

# SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SCOLASTICA

Porto S.Elpidio (Fermo)



## CODICE DI COMPORAMENTO DEGLI OPERATORI

## Premessa.

Il Codice di Comportamento, insieme alla Carta Etica, alle Carte dei Servizi, al Regolamento generale aziendale ed ai Regolamenti speciali dei singoli servizi costituisce un corpus unico di norme che gli operatori si impegnano a rispettare integralmente a garanzia dell'efficienza, dell'efficacia e della umanità del servizio.

## La "Mission" del servizio.

Il servizio ha lo scopo di sostenere i minimi livelli di autonomia della persona umana nel rispetto del principio della pari dignità e di favorire il mantenimento della persona anziana nel suo contesto sociale, assicurando gli interventi socioassistenziali diretti a prevenire ed a rimuovere situazioni di bisogno, emarginazione, disagio.

## Impegni degli operatori verso gli utenti.

Nei confronti degli utenti, tutti gli operatori assumono l'impegno di rispettare i seguenti principi:

- Centralità della persona e della famiglia.
  - Al momento dell'accesso al servizio si concorda e sviluppa con l'utente, i familiari ed i Servizi coinvolti, un progetto di

assistenza individuale, dove necessità, desideri, preferenze ed obiettivi di ciascuno, quando appropriati, sono posti alla base dell'assistenza fornita.

- **Indipendenza.**
  - L'utente viene assistito nel prendere decisioni e nel controllare la propria vita e gli viene dato supporto per mantenere la sua indipendenza.
- **Rispetto.**
  - Assistenza e supporto sono fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy, della dignità e dello stile di vita dell'assistito in ogni momento.
- **Privacy.**
  - L'utente ed i familiari sanno che le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto normativa che tutela la privacy delle persone.
  - La riservatezza ed il segreto professionale costituiscono diritti primari per l'utente. L'operatore non può divulgare notizie riguardanti l'utente a persone estranee, avendo sempre come riferimento la normativa vigente.

- Lo scambio di informazioni con le persone legittimate deve sempre avvenire nei luoghi appropriati facendo attenzione a non divulgare informazioni alla presenza di estranei.
- Professionalità.
  - L'utente riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.
- Supervisione.
  - L'utente beneficia di personale di assistenza che viene regolarmente supervisionato.
- Protezione.
  - Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell'utente e di chi lo assiste.
  - Gli utenti inoltre sono protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.
- Tutela dai rischi.
  - Il rischio di incidenti o danni agli utenti o al personale è minimizzato mediante l'applicazione di specifici protocolli.
- Cura degli oggetti personali.
  - Gli oggetti personali dell'utente sono protetti durante l'assistenza.

- Documentazione.
  - Viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza; gli utenti attuali o potenziali dei servizi hanno diritto di accesso ad ampie informazioni affinché possano compiere scelte consapevoli.
- Chiarezza e responsabilità.
  - L'utente beneficia della chiarezza dei ruoli e della responsabilità del personale.
- Efficienza.
  - L'utente sa di ricevere un servizio ben progettato e ben organizzato.
- Continuità.
  - L'utente beneficia della continuità del servizio.
- Qualità del servizio.
  - Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti dell'assistito e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli assistenti e dai loro responsabili.
- Apprezzamenti e reclami.

- L'utente, i familiari, i Servizi sociali e le associazioni di tutela sanno che i loro apprezzamenti o i loro reclami saranno ascoltati, recepiti e presi in considerazione.
- Partecipazione.
  - E' garantita la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio attraverso momenti di informazione, incontro e verifica con i responsabili del servizio.
- Trasparenza.
  - Sono resi disponibili i risultati della valutazione della qualità del servizio.

## Impegni degli operatori verso il servizio.

Nei confronti della struttura di servizio, tutti gli operatori assumono l'impegno di rispettare i seguenti principi:

- Onestà.
  - Rispettare con diligenza le leggi vigenti, tutti i regolamenti interni, la presente Carta e le relative norme e convenzioni citate.
  - L'operatore deve astenersi dall'accettare regali a qualsiasi titolo, sia dagli utenti, sia dai familiari.

- Integrità morale.
  - Assumere, nei diversi contesti, un comportamento moralmente integro e coerente con i valori espressi nel presente Codice ed evitare ogni forma di discriminazione arbitraria.
  - Nel lavoro quotidiano non attribuire vantaggi illeciti in cambio di regalie o omaggi che eccedano le normali pratiche di cortesia.
  - Non accettare incarichi di collaborazione retribuiti da parte di utenti del servizio, anche se al di fuori del normale orario di lavoro.
  - Contemperare per risolvere quelle situazioni ove gli interlocutori possono trovarsi in potenziale conflitto di interesse.
- Equità.
  - Esercitare il potere derivante da una posizione d'autorità in maniera equa.
  - Essere imparziali (nella forma e nella sostanza) in tutte le decisioni che devono essere prese in modo obiettivo ed equanime senza discriminare alcun interlocutore per ragioni legate al sesso, all'orientamento sessuale, all'età, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche, alla razza e alle credenze religiose.

- **Trasparenza e Correttezza.**
  - Comunicare in maniera trasparente, adottando una forma e un contenuto di facile comprensione e appropriato per i diversi interlocutori con i quali la Società si relaziona.
  - Comunicare in modo corretto implica farsi carico della veridicità e della completezza delle informazioni fornite.
  - Le informazioni, qualora sia previsto per legge o richiesto dai soggetti, devono essere trattate in forma riservata.
  
- **Efficienza ed Efficacia.**
  - Perseguire i migliori risultati possibili, date le risorse disponibili, nel rispetto degli standard qualitativi più elevati previsti per le diverse tipologie di attività.
  - Svolgere il proprio compito in maniera professionale e responsabile per raggiungere gli obiettivi concordati in maniera efficace.
  - L'operatore è tenuto al rispetto dell'orario di lavoro, ad avvertire tempestivamente se per malattia o motivi emergenti non può presentarsi al lavoro, a comunicare i giorni di assenza e l'eventuale rientro al lavoro.
  
- **Dialogo.**

- Fare sempre riferimento al Coordinatore del servizio per tutte le questioni inerenti il servizio stesso.
- Prendere decisioni solo dopo aver ascoltato e consultato i diversi interlocutori interessati al fine di giungere a soluzioni che rispettino le aspettative legittime di tutti i “portatori di interesse” di volta in volta coinvolti nelle scelte.