

# *CODICE ETICO*



*Il Mandorlo*  
*Consultorio Familiare*

Via S. Francesco n°3 26841 Casalpusterlengo (LO)  
Tel.0377/833067 Fax 0377/910534 e-mail [info@consultorioilmandorlo.it](mailto:info@consultorioilmandorlo.it)

# INDICE

- premessa
- impegni del Consultorio
- generalità
- riferimenti legislativi
- cos'è il codice etico
- valori
- diffusione e applicazione

## Premessa

Il codice etico esprime gli impegni etici che al Consultorio Il Mandorlo prendiamo verso le persone, il lavoro, l'organizzazione, il territorio.

Gli impegni etici sono ancorati a precisi valori su cui fondiamo il nostro agire quotidiano.

Lavoriamo per garantire i diritti fondamentali dell'essere umano e dei bambini, collegati alla salute fisica, psicologica e sociale nel rispetto delle diversità, dei valori, delle culture.

Le regole definite nel presente Codice rispecchiano pienamente i valori enunciati nella Mission del Consultorio e sono condivise da tutti gli operatori.

## Generalità

### Riferimenti legislativi:

nella Costituzione

nel Codice Penale

nello Statuto dei Lavoratori (L. n. 300 del 20.5.1970)

nel Contratto Nazionale Cooperative.....

nel D.Lgs. n. 231 dell'8.6.2001

### Cos'è il codice etico

è un documento che il Consultorio Il Mandorlo ha redatto per affrontare le questioni etiche legate all'attività lavorativa quotidiana . Affronta indirizzi di comportamento che possono contribuire a rendere la vita professionale arricchente ed appagante, sia per gli operatori sia per gli utenti.

Si interroga su come abbinare principi di efficacia, efficienza, eccellenza del servizio con la ricerca della qualità della vita tanto degli operatori quanto delle persone che fruiscono delle prestazioni.

La parola "etica" deriva dal greco ethos che tra i suoi significati ha quello di "casa", "rifugio dell'uomo, "tana".

L'etimologia ci ricorda che la ricerca etica ha a che fare con il tentativo di rendere più "dimora", più nostro, il luogo lavorativo nel quale passiamo larga parte della nostra esistenza. Attraverso la riflessione etica ci impegniamo quindi affinché il lavoro diventi una dimensione di autentico *ben essere*, un luogo dove sia possibile realizzarsi, intrecciare buone relazioni con gli altri costruendo all'interno e all'esterno del luogo di lavoro una comunità più umana.

## I nostri Valori

### 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 *ben essere* degli operatori.

## Disponibilità e cortesia: io sono ok-tu sei ok.

La cortesia e l'attenzione nell'adottare le migliori forme di comunicazione sono per noi fattori strategici per costruire una relazione con l'utente improntata al rispetto e alla disponibilità, come modo di comportamento diffuso a tutti i livelli organizzativi. Viene richiesta e promossa una particolare cura per il linguaggio e le modalità comunicative, verbali e non verbali, per il benessere dei propri interlocutori.

## Sensibilità e coinvolgimento.

Sono promosse dinamiche e modalità di lavoro tese a favorire un fecondo rapporto tra il compito che gli operatori sono chiamati a svolgere e l'espressione della propria e altrui umanità. Il carico di emozioni presente nelle diverse fasi del lavoro va adeguatamente considerato e gestito per evitare anestesi e emozioni disfunzionali al benessere degli operatori e degli utenti.

Il linguaggio e le modalità comunicative adottate nei diversi livelli del luogo di lavoro tengono conto delle caratteristiche dei diversi destinatari.

## Responsabilità.

Sono promossi e incentivati i comportamenti finalizzati alla completa presa in carico dell'utente. Sono da evitare i tentativi, da parte di chiunque, di sottrarsi dalle proprie responsabilità di ruolo, verso se stessi e verso gli altri. Viene riconosciuto il valore etico dei buoni modelli, che va opportunamente promosso da dirigenti e coordinatori.

## Rispetto.

Utenti ed operatori hanno il diritto di venire rispettati e riconosciuti in quanto persone portatrici di dignità, indipendentemente dal ruolo e dalla posizione ricoperta.

Ognuno va rispettato per le sue caratteristiche distintive; va favorita la sua autonomia di pensiero e di espressione; va ascoltato e valorizzato per le sue risorse umane ed esperienziali.

Gli operatori che operano con diligenza e responsabilità devono trovare nei propri responsabili persone solidali, vicine e partecipi delle eventuali difficoltà professionali.

Compatibilmente con i carichi di lavoro, la prossimità fisica, operativa e psicologica di dirigenti, responsabili e coordinatori è da ritenersi imprescindibile fattore di *ben essere* nel lavoro e di qualità del servizio.

## Riconoscimento.

Tutte le figure professionali hanno pari dignità, nessuna, pur nella differenza delle mansioni e dei ruoli, deve considerarsi o essere considerata accessoria.

Il fattivo contributo di ciascun operatore va apertamente apprezzato, debitamente riconosciuto e valorizzato in tutte le forme e i modi che il sistema organizzativo offre.

L'ascolto è considerato un valore chiave attraverso cui accrescere la motivazione del personale, favorire una buona relazione con l'utenza, raggiungere l'eccellenza delle prestazioni.

Vanno riconosciuti e promossi i comportamenti improntati all'onore professionale e all'alta considerazione per la propria attività.

Tutti gli operatori, qualsiasi sia il loro livello, sono chiamati ad attivarsi in prima persona per cogliere con attenzione le occasioni per una personale crescita professionale e per un miglioramento del sistema organizzativo.

## Consapevolezza e Condivisione

Accanto alla rigorosa applicazione di procedure e protocolli, va data la giusta importanza al sapere esperienziale e sperimentale degli operatori coinvolti nella loro applicazione.

Protocolli e procedure vanno applicati dagli operatori in maniera non meccanica, con la maggiore consapevolezza possibile del loro significato e della loro importanza. La



gestione dell'errore va condotta con spirito partecipativo di ricerca collettiva dell'eccellenza della prestazione.

### **Integrazione.**

Ogni livello dell'organizzazione lavorativa matura interesse per logiche, priorità, procedure delle altre parti, in vista di una corretta armonizzazione delle funzioni e dei servizi offerti. La partecipazione responsabile si raggiunge favorendo la conoscenza degli obiettivi del lavoro in Consultorio. L'integrazione tra i ruoli, le professionalità e il territorio è nevralgica per il raggiungimento degli obiettivi e del mandato istituzionale.

Vanno incoraggiati, a tutti i livelli e in tutti i ruoli, gli scambi di saperi per rendere patrimonio organizzativo le singole conoscenze. Gli incontri all'interno del Consultorio e gli incontri di rete territoriale sono finalizzati alla reciproca conoscenza e all'integrazione dei saperi come parte integrante dell'attività lavorativa.

Il gruppo di lavoro e il lavoro di gruppo vanno considerati elementi cruciali per la qualità del servizio offerto, vanno debitamente monitorati, tutelati e promossi da dirigenti e coordinatori.

## Prospettiva.

Il cambiamento di procedure, tecniche, idee, prospettive, debitamente motivato e accompagnato, va considerato come fisiologica condizione lavorativa, essenziale per raggiungere sempre migliori soglie di qualità del servizio e della vita professionale.

Con questa finalità devono essere incoraggiate le iniziative indirizzate alla più ampia comunicazione e condivisione di indirizzi e linee operative.

Ciascun operatore, al di là dei suoi doveri di ruolo, è chiamato a portare il suo personale, fattivo contributo al fine del miglioramento del sistema organizzativo.

Va incentivato e valorizzato l'impegno lavorativo inteso come occasione etica attraverso cui dare un senso alla nostra esistenza.

## Il valore delle risorse umane

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 e dei doveri dei lavoratori.

La valorizzazione delle risorse umane ed il rispetto della loro autonomia costituiscono principi fondamentali per il Consultorio che sarà attento all'aggiornamento e alla formazione del personale in direzione di valorizzare le professionalità specifiche e a conservare e accrescere le competenze acquisite

### **T**trattamento delle informazioni:

Le informazioni dei collaboratori e di coloro che accedono al servizio sono trattate dal Consultorio nel pieno rispetto sia della riservatezza che della privacy degli interessati sia delle specifiche leggi e normative nazionali e regionali.

A tal fine sono applicate e costantemente aggiornate politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni in particolare il Consultorio:

- sottopone i soggetti terzi che intervengono nel trattamento delle informazioni alla sottoscrizione di patti di riservatezza;
- forma e sensibilizza gli operatori responsabili del trattamento delle informazioni ritenute sensibili.

## Comunicazione e diffusione

Il codice etico comportamentale è portato a conoscenza dei collaboratori interni ed esterni del Consultorio mediante apposite attività di comunicazione ritenute idonee.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del codice etico a tutti i collaboratori il Consultorio predispone e realizza, in base alle indicazioni del Direttore, un piano di formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche.

## Diffusione agli Utenti

La Carta dei Servizi verrà 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 ed alla lettera della disciplina etica .

Tutti i portatori di interesse del Consultorio possono segnalare, per iscritto e in forma non anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del codice etico alla funzione di audit di ASL che provvede ad un'analisi della segnalazione, ascoltandone eventualmente l'autore e il responsabile della presunta violazione.

L'organismo di vigilanza dell'ASL agisce in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione intesa come atto che possa dar adito anche al solo sospetto di essere una forma di discriminazione o penalizzazione. E' inoltre assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.