



## **CODICE ETICO**

- **PREMESSA**
- **MISSIONE DEL CONSULTORIO**
- **DEFINIZIONI**
- **PRINCIPI GUIDA**
- **VALORI ED IMPEGNI**

### **PREMESSA**

Con il termine codice etico si definiscono quell'insieme di principi di condotta che rispecchiano particolari criteri di adeguatezza e opportunità, in riferimento ad un determinato contesto culturale, sociale e professionale.

Il Consultorio Familiare Valseriana, in seguito denominato consultorio, al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori ai quali si ispira per raggiungere i propri obiettivi, ha predisposto il Codice Etico, la cui osservanza è vincolante per il corretto funzionamento, affidabilità, reputazione e immagine del consultorio.

Le attività del consultorio devono quindi essere conformi ai principi espressi in questo codice etico. Il consultorio riconosce l'importanza della responsabilità etico-sociale nella conduzione delle attività dell'impresa e si impegna al rispetto dei legittimi interessi dei propri "portatori di interessi" e della collettività in cui opera. Contestualmente richiede a tutti i dipendenti e collaboratori del consultorio il rispetto delle regole stabilite nel presente codice.

### **MISSIONE DEL CONSULTORIO**

L'attività consultoriale si rivolge alla famiglia con l'obiettivo di incrementare il benessere e la qualità della vita di tutti i suoi componenti attraverso un'attività di Promozione e prevenzione che sostenga le fasi del ciclo di vita della famiglia stessa, con particolare attenzione ai momenti di criticità che si possono incontrare.

Atteso che alla famiglia va riconosciuto un ruolo fondamentale nel processo di crescita dei figli, l'attività consultoriale mira in particolare ad offrire i supporti necessari all'espletamento di questo ruolo attraverso l'attivazione di interventi tesi a sostenere ed accompagnare l'esercizio della genitorialità. L'attività consultoriale si rivolge inoltre a quelle situazioni familiari nelle quali sono presenti difficoltà, disfunzioni nell'esercizio della capacità genitoriale, al fine di attivare azioni di cura e protezione dei soggetti più deboli, oltre che lavorare ad un possibile recupero delle residue capacità individuali.

L'attività consultoriale rivolta alla famiglia è altresì orientata, in accordo con l'Asl, a mettere in rete tutte quelle realtà istituzionali e del terzo settore che operano sul territorio e che a diverso titolo si occupano della famiglia, sia come risorsa che come portatrice di bisogni.

Ulteriori aree di attenzione delle attività consultoriali sono la tematica della disabilità e della terza età, sia nell'ottica di possibile presa in carico psicologica del disabile e dell'anziano in relazione ad alcuni aspetti del suo progetto di vita, sia rispetto ad un possibile accompagnamento dei caregivers nel percorso di assistenza familiare.

## DEFINIZIONI

Il codice etico rappresenta la carta dei diritti e dei doveri che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni soggetto coinvolto definendo i principi etici di comportamento e di amministrazione dell'organizzazione del Consultorio Familiare Valseriana.

Di seguito viene indicato il significato di alcuni termini utilizzati nel presente Codice Etico:

- **Utenza** è il principale destinatario dei servizi di accoglienza, di consulenza e di formazione del Consultorio. Comprende:

- singoli (adulti, minori, anziani o disabili) coppie e nuclei familiari che si rivolgono al consultorio per consulenze di vario titolo
- ragazzi e giovani di scuole, oratori e centri di aggregazione
- insegnanti ed educatori

- **Amministrazioni pubbliche** sono l'interlocutore istituzionale territoriale. Comprendono:

- Provincia e Regione
- Tribunali
- ATS e ASST

- **Organizzazioni educative** sono l'interlocutore territoriale di riferimento per i progetti e per le attività indirizzate alla formazione su tematiche connesse all'attività consultoriale rivolte sia ai ragazzi e giovani che ad educatori e genitori. Comprendono:

- Istituti scolastici di ogni ordine e grado
- Oratori
- Associazioni
- Cooperative sociali

Le **risorse del consultorio** sono tutte le persone che condividono direttamente o indirettamente l'impegno e le finalità del consultorio stesso, sia in forma professionale retribuita che di sostegno a vario titolo. Comprendono:

- Dipendenti
- Collaboratori
- Amministratori

## PRINCIPI GUIDA

I principi guida presi come punto di riferimento per l'organizzazione della propria struttura e per la gestione di servizi e attività sono:

- centralità della persona e della famiglia
- rispetto della dignità e della libertà della persona
- rispetto delle norme vigenti
- onestà
- tutela della riservatezza
- imparzialità nel diritto di accesso e uguaglianza del trattamento
- appropriatezza dei servizi rispetto ai bisogni reali degli utenti
- sostegno dei soggetti in difficoltà
- attenzione ai bisogni di informazione e di formazione
- professionalità, interdisciplinarietà e qualità di struttura e servizi
- etica e trasparenza nelle relazioni
- coinvolgimento delle parti interessate

## VALORI ED IMPEGNI

I valori enunciati si concretizzano in una serie di impegni pratici diretti agli utenti e a tutti i soggetti coinvolti:

### **Accoglienza**

L'accesso al consultorio e ai suoi servizi è libero e non ha restrizioni legate a nazionalità, ceto, sesso, inclinazione sessuale, religione, cultura, età, stato di salute, credo politico o gruppo di appartenenza.

La comunicazione verso gli utenti si basa su informazioni chiare, complete, trasparenti e non equivocate.

La relazione con gli utenti sono improntate in modo empatico, professionale, costruttivo e rispettoso dei ruoli, con l'obiettivo principale dell'ascolto e della comprensione.

L'accesso alle strutture del consultorio è privo di barriere architettoniche.

### **Cura**

La relazione di fiducia instaurata con gli utenti è da intendersi come parte integrante del processo di cura in cui si impegnano tutti gli operatori. La cura della relazione con l'utente e con i familiari è un aspetto fondamentale per il successo della relazione terapeutica. Va quindi promossa da dirigenti, coordinatori ed operatori. La cura per gli strumenti di comunicazione informativa, per gli spazi, per l'arredo va incentivata e mantenuta al fine di migliorare la qualità del servizio e la condizione di benessere degli operatori

### **Rispetto**

Il rispetto della persona e della famiglia è al centro della missione e dell'impegno del consultorio: la persona nella sua globalità e nelle sue relazioni è l'obiettivo di riferimento di tutte le attività.

Il rispetto delle diversità caratterizza i percorsi di consulenza che sono personalizzati sui bisogni di ciascun utente.

L'utente stesso è coinvolto nella realizzazione e verifica della progettualità.

Nello svolgimento delle proprie attività e dei servizi il consultorio e i suoi collaboratori non esprimono giudizi, rispettano la libertà di scelta degli utenti e non hanno atteggiamenti direttivi.

### **Riservatezza**

Il consultorio assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e l'osservanza della normativa vigente in materia di dati personali. Tutte le informazioni a disposizione del consultorio vengono trattate nel rispetto della riservatezza e della privacy dei soggetti interessati. A tal riguardo ogni dipendente/collaboratore dovrà:

- acquisire e trattare solamente i dati necessari e direttamente connessi alle sue funzioni
- conservare detti dati in modo tale da impedire a terzi estranei di prenderne conoscenza
- determinare la natura confidenziale e riservata delle informazioni ai sensi di quanto prescritto dalle relative procedure
- assicurarsi che non sussistano vincoli di confidenzialità in virtù di rapporti di qualsiasi natura con terzi
- attenersi a quanto indicato nel DPS (documento programmatico della sicurezza) della società previsto dal D.Lgs 81/2008.

### **Etica**

Il consultorio e i suoi collaboratori operano in modo onesto, coerente ed imparziale nel rispetto delle norme vigenti. Le decisioni operative ed organizzative del consultorio sono prese in modo informato e trasparente.

Nelle relazioni con istituzioni, organizzazioni pubbliche o private o con qualsiasi altro soggetto, non sono ammessi comportamenti di favore che possano ledere la correttezza delle decisioni. La

selezione e la progressione dei dipendenti e dei collaboratori sono legati al merito e alle capacità professionali.

### **Risorse umane e professionalità**

Il consultorio è una realtà aperta al dialogo ed attenta alle riflessioni culturali che coinvolgono la persona, la coppia e la famiglia, per questo motivo promuove incontri e partecipa a momenti formativi per favorire un aggiornamento continuo sia degli operatori che della popolazione in generale. Il consultorio ha messo a punto una propria modalità di gestione dei servizi sociosanitari e di cura delle persone attraverso un intenso e continuo lavoro di équipe interdisciplinare.

La professionalità del consultorio e dei suoi collaboratori è costantemente monitorata dal direttore e sostenuta da un piano di formazione continua personale e di équipe che prende in considerazione sia gli aspetti tecnici sociosanitari sia quelli relazionali e comportamentali.

Le risorse umane sono il fondamentale patrimonio del consultorio, ne costituiscono la forza, l'efficacia, l'intelligenza. Solo con il pieno coinvolgimento ad ogni livello nel lavoro di squadra, nella condivisione degli obiettivi, nonché nella loro tutela e promozione, il consultorio può assolvere ai suoi fini istituzionali. Il consultorio instaura con tutti i collaboratori rapporti caratterizzati dalla fiducia reciproca e dal pieno e proficuo adempimento dei rispettivi obblighi contrattuali e nel pieno rispetto dei diritti doveri dei lavoratori.

### **Equipe**

L'efficacia dei servizi sociosanitari offerti dal consultorio si basa su un approccio interdisciplinare e sulla metodologia di lavoro in équipe in cui vengono valorizzate capacità di lavoro coordinato e di relazione.

### **Impegno**

Il consultorio e i suoi collaboratori si confrontano costantemente con la missione dell'organizzazione e in particolare con l'impegno trasversale di sostenere le famiglie nei loro bisogni di informazione, formazione e di gestione delle problematiche.

Il consultorio e i suoi collaboratori sono impegnati al rispetto delle condizioni contrattuali sottoscritte in qualsiasi forma.

### **Revisione**

Il consultorio fa proprio il metodo della revisione, ovvero della verifica dei risultati singoli e complessivi al fine di identificare aree di miglioramento, necessità di correzione o di intervento.

La revisione, oltre che metodologia organizzativa, è anche sollecitata come strumento di verifica e di progressione personale per tutti i professionisti che hanno un contatto diretto con gli utenti.

### **Reputazione**

La reputazione del consultorio e dei suoi collaboratori è considerata un valore da costruire e difendere con la comunicazione trasparente, completa e corretta delle proprie attività e dei propri risultati

### **Deontologia**

Tutti i collaboratori che prestano servizi professionali attraverso il consultorio rispettano i codici deontologici del proprio albo professionale

### **Organizzazione del lavoro**

L'organizzazione e le infrastrutture del consultorio rispettano leggi e regolamenti in materia di lavoro, salute e sicurezza dei lavoratori, rispetto della privacy e protezione dati.

Il consultorio cura con particolare attenzione il rispetto dei requisiti minimi, il mantenimento degli standard di esercizio e gli obiettivi di miglioramento.

### **Conflitto di interessi**

La Servizi Sociosanitari Valseriana, ente gestore del Consultorio familiare Valseriana opera al fine di evitare situazioni ove i soggetti coinvolti nelle attività siano, o possano apparire, in conflitto con gli interessi della stessa. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, costituiscono conflitto di interessi:

- la compartecipazione, palese o occulta, del dipendente/collaboratore in attività di fornitori
- la strumentalizzazione della propria posizione funzionale per la realizzazione di interessi contrastanti con quelli del consultorio
- l'utilizzazione di informazioni acquisite nello svolgimento di attività lavorative a vantaggio proprio o di terzi e comunque in contrasto con gli interessi del consultorio
- lo svolgimento di attività lavorative di qualunque genere (prestazioni d'opera, prestazioni intellettuali) presso fornitori, concorrenti e/o terzi in contrasto con gli interessi del consultorio.

### **Comunicazione e diffusione**

Il codice etico comportamentale è portato a conoscenza dei collaboratori interni ed esterni del consultorio mediante apposite attività di comunicazione volte a favorire la comprensione dei principi e delle norme etiche.

### **Diffusione agli utenti**

La carta dei servizi è integrata con l'indicazione dell'avvenuta adozione del Codice Etico e del possibile reperimento del testo evidenziando come l'erogazione delle prestazioni richieste debba sempre svolgersi in conformità allo spirito della disciplina etica

### **Disposizioni sanzionatorie**

L'osservanza delle norme del codice etico deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti e collaboratori ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2104 ("Diligenza del prestatore di lavoro. Il prestatore di lavoro deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta, dall'interesse dell'impresa e da quello superiore della produzione nazionale. Deve inoltre osservare le disposizioni per l'esecuzione e per la disciplina del lavoro impartite dall'imprenditore e dai collaboratori di questo dai quali gerarchicamente dipende.")

L'osservanza del codice etico deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali assunte dai collaboratori non subordinati. La violazione delle norme del codice etico potrà costituire inadempimento delle obbligazioni contrattuali anche in ordine alla risoluzione del contratto o dell'incarico. Il consultorio si impegna a prevedere e a impartire, con coerenza, imparzialità e uniformità, sanzioni proporzionate alle rispettive violazioni del codice etico e conformi alle vigenti disposizioni in materia di regolamentazione dei rapporti di lavoro.

Albino, marzo 2019