetto di intervento e la sua attuazione sono pensati insieme e condivisi in tutte le fasi, contribuendo così ad infondere loro fiducia e sicurezza nell'aiuto.

3.5. Soddisfazione verso il proprio lavoro

La condivisione degli obiettivi nel "prendersi cura" degli ospiti e l'armonia nelle relazioni interprofessionali devono essere dagli operatori cercate e sperimentate.

Ciò non solo nell'interesse degli ospiti e delle loro famiglie, ma anche degli stessi operatori, la cui coesione e i buoni rapporti rafforzano le capacità professionali, la fiducia nell'altro e potenziano la soddisfazione verso il proprio lavoro.

3.6. Formazione e aggiornamento tra le diverse figure professionali

La domanda di fabbisogni nuovi da parte degli utenti e la necessità di integrazione delle prestazioni richiede, sempre più pressantemente, agli operatori la disponibilità alla formazione e all'aggiornamento continui, svolti insieme a tutte le figure professionali, che condividono la responsabilità degli interventi.



Questo tipo di formazione va vista anche come occasione di approfondimento dei valori comuni alle varie professioni, per confrontare e analizzare insieme i problemi etici e deontologici, nonché quelli legati al fare e al saper-fare, al saper essere.

3.7. Segreto professionale e riservatezza

Nel rispetto dei diritti degli utenti e delle norme etiche e deontologiche di ciascuna professione, gli operatori che si scambiano informazioni e dati la cui conoscenza risulti essere di interesse per il bene della persona, condividono la responsabilità del segreto professionale e della riservatezza (privacy), assumendo uno stile comunicativo sempre improntato alla discrezione.

3.8. Divergenze e conflitti

Le divergenze di opinione, i possibili conflitti fra operatori non devono costituire ostacolo al processo di aiuto e non devono incidere sulla qualità dell'intervento.

Deve essere esercitato ogni tentativo per comporli, ritenendo sempre prioritario l'interesse degli ospiti e delle loro famiglie.

3.9. Il lavoro di rete

Nel lavoro di rete gli operatori cooperano nel mettere a disposizione la loro esperienza e conoscenza dei problemi degli ospiti per:

- contribuire al miglior utilizzo delle risorse a disposizione;*
- evidenziare situazioni che possono ledere i diritti delle persone e carenze nelle prestazioni.*

Nel lavoro di rete è fondamentale perseguire l'obiettivo di utilizzare e valorizzare la collaborazione dei soggetti sociali della comunità e porgere attenzione alle esperienze delle figure di aiuto.



3.10. Il confronto sulle esperienze positive e negative e riconoscimento dei contributi forniti dai collaboratori

Ogni operatore deve sentire la responsabilità di comunicare i risultati positivi e negativi della propria esperienza professionale, rispettando l'attribuzione di ogni contributo venuto dai colleghi della propria o altra professione.

Le informazioni e i dati utili al processo di aiuto devono essere messi a disposizione dei colleghi e degli altri operatori per favorire il loro competente contributo.

4) RESPONSABILITA' NEI CONFRONTI DELLA PROPRIA ORGANIZZAZIONE, di ENTI, ISTITUZIONI, e ASSOCIAZIONI

4.1. Finalità delle funzioni professionali

La realizzazione delle funzioni e dell'impegno professionale di ciascun operatore è legata alle finalità e alle potenzialità dell'organizzazione no profit denominata:

Centro Servizi per la Terza Età

"Francesco e Chiara"

4.2. Responsabilità nei confronti della propria organizzazione

Ogni professionista si inserisce in questo contesto organizzativo nel quale, in quanto protagonista attivo e responsabile, contribuisce a promuovere le condizioni logistiche e organizzative che garantiscono il rispetto della dignità, della incolumità fisica e della privacy della persona.

L'impegno e l'atteggiamento collaborativo dell'operatore nei confronti dell'organizzazione si traduce anche in un comportamento indirizzato alla compensazione di carenze transitorie ed eccezionali della struttura nell'interesse degli



ospiti, evitando però e contrastando ogni connivenza che contribuisse al mantenimento del disservizio.

4.3. Responsabilità nella formazione e nello sviluppo dei servizi.

Al professionista che ha responsabilità manageriali (Raa, Rai, Direzione della Struttura) compete anche la promozione della formazione permanente dei propri operatori, dello sviluppo e della loro crescita professionale, valorizzando la ricerca e la sperimentazione di modelli innovativi di lavoro, al fine di ottenere il miglior risultato possibile del servizio da erogare.

Nell'orientamento delle politiche della "mission" per lo sviluppo del sistema di servizi alla persona, l'operatore si adopera affinché sia assicurata la "garanzia" del rispetto dei diritti della persona assistita, dell'equo e congruo utilizzo delle risorse e della valorizzazione del ruolo professionale.

4.4. Tutela e confronto

Questa organizzazione ha il dovere di tutelare ogni operatore nell'esercizio professionale e di garantirgli condizioni che gli consentono di esprimere pienamente il proprio ruolo e il suo mandato.

In caso di conflitto con questa organizzazione l'operatore è chiamato a sviluppare il confronto, il dialogo e azioni negoziali.

4.5. Responsabilità nei confronti di istituzioni e associazioni.

L'operatore è chiamato a mantenere rapporti di collaborazione costruttiva con le istituzioni pubbliche (Comune -Ausl) e con altre organizzazioni le cui finalità sono rivolte alla ricerca e alla promozione del benessere dell'ospite e della sua famiglia.



SEZIONE II° :

LE SANZIONI E GLI STRUMENTI PER LA LORO ATTUAZIONE

I principi e i contenuti del Codice si applicano alle persone e alle attività del Centro Servizi per la Terza Età "Francesco e Chiara".

Compete in primo luogo agli Amministratori e al management dare concretezza ai principi e ai contenuti del Codice, facendosi carico delle responsabilità verso l'interno e l'esterno e rafforzando la fiducia, la coesione, e lo spirito di gruppo e, inoltre, rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i propri collaboratori e indirizzarli all'osservanza del Codice, nonché sollecitare gli stessi a formulare interrogativi e suggerimenti in merito alle singole disposizioni.

A ogni persona che opera all'interno del Centro Servizi è richiesta la conoscenza dei principi e dei contenuti del Codice nonché delle procedure di riferimento che regolano le funzioni e responsabilità ricoperte.

E' fatto obbligo a ciascun operatore di:

- *astenersi da comportamenti contrari ai principi enunciati nel Codice*
- *richiedere ai terzi con i quali il Centro Servizi entra in relazione e/o collabora la conferma di aver preso conoscenza del Codice*
- *referire tempestivamente ai propri superiori proprie rilevazioni o notizie fornite da Stakeholder circa possibili casi di violazioni del Codice*
- *adottare misure correttive immediate quando richiesto dalla situazione e compatibilmente con il proprio ruolo*



Il Centro Servizi si impegna, anche attraverso l'istituzione di un Comitato Etico ad assicurare :

- ❖ *la massima diffusione dei principi e contenuti del Codice presso tutti gli operatori del Centro Servizi e gli altri Stakeholder*
- ❖ *la messa a disposizione di ogni possibile strumento conoscitivo e di chiarimento per l'interpretazione e l'attuazione del Codice, nonché per il suo aggiornamento al fine di adeguarlo all'evoluzione della sensibilità civile e delle normative più rilevanti del settore in cui opera*
- ❖ *lo svolgimento di verifiche in ordine ad ogni notizia di violazione dei principi e contenuti del Codice o delle più importanti procedure di riferimento*
- ❖ *la valutazione obiettiva dei fatti e la conseguente attuazione, in caso di accertata violazione, di adeguate misure sanzionatorie*
- ❖ *che nessuno possa subire ritorsioni di qualunque genere per aver fornito notizie di possibili violazioni del Codice*

COMPONENTI DEL COMITATO ETICO

L'Associazione "Camminando per Mano" ha finalità esclusivamente solidaristiche, possiede il 99% delle quote dell'Impresa Sociale "Francesco e Chiara" S.r.L. e ne determina le linee gestionali.

Il Comitato direttivo della suddetta Associazione nomina le persone che faranno parte del Comitato Etico, assicurandosi che siano presenti, all'interno del Comitato almeno:
n.1 Rappresentante dell'Ufficio Direzione, n.1 Responsabile Attività Assistenziali, n.1 Rappresentante dei lavoratori, n.1 Rappresentante dell'Associazione "Camminando per Mano".



COMPITI AFFIDATI AL COMITATO ETICO

- *Promuovere l'attuazione del Codice e l'emanazione di eventuali procedure di riferimento e adeguate sanzioni per inadempimenti o violazioni del Codice*
- *Esaminare le notizie di possibili violazioni del Codice, promuovendo la verifiche più opportune*
- *Intervenire nei casi di notizie di possibili violazioni del Codice ritenute non debitamente affrontate o di ritorsioni subite da operatori a seguito della segnalazione di notizie*
- *Comunicare al Legale Rappresentante i risultati delle verifiche rilevanti per l'adozione degli eventuali provvedimenti sanzionatori*
- *Riferire al Legale Rappresentante l'eventuale necessità di aggiornamento del Codice.*

VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE

La violazione dei principi e dei contenuti del Codice potrà costituire inadempimento alle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro o illecito disciplinare, con ogni conseguenza di legge anche in ordine alla conservazione del rapporto di lavoro e comportare il risarcimento dei danni derivanti al Centro Servizi da tali violazioni.

Le eventuali sanzioni potranno essere comminate a carico dell'operatore inadempiente in stretta conformità a quanto previsto dal Contratto Nazionale di lavoro ANASTE, in vigore presso il Centro Servizi, e nel rispetto delle normative vigenti.