

CODICE ETICO CSS IL SORRISO

PREMESSA

La Comunità Socio sanitaria "Il Sorriso" è una struttura residenziale, che accoglie persone disabili, impossibilitate a restare nel proprio nucleo familiare o prive dello stesso, fornendo prestazioni di tipo educativo, assistenziale e sanitario.

La comunità si propone di svolgere attività di solidarietà e rilevanza sociale con l'obiettivo di rispondere ai bisogni intellettivi, psicologici, affettivi e socio-sanitari della persona disabile in ottemperanza alle norme vigenti.

Nasce nel 1993 come Comunità Alloggio ed ottiene l'accreditamento come Comunità Socio-Sanitaria dalla Regione Lombardia nel marzo 2008.

L'ente gestore della CSS Il Sorriso e l'Associazione Gruppo Agape ONLUS.

L'Associazione è iscritta al Registro Generale della Regione Lombardia Fg. 286 prog. N. 1140 Sezione Sociale, nasce nel 1986, condividendo con amici disabili della Valceresio, momenti di tempo libero e di socializzazione mediante feste, serate, manifestazioni, gite e vacanze estive, offrendo anche momenti di sollievo alle famiglie.

Nel 2013 con Decreto della Giunta Regionale n. 3203 del 12 aprile 2013 l'Associazione Gruppo Agape Onlus viene iscritta ne Registro Regionale delle persone giuridiche private.

Il presente Codice Etico contiene riferimenti e principi-guida che devono orientare le condotte di ogni individuo che operi all'interno del CSS, o che venga in contatto a vario titolo con lo stesso, e si ispira ai valori fondamentali espressa nella citata Convenzione ONU:

- Non discriminazione
- Rispetto per la dignità umana
- Autonomia ed indipendenza delle persone
- Partecipazione ed inclusione nella società
- Accessibilità
- Pari opportunità

Il Codice Etico raccoglie ed integra principi di comportamento da sempre considerati cardini dell'attività della Comunità Socio Sanitaria: il dialogo e la trasparenza con gli ospiti, con le famiglie e con la realtà esterna, la qualità del servizio offerto, il rapporto con l'ambiente e l'integrazione sul territorio

DESTINATARI

Il Codice Etico indica principi, modelli e norme di comportamento che l'Associazione Gruppo Agape Onlus e la CSS Il Sorriso si impegnano a rispettare nell'esercizio di qualsiasi attività.

Sono destinatari del Codice Etico i soci Fondatori, i soci volontari, i soci onorari, i revisori, i dipendenti. Tutti ne sono tenuti al costante rispetto nello svolgimento delle proprie funzioni e in relazione alle rispettive responsabilità.

Ogni comportamento, ancorchè non espressamente considerato dal Codice Etico, deve essere ispirato a criteri di buon senso ed etica personale, in coerenza con i valori fondamentali dell'Associazione, nella consapevolezza di non esporre l'Associazione a rischi normativi e reputazionali.

EMANAZIONE E VERIFICA

Il Codice Etico è approvato dal Consiglio Direttivo dell'associazione Gruppo Agape Onlus.

Il Codice Etico e i suoi successivi aggiornamenti sono portati a conoscenza dei destinatari e del pubblico attraverso:

- Distribuzione in formato cartaceo e/o elettronico
- Pubblicazione sul sito internet www.comunitailsorriso.it
- Affissione in bacheca c/o la CSS IL SORRISO

L'intera struttura associativa, si impegna a diffondere il Codice Etico ed a promuoverne l'osservanza.

Le funzioni associative di controllo, ciascuna per le parti di propria competenza, verificano l'adeguatezza del Codice Etico in relazione all'indirizzo etico-sociale, tenendo anche conto di segnalazioni e giudizi raccolti provenienti dall'interno e dall'esterno, nonché la corretta applicazione del Codice Stesso.

E' assicurata in caso di segnalazione, la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge, in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi forma di ritorsione intesa come atto che possa dare adito anche al solo sospetto di esser una forma di discriminazione o di penalizzazione.

PRINCIPI GENERALI

I destinatari del presente codice etico dovranno attenersi, per quanto è di loro competenza ai seguenti principi.

- Rispetto delle leggi vigenti
- Rispetto della normativa specifica di settore
- Correttezza nei confronti del disabile, della sua famiglia e degli operatori del territorio
- Trasparenza nei confronti dei vari interlocutori
- Non discriminazione
- Prevenzione di ogni situazione o comportamento che possa nuocere alla persona disabile, alla sua salute ed alla sua sicurezza
- Prevenzione di ogni situazione o comportamento che non tuteli il lavoratore e la lavoratrice
- Garanzia di massima riservatezza e rispetto della privacy
- Predisposizione di struttura organizzativa e gerarchica che permetta il buon funzionamento della CSS
- Adozione di contratto che disciplini il lavoro degli operatori dipendenti ed il rispetto delle norme in esso contenute
- Predisposizione di regolare turnistica in accordo con le maestranze
- Predisposizione di spazi di vita comunitaria e spazi individuali a ciascun ospite
- Garanzia per gli operatori di adeguata formazione di gruppo o individuale
- Predisposizione per gli operatori di momenti di riunione d'équipe e di progettazione individuale

PRINCIPI CHE REGOLANO GLI INTERVENTI NELLA CSS IL SORRISO

- 1- **Accoglienza** : la comunità è prima di tutto un luogo di **accoglienza** della persona con disabilità, un luogo nel quale, al pari della famiglia, portare le proprie problematiche e bisogni e dove trovare soddisfacimento ai bisogni primari.
- 2- **Responsabilità**: il senso di **responsabilità** personale di ciascuna figura professionale e di gruppo in quanto équipe, sono caratteristica imprescindibile del modo di operare della CSS, che comporta una **presa in carico globale** della persona con disabilità.

- 3- **Presa in carico globale:** essa avviene attraverso una stretta collaborazione con i familiari, il medico di base, gli psichiatri dei CPS territoriali, la medicina specialistica ed i servizi territoriali invianti. Gli interventi svolti dagli operatori della comunità sono rivolti al benessere psico-fisico della persona disabile per tutto ciò che riguarda la salute, il bisogno di relazione, il potenziamento e mantenimento delle abilità e competenze, l'integrazione sociale.
- 4- **Partecipazione ed inclusione sociale:** è indispensabile alla vita comunitaria il **contesto sociale** che fa da sfondo alla vita del disabile, sia la famiglia d'origine\territorio di provenienza, sia il sistema di relazioni interne ed esterne alla comunità. La disabilità è un problema sia individuale che sociale di cui la società deve farsi carico e che prevede un continuo adeguamento reciproco e integrazione delle risorse di cui ciascuno è portatore. Molta importanza viene data al fatto che il territorio si rapporti a noi con naturalezza, che ci veda e riconosca come **parte integrante del tessuto sociale**.
- 5- **Rispetto:** il rispetto dell'altro e la considerazione per la sua umanità regolano la vita quotidiana. Al rispetto sono chiamati tutti: operatori, volontari, disabili stessi. **Rispetto di spazi, desideri, capacità di espressione, modalità relazionali.** Esso è il punto da cui partire per il riconoscimento dei bisogni di ciascuno e per valutarne la possibilità di soddisfacimento ed evoluzione verso forme più mature ed adulte.
- 6- **Relazione di fiducia:** gli operatori hanno il compito di supportare il disabile nelle difficoltà, nei processi di cambiamento e di accettazione della vita comunitaria. E' fondamentale la **relazione di fiducia** che lega operatori e disabili e che vede coinvolta la famiglia, anche in assenza di genitori, nei percorsi educativi. L'operatore sostiene nel momento dell'inserimento e di elaborazione del lutto per la perdita dei genitori e per la perdita dell'ambiente familiare.
- 7- **Unicità della persona:** La persona con disabilità arriva alla comunità con il suo bagaglio di storia personale, sociale e sanitaria. Tutto ciò lo rende unico e non riducibile ad una diagnosi per completa e dettagliata che possa essere. Compito della comunità è il **riconoscimento di questa unicità** e, nel rispetto della stessa, la costruzione di un sistema relazionale che integri il meglio possibile le esperienze e relazioni che il disabile stesso ha vissuto precedentemente l'ingresso in comunità.
- 8- **Professionalità:** gli operatori sono incentivati ad una **formazione costante** al fine di approfondire ed ampliare le proprie competenze, imparare ad integrarle con le varie figure professionali ed affinare le strategie di relazione e comportamento con gli ospiti della struttura.

ORGANIZZAZIONE DELL'INTERVENTO NELLA CSS IL SORRISO

Il rispetto dell'unicità di ciascuno e delle risorse e problematiche di cui ognuno è portatore, fanno sì che vengano pensati e redatti **progetti individualizzati**. Ad essi concorrono sia gli Operatori socio sanitari, che il personale educativo ed i volontari.

La comunità si fa carico del vissuto personale di ciascuno cercando di supportarne l'elaborazione con finalità evolutive e di benessere.

Per questo si avvale della collaborazione e supporto di operatori dei CPS territoriali e di una psicologa consulente.

Operatori e volontari lavorano insieme per favorire il **benessere psico-fisico** del disabile e mettono a disposizione della vita comunitaria tutto il proprio bagaglio professionale e umano. Sostengono ed attivano la parte sana di ciascuna persona con disabilità, attivando le loro risorse e facendo leva sulle relazioni affettive che hanno costruito all'interno della comunità. Sono osservatori e rilevatori dello stato di salute di ciascuno ed attivano le risorse sanitarie necessarie al ristabilimento dell'ospite. Sono responsabili insieme alla coordinatrice di tutte le attività ed azioni che sono strumento per il raggiungimento di obiettivi educativi prefissati.

Attraverso momenti di **riunioni d'équipe** (educatori, Oss e coordinatrice) e momenti di **supervisione di gruppo e\o individuale** con la psicologa, riflettono sul proprio modo di operare, sulle difficoltà relazionali e sulle problematiche individuali proprie e di ciascun ospite.

La relazione è il principale strumento attraverso il quale vengono pensati e svolti tutti gli interventi volti al benessere del singolo. La crescita ed evoluzione della stessa è quindi un obiettivo importante.

La funzione di **coordinamento** permette un buon funzionamento della struttura sul piano organizzativo, è garante della progettazione educativa e di tutto ciò che la rende operativa, è ponte tra la direzione e gli operatori che lavorano direttamente con l'ospite.

La vita comunitaria è organizzata secondo un **calendario di attività** che viene consegnato alle singole famiglie insieme alla Progettazione individuale.

Le attività proposte nella nostra struttura sono volte a potenziare e mantenere le abilità di ciascun ospite. Esse non sono il fine ultimo del lavoro in comunità, ma sono uno stimolo per aiutare il singolo disabile a realizzare le sue capacità; sono uno strumento di osservazione per l'educatore ed uno stimolo costante all'autonomia personale.

Esse rappresentano il modo di strutturare lo spazio ed il tempo e permettono quindi di organizzare la vita quotidiana degli ospiti. Esse sono quindi uno strumento educativo che facilita l'organizzazione della vita comunitaria aiutando le persone disabili ad orientarsi nel tempo e nello spazio, a costruire un reticolato sul quale poggia tutta la loro vita.

RELAZIONI CON I FAMILIARI e/o TUTORI O AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO

La CSS Il Sorriso garantisce:

- collaborazione sulla predisposizione del Progetto Individualizzato
- colloqui con i familiari e/o tutore di tipo informativo, conoscitivo e di sostegno
- visite domiciliari quando necessario o richiesto
- rientri in famiglia concordati
- libero accesso alla struttura
- telefonate
- elasticità nell'organizzazione della vita comunitaria, in relazione alle esigenze familiari
- mantenimento di relazioni significative anche al di fuori della famiglia nucleare
- partecipazione alla festa annuale della comunità e manifestazioni particolari
- monitoraggio della soddisfazione generale
- raccolta di reclami e suggerimenti

Nell'ambito del sistema di qualità dell'associazione è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie (customer satisfaction) attraverso un questionario di Reclamo e/o apprezzamento già predisposta.

La rilevazione viene espletata con cadenza annuale e la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari sarà effettuata attraverso l'affissione in bacheca

E' inoltre prevista un questionario Reclamo/Apprezzamento messa a disposizione dei familiari che riceveranno risposta entro e non oltre 30 giorni dalla loro segnalazione.

L'associazione ritiene fondamentale raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento del servizio offerto agli ospiti presenti in comunità, anche attraverso l'attivazione di azioni migliorative delle criticità emerse.

RELAZIONI CON IL PERSONALE DIPENDENTE

L'associazione Gruppo Agape Onlus garantisce condizioni e ambienti di lavoro sicuri, salubri e soddisfacenti, in cui i dipendenti siano trattati in modo equo e con rispetto-

Viene favorito un clima di lavoro positivo, che valorizzi sia le individualità che i rapporti interpersonali e che possa favorire la nascita del senso di appartenenza e la condivisione degli obiettivi della Comunità il sorriso e dell'Associazione Gruppo Agape Onlus.

Viene ricercata, in un'ottica di flessibilità nella gestione delle risorse umane, la massima conciliabilità tra gli obiettivi e le esigenze della CSS e le necessità personali e familiari dei dipendenti.

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro e al momento dell'assunzione il dipendente riceve tutte le informazioni relative alle caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere oltre a tutte le informazioni normative e retributive regolati dal Contratto Collettivo Nazione di Lavoro delle Cooperative Sociali, alle norme e procedure da adottare al fine di garantire la qualità del servizio nel corso della prestazione dell'attività lavorativa.

Tutti i dipendenti hanno l'opportunità di migliorare le proprie competenze professionali attraverso la riunione di équipe e di programmazione, che garantiscono l'aggiornamento delle conoscenze e l'approfondimento delle problematiche gestionali e operative di maggiore rilievo, oltre ad attività di supervisione individuale o di gruppo.

Nell'ambito del sistema di qualità dell'associazione è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione del personale.

La rilevazione viene espletata con cadenza annuale e la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari sarà effettuata attraverso l'affissione in bacheca.

RELAZIONE CON I VOLONTARI

L'Associazione Gruppo Agape nasce come associazione di volontariato e mantiene un aggancio significativo con i volontari che hanno contribuito alla nascita della comunità.

Essi sono una risorsa fondamentale della CSS IL SORRISO, collaborano con gli educatori nella gestione della vita comunitaria affiancano gli operatori durante i fine settimana ed in alcune attività.

I loro compiti sono principalmente ricreativi, di socializzazione e di mantenimento di una relazione significativa con gli ospiti.

RELAZIONI CON LE ORGANIZZAZIONI ESTERNE

La CSS Il Sorriso non opera in esclusività, ma in integrazione e in totale collaborazione con le risorse sociali e umane presenti nell'ambito territoriale e principalmente con i soggetti che si riconoscono nei valori espressi dalla solidarietà sociale.

Si ricercano continuamente e attivamente sinergie con l'ambiente sociale, purchè siano governati dal reciproco rispetto e dalla valorizzazione delle singole individualità e peculiarità.

RELAZIONE CON I FORNITORI

L'Associazione nei rapporti con i fornitori assicura correttezza, evitando eventuali rischi di conflitti d'interessi, si ispira quindi solo ai criteri di professionalità e di competenza degli stessi.

I fornitori da parte loro devono svolgere l'attività seguendo gli standard di condotta coerenti con quelli indicati nel Codice Etico, devono assicurare il rispetto dei diritti dei propri lavoratori e gestire in modo responsabile gli impatti ambientali e sociali.

Devono adeguarsi e rispettare gli obblighi in materia di disciplina del lavoro, soprattutto per quanto riguarda la salute e la sicurezza dei lavoratori, e devono essere in regola con gli obblighi retributivi, previdenziali e assicurativi.

RELAZIONI CON I DONATORI E SOSTENITORI

Al donatori o sostenitori è garantita la massima trasparenza e correttezza nella gestione delle donazioni, liberalità e contributi, è riconosciuta la possibilità di conoscere le modalità di utilizzo delle risorse donate o comunque assegnate all'Associazione, anche riguardo ad eventuali vincoli o oneri apposti alla liberalità o erogazioni vincolate.

L'Associazione comunicherà i risultati ottenuti grazie alle donazioni, liberalità e contributi ricevuti, mantenendo, se richiesto, il rispetto dell'anonimato del donatore.

I donatori e sostenitori attraverso il proprio concreto sostegno aderiscono ai valori ed alla Mission dell'Associazione e della CSS, in particolare alla promozione dei diritti fondamentali delle persone con disabilità, ponendo la loro piena tutela al centro della propria azione.

TUTELA DELL'AMBIENTE

L'ambiente è un bene primario della comunità, che la CSS vuole contribuire a salvaguardare sia attraverso l'organizzazione delle proprie attività, sia attraverso un'educazione specifica agli ospiti al rispetto del patrimonio naturale e culturale della collettività.

I destinatari del presente Codice Etico sono tenuti a contribuire attivamente al processo di protezione dell'ambiente. A tal fine essi programmano le proprie attività ricercando un equilibrio tra lo sviluppo sostenibile e le imprescindibili esigenze ambientali, in considerazione dei diritti delle generazioni future.

Pertanto è precisa volontà della CSS quella di adottare, compatibilmente con il principio di ragionevolezza delle scelte economiche, tecnologie e comportamenti mirati alla riduzione dell'impatto ambientale non solo nel rispetto della normativa vigente, ma anche tenendo conto dello sviluppo della ricerca scientifica e delle migliori esperienze in materia.

TRATTAMENTO DATI E INFORMAZIONI

Il criterio principale da adottare in questo campo è la normativa specifica in materia di tutela della privacy nel trattamento dei dati personali. Oltre a questo, i destinatari del Codice Etico sono tenuti a riservare ai dati personali di cui vengono a conoscenza il trattamento più adeguato a tutelare le legittime aspettative degli interessati riguardo alla loro riservatezza, alla loro dignità personale e al diritto alla protezione della propria immagine.

Lo svolgimento delle attività nella CSS comporta l'acquisizione, conservazione, il trattamento, la comunicazione e la circolazione all'interno e all'esterno di studi, documenti, dati e informazioni scritte, telematiche e/o verbali riguardanti le singole persone e le attività della CSS.

Tutte le informazioni possono essere utilizzate, comunicate o divulgate unicamente nel rispetto degli obblighi di diligenza e di fedeltà che derivano dalle norme dei contratti di lavoro, nonché in conformità delle procedure previste dalla legge per la tutela della privacy.

Cuasso al Monte 01 gennaio 2014