



Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali Comuni dell'Alessandrino

Via Galimberti, 2/A - 15121 Alessandria ~ Codice fiscale/Partita IVA 01740340060
tel. 0131/229711 ~ fax 0131/226766 ~ e-mail info@cissaca.it ~ casella postale 374

www.cissaca.it

CODICE DEONTOLOGICO OPERATORI

Il lavoro che segue intende perseguire due obiettivi di fondo

- 1) integrare i riferimenti più significativi per garantire la piena realizzazione di un'etica professionale trasversale a tutti gli operatori appartenenti all'organizzazione Cissaca
- 2) fornire a tutti coloro che a diverso titolo svolgono per il Cissaca una professione nell'ambito sociale, un codice comportamentale che assuma pieno significato in virtù della funzione che si sta svolgendo per l'Ente e non dello status giuridico contrattuale che lega la persona al Consorzio. Quelle che seguono sono norme extragiuridiche infatti che devono essere trasferite agli operatori convenzionati (operatori socio sanitari, educatori professionali, ausiliari) che hanno per il nostro Ente, per la funzione che svolgono, pari dignità e responsabilità.

La stesura di un documento scritto che può essere adottato dall'organizzazione come carta etica del servizio, può diventare per ogni operatore impiegato nell'organizzazione un reale riferimento in grado di garantire al cliente, sia interno che esterno, nonché all'operatore inserito nell'organizzazione, l'osservanza di valori quali la dignità, l'equità di trattamento, la trasparenza amministrativa, il rispetto della persona, il rigore metodologico della professione, il rispetto e il rinforzo della professione esercitata.

Gli strumenti utilizzati per la redazione di tale documento sono: il codice deontologico, il codice civile, alcune pubblicazioni del settore.

La parola chiave di questo documento è:

RESPONSABILITA'

La responsabilità è la posizione del soggetto a carico del quale la legge pone le conseguenze di un fatto lesivo di un interesse protetto. Nelle organizzazioni che lavorano per il benessere sociale e nei servizi alla persona la responsabilità è un concetto di fondo che attraversa tutte le professioni coinvolte e che impone agli operatori la messa in campo del massimo impegno possibile per fornire alle persone un servizio connotato da competenza, scientificità e rispetto. Nella professione dell'Assistente Sociale, in particolare, oltre alle norme giuridiche contenute nei codici si deve fare riferimento al codice deontologico della professione, che contiene regole professionali extragiuridiche che prevedono l'erogazione di sanzioni disciplinari se disattese.

Alessandria ~ Bergamasco ~ Borgoratto ~ Bosco M.go ~ Carentino ~ Casalcermelli
Castellazzo B.da ~ Castelletto M.to ~ Castelspana ~ Felizzano ~ Frascaro ~ Frugarolo ~ Gamalero
Masio ~ Oviglio ~ Pietramarazzi ~ Piovera ~ Predosa ~ Quargnento ~ Quattordio ~ Sezzadio ~ Solero

■ RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (P.A)

Lo stato di Pubblico ufficiale (P.U.) o Impiegato di Pubblico Servizio (I.P.S), conferisce agli operatori che lavorano per il Cissaca l'obbligo di rispettare il dettato normativo contenuto agli artt.314-335 del Libro secondo del Codice Penale e che tutelano i seguenti interessi:

- *l'imparzialità*: l'azione pubblica deve mantenersi equidistante rispetto alle parti e deve attuare l'interesse pubblico senza subire deviazioni per interesse personale del soggetto agente o per particolare interesse di altri soggetti o gruppi
- *il buon andamento della P.A.*: l'azione pubblica deve garantire il regolare svolgimento dell'attività amministrativa, attraverso un'adeguata ponderazione degli interessi pubblici e privati che è chiamata a disciplinare essere svolta secondo criteri di efficienza, efficacia, tempestività, semplicità, trasparenza
- *la legalità*: l'azione pubblica deve rispettare i dettati normativi vigenti in materia civile, penale, amministrativa.

■ RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DELL'ORGANIZZAZIONE

Gli operatori dipendenti del Cissaca sono tenuti a conoscere e a rispettare quanto contenuto negli atti costitutivi dell'Ente, nello Statuto, nel regolamento degli Uffici e dei Servizi, nei singoli Regolamenti dei servizi alla persona, secondo la funzione svolta all'interno dell'Ente e il ruolo conferito nell'ambito del proprio Ufficio di appartenenza.

Ogni operatore si inserisce in un contesto organizzativo nel quale è protagonista e responsabile delle attività volte a far conoscere principi etici, deontologici e metodologici dell'organizzazione complessiva e della propria professione e nel far sì che siano rispettati i diritti – doveri della professione.

Ogni operatore garantisce la partecipazione critica e costruttiva alle finalità organizzative e la gestione corresponsabile dei problemi connessi all'espletamento dei servizi al fine di migliorare la politica e le procedure dell'organizzazione del lavoro, impegnando la sua specifica competenza al raggiungimento di efficacia, efficienza, qualità e appropriatezza degli interventi.

Eventuali segnalazioni di disservizi o di aspetti non compatibili con i fini istituzionali del Cissaca e con i riferimenti delle specifiche professioni, nonché contraddizioni o inadempienze che possono arrecare danno all'organizzazione, devono essere segnalate agli uffici competenti e quando dovuto, in caso di persistenza della criticità, alle autorità professionali di appartenenza o all'autorità giudiziaria.

Gli operatori sono tenuti al rispetto dei beni mobili e immobili che utilizzano in ragione del proprio lavoro, utilizzando tutta la strumentazione con la perizia necessaria a non danneggiare il

patrimonio dell'Ente, a mantenere elevata la qualità degli stessi e a non arrecare in alcun modo danno all'immagine dell'organizzazione.

Ogni operatore garantisce l'autonomia tecnico professionale confacente alle funzioni proprie del ruolo all'interno dell'Organizzazione, nel rispetto dell'organigramma dell'Ente, delle posizioni gerarchiche e degli atti adottati dall'Ente di appartenenza.

L'organizzazione deve garantire perciò il riconoscimento dei profili professionali di appartenenza e le rispettive funzioni, tutelando i propri operatori nell'esercizio della professione e garantendogli condizioni che gli consentano di esprimere pienamente il mandato istituzionale.

In caso di conflitto con l'organizzazione di appartenenza il professionista è chiamato a sviluppare il confronto, il dialogo e le azioni negoziali necessarie al suo superamento e, qualora non si riesca a raggiungere la mediazione, il dipendente può esplicitare nelle forme consentite il proprio dissenso.

L'operatore deve adoperarsi affinché le sue prestazioni professionali si compiano nei termini di tempo idonei a realizzare interventi qualificati ed efficaci, nel rispetto della normativa vigente e della metodologia professionale; deve inoltre segnalare l'eccessivo cumulo degli incarichi e delle prestazioni, quando questo arrechi pregiudizio all'utente, al dipendente o all'organizzazione.

■ RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DEL CITTADINO

L'operatore che lavora per il Cissaca ha il diritto/dovere di promuovere e collaborare per il raggiungimento dei fini istituzionali del servizio, primo tra i quali l'attuazione del bene comune, quale valore di fondo trasversale alle singole azioni orientate alla ricerca del maggior benessere possibile. La persona va considerata nella sua globalità di bisogni funzionali, cognitivi, relazionali e spirituali e di potenzialità residue da rinforzare nell'ottica del raggiungimento/mantenimento della maggiore autonomia e indipendenza possibili.

L'organizzazione deve promuovere tutte le condizioni per garantire:

- informazione e orientamento
- accompagnamento nelle scelte
- riservatezza, segreto professionale e segreto d'ufficio previsti dalla normativa
- equità nell'accesso ai servizi
- personalizzazione degli interventi
- partecipazione ai progetti
- autodeterminazione
- rispetto delle caratteristiche peculiari
- appropriatezza degli interventi
- innovazione metodologica e scientifica
- ricerca per l'individuazione di nuove categorie di bisogni sociali

Per far sì che vengano rispettati i principi sopradescritti l'operatore ha il dovere di informarsi e aggiornarsi e l'organizzazione ha il dovere di garantire la partecipazione degli operatori a idonei

corsi di formazione, supervisione, aggiornamento sia interni che esterni all'Ente, per fornire opportunità di ricerca e di evoluzione delle conoscenze scientifiche, metodologiche e tecnologiche.

Ogni persona vive e si muove in uno spazio di vita che nasce nella propria casa e si espande nei diversi luoghi di relazione, lavoro, impegno sociale, tempo libero. Le risposte dei servizi devono dimensionarsi tenendo conto del diritto di ogni persona ad abitare tutti questi spazi, tutelandoli e garantendoli nel rispetto delle specifiche competenze. Il Professionista valorizza le risorse e le responsabilità presenti nell'ambiente di vita, promuovendo la più ampia autonomia possibile, eliminando ostacoli e barriere alla mobilità domestica e sociale, riducendo le condizioni di non autosufficienza attraverso ausili e sostegni professionali.

La tutela della persona nel proprio spazio di vita si estrinseca nella priorità data dagli interventi a domicilio e nella continuità assistenziale tra diversi centri e servizi.

L'organizzazione deve poter contare su un utilizzo efficace ed efficiente, equo e giusto, delle risorse disponibili per rispondere meglio alle istanze sociali in evoluzione.

L'operatore del Cissaca ha il compito di rilevare i bisogni e i relativi mutamenti sociali, attraverso la raccolta dei dati, l'organizzazione degli stessi e il trasferimento di questi alla Direzione Generale con idonei mezzi, al fine di orientare gli organi preposti alla definizione delle linee di indirizzo nell'unico interesse di tutelare il cittadino, cogliendo le istanze sociali.

■ RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DELLE PROFESSIONI

Il professionista che opera all'interno del Cissaca, ha la responsabilità di sviluppare al meglio le proprie conoscenze e abilità per garantire interventi efficaci e corretti rispetto alle proprie competenze professionali.

Ogni professionista è chiamato ad agire in coerenza con i principi, i valori, le norme su cui si fonda la propria professione e nel rispetto dei paradigmi scientifici, metodologici e tecnici che la contraddistinguono, nella consapevolezza sia della validità che della parzialità insite in ciascuna professione.

Il professionista deve tenere un comportamento consono al decoro ed alla dignità della professione. In nessun caso dovrà abusare della sua posizione professionale all'interno dell'organizzazione e nei confronti dei cittadini.

La coerenza e il rispetto della professione comportano la necessità di evitare l'attuazione di compiti che sono specifici di altri professionisti, nonché di rifiutare lo svolgimento di attività che contrastino con il proprio codice deontologico di riferimento qualora esistente, con la normativa di settore e con quanto contenuto nei regolamenti dell'organizzazione di appartenenza.

La rapida evoluzione dei bisogni, dei problemi sanitari, sociali ed educativi, obbligano i professionisti a utilizzare le proprie esperienze e conoscenze per contribuire ai necessari

adattamenti dei contenuti e delle metodologie professionali ai reali bisogni e ai diritti di tutti i componenti della popolazione.

Il professionista ha diritto di curare la propria formazione continua, personale e professionale, e l'aggiornamento rispetto al progresso scientifico, tecnologico, al fine di garantire prestazioni qualificate, competenti e appropriate. Si adopera perciò anche per promuovere il coinvolgimento di chi ha la responsabilità di favorire azioni formative e di creare le condizioni per attuarle.

Deve inoltre promuovere occasioni di divulgazione e di corretta informazione, nonché partecipare all'evoluzione, allo studio e alla ricerca delle professioni del sociale, contribuendo a tutelare l'immagine della propria comunità professionale, contrastando percezioni distorte o richieste improprie.

Ogni professionista deve inoltre partecipare alla valutazione di efficacia, efficienza e appropriatezza delle prestazioni e degli interventi per orientare gli organi politici e amministrativi ad un corretto uso delle risorse e ad una costante attenzione alla nascita di nuovi bisogni.

■ RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DI ALTRE FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali che operano all'interno di una determinata organizzazione, inserita in un territorio, hanno la particolare responsabilità di sviluppare una cultura professionale, una mentalità, uno stile di lavoro che favoriscano a tutti i livelli la messa in comune di competenze. Questo per meglio aiutare, sostenere, curare, educare le persone in situazione di bisogno, di disagio, di malattia, di emarginazione, di difficoltà.

Ogni professione per poter auspicare alla completezza, deve poter collaborare e integrarsi con le altre specificità professionali, sapendo instaurare relazioni professionali improntate alla ricerca della migliore efficacia possibile.

I professionisti che operano all'interno del Consorzio, intrattengono rapporti con altre figure professionali interne ed esterne all'organizzazione, improntati sulla correttezza, la lealtà e lo spirito di collaborazione reciproci, promuovendo complessivamente un sistema di rete integrato tra servizi e garantendo la massima fluidità dell'iter amministrativo a favore del cittadino.

Nel lavoro d'equipe i professionisti devono adoperarsi affinché si giunga a decisioni, progetti, programmi condivisi, dei quali ogni professionista si senta e sia personalmente responsabile e l'equipe assuma questi come responsabilità comuni.

La comunanza di obiettivi nei servizi alle persone e la concordia nelle relazioni interprofessionali devono essere cercate e sperimentate non solo nell'interesse dell'utente e del cliente, ma anche degli stessi professionisti, la cui coesione e i buoni rapporti rafforzano le capacità professionali e la necessaria soddisfazione per il proprio lavoro.

Nel rispetto dei diritti delle persone e delle norme giuridiche, etiche e deontologiche di ciascuna professione i professionisti si scambiano le informazioni e i dati la cui conoscenza risulti di interesse per le persone, condividendo la responsabilità del segreto professionale e della riservatezza e assumendo uno stile comunicativo sempre improntato alla discrezione.

Eventuali divergenze di opinione, i possibili conflitti tra professionisti, non devono costituire ostacolo al processo di aiuto e non devono incidere sulla qualità dell'intervento: deve essere posto in essere ogni tentativo per comporli, ritenendo sempre prioritario l'interesse del cittadino.