

la
Carta Etica
Agorà
San Carlo borromeo



“La città ideale”

Premessa

La Carta Etica è lo strumento con il quale Agorà – San Carlo Borromeo esplicita i valori, i principi di comportamento e gli impegni nei rapporti con gli utenti e con tutti gli altri suoi “portatori di interesse”.

Per Agorà S.C.B. il grado di eticità della Cooperativa è dato non solo dall’insieme di sistemi e procedure attuate per rispettare le leggi ed i valori dichiarati, ma soprattutto dalla convinzione che bisogna sviluppare un percorso di responsabilizzazione delle persone, all’interno di regole di comportamento condivise alle quali aderire volontariamente. A garanzia dei diritti degli utenti, ogni servizio gestito in affidamento da Agorà S.C.B. è regolato da uno specifico Regolamento, da una specifica Carta del Servizio e da un Codice di Comportamento deontologico degli operatori.

Chi sono i “portatori di interesse”

I “portatori di interesse” sono prima di tutto gli utenti dei servizi ma anche tutti quei gruppi di individui, composti da persone, organizzazioni e comunità, che influiscono direttamente nelle attività dell’impresa o che ne subiscono direttamente e indirettamente gli effetti e quindi: Soci, Collaboratori, Clienti, Fornitori, Finanziatori, Pubblica Amministrazione, Collettività, Ambiente.

Utenti

Sono le persone che usufruiscono dei servizi socio-sanitari resi da Agorà S.C.B.

Soci

Sono le persone che hanno sottoscritto lo Statuto di Agorà S.C.B.

Collaboratori

Sono tutti coloro che intrattengono una relazione di lavoro con Agorà; inoltre rientrano in questa categoria coloro che “rappresentano” Agorà S.C.B. all’esterno e ne curano le relazioni.

Clienti

Sono gli Enti ed i privati a cui Agorà S.C.B.rivolge i suoi servizi.

Fornitori

Sono i fornitori di materiali, attrezzature, beni e servizi.

Finanziatori

Sono gli istituti di credito e altre istituzioni finanziarie che contribuiscono al sostegno finanziario della Cooperativa.

Pubblica Amministrazione

E' rappresentata dagli organi dello Stato, dalle Autonomie Locali e dagli enti pubblici quali ASL, INAIL, INPS, etc.

Collettività

Rappresenta la comunità locale con cui l'Azienda si relaziona, la scuola e il mondo accademico, gli utenti e più in generale l'intera società civile con cui la Cooperativa ha o potrebbe avere relazioni di servizio.

Ambiente

E' inteso sia come contesto territoriale nel quale la Cooperativa svolge la propria attività, sia come contesto ecologico allargato potenzialmente influenzabile dalle sue attività.

La mission di Agorà

Agorà S.C.B. è una Società Cooperativa a responsabilità limitata che i primi Soci hanno fondato nel 1994 con lo scopo di ottenere, tramite la gestione in forma associativa dell'Azienda, l'interesse generale della comunità alla promozione ed alla integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi sociali, assistenziali scolastici di base e di formazione professionale, sanitari di base, servizi socio-sanitari ed ogni altra attività rivolta a persone bisognose di intervento sociale.

Oggi Agorà S.C.B. trova la sua ragione d'essere nella produzione di servizi relazionali ad alto grado di specificità e personalizzazione nel tentativo, imposto dalla

globalizzazione, di conciliare efficienza ed integrità morale anche nel campo dei servizi alla persona.

Agorà S.C.B. vive ed agisce nel libero mercato di questi servizi sapendo che le persone destinatarie dell'assistenza rimangono sempre integre protagoniste della loro storia e che il "prendersi cura" è un evento continuamente ricreato dagli agenti interessati nel flusso solo in parte prevedibile delle loro relazioni.

Per questo Agorà S.C.B. ha scelto di produrre beni relazionali, non solo come fornitura di assistenza ma anche come attivazione di risorse ed energie sociali diffuse.

Agorà S.C.B. ha quindi deciso di esplicitare i valori etici e principi di comportamento coerenti con la propria mission e di condividerli con i portatori di interesse.

Per realizzare la propria mission Agorà interagisce e coopera con i propri portatori di interessi, i quali possono essere influenzati dall'attività dell'impresa e possono al tempo stesso influenzarne lo sviluppo.

Agorà crede in un nuovo "Welfare di prossimità", inteso come sistema organizzato per avvicinare i servizi socio-sanitari-assistenziali alle persone che ne hanno bisogno in base a regole di accreditamento e sussidiarietà,

Agorà crede che fare impresa sociale secondo questi principi significa fare "servizio pubblico".

Valori fondamentali per Agorà S.C.B.

Agorà S.C.B. assume come valori originari e quindi come criteri nodali di ogni scelta la Persona e la Famiglia.

Ne deriva una visione imprenditoriale incentrata sullo sviluppo di un umanesimo che assicuri dignità e libertà alla Persona ed alla Famiglie, sia come singoli individui che come cellule fondamentali della Società, all'interno di regole di comportamento condivise.

Tale impegno morale implica una rinuncia a priori a tutte le scelte che non rispettano l'integrità fisica, culturale e morale delle persone, anche se tali decisioni possono risultare efficienti, economicamente convenienti e legalmente accettabili.

Impegni di Agorà S.C.B. verso i Soci e Collaboratori.

- Valorizzare il contributo del capitale umano nei processi decisionali, favorendo l'apprendimento continuo, la crescita professionale e la condivisione della conoscenza.
- Informare in modo chiaro e trasparente sulle mansioni da svolgere e sulla funzione ricoperta, sull'andamento della Cooperativa e sulle evoluzioni del mercato dei servizi.
- Tutelare l'integrità fisica, culturale e morale delle persone garantendo un ambiente di lavoro sano e sicuro.
- Adottare un sistema di comunicazione a due vie che favorisca il dialogo e consenta di manifestare serenamente le proprie opinioni ed eventuali preoccupazioni.
- Favorire un clima aziendale basato sul rispetto reciproco, sulla trasparenza e sulla chiarezza nelle comunicazioni, attraverso uno scambio di opinioni sereno, chiaro e privo di frasi offensive.
- Adottare criteri di merito e competenza nei rapporti di lavoro, esercitando l'autorità con equità.
- Valorizzare e rispettare le diversità, evitare ogni forma di discriminazione 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 in tutte le fasi del rapporto di lavoro.
- Favorire il lavoro di gruppo e la diffusione della creatività, al fine di permettere la piena espressione delle capacità individuali, coerentemente con gli obiettivi sociali.

Impegni dei Soci e dei Collaboratori verso Agorà S.C.B.

Onestà

Rispettare con diligenza le leggi vigenti, tutti i regolamenti interni, la presente Carta e le relative norme e convenzioni citate.

Integrità morale

Assumere, nei diversi contesti, un comportamento moralmente integro e coerente con i valori espressi nella presente Carta 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.

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.

Dialogo

Prendere decisioni 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.

Impegni di Agorà S.C.B. verso i Clienti

- Agire con trasparenza, correttezza ed equità contrattuale.
- Comunicare le informazioni sui servizi in modo chiaro e trasparente.
- Adottare un comportamento moralmente integro, professionale e disponibile nei confronti dei clienti.
- Garantire elevati standard di qualità dei servizi offerti.
- Garantire condizioni di sicurezza nei luoghi dove vengono erogati i servizi.
- Garantire l'attenzione costante nella ricerca per offrire servizi innovativi.
- Promuovere azioni di responsabilità sociale nell'intera filiera produttiva.
- Ascoltare le esigenze dei clienti attraverso un monitoraggio costante della "customer satisfaction" e degli eventuali reclami.

Impegni di Agorà S.C.B. verso i Fornitori

- Agire con trasparenza, correttezza, integrità ed equità contrattuale.
- Considerare la certificazione di qualità, la capacità innovativa e la ricaduta sul territorio elementi qualificanti nella selezione dei fornitori.
- Privilegiare i fornitori che rispettano l'ambiente, che adottano un comportamento socialmente responsabile nella condotta degli affari e che godono di una buona reputazione.
- Promuovere la condivisione della conoscenza, in modo da favorire rapporti di collaborazione di lungo periodo.
- Stimolare i fornitori ad adottare buone pratiche di responsabilità sociale.
- Pagare i fornitori nei tempi e nei modi stabiliti.
- Non accettare dai fornitori regali che eccedono le normali pratiche di cortesia e che possano tendere a influenzare la valutazione obiettiva del prodotto e del servizio.
- Richiedere ai fornitori opportune garanzie sul rispetto dei principi della Norma SA 8000 in tema di lavoro infantile, lavoro obbligato, salute e sicurezza sul lavoro, libertà d'associazione e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazione, procedure disciplinari, orario di lavoro e criteri retributivi.

Impegni di Agorà S.C.B. verso i Finanziatori.

- Comunicare le proprie strategie e politiche in modo tempestivo, completo, chiaro e trasparente.
- Garantire la continuità aziendale.

Impegni di Agorà S.C.B. verso la Pubblica Amministrazione.

- Comunicare in modo chiaro, tempestivo, completo e trasparente.
- Garantire l'assoluto rispetto della Legge e dei regolamenti vigenti.
- Collaborare con le Istituzioni per garantire lo sviluppo di prodotti più sicuri nel proprio settore.
- Condividere le proprie conoscenze tecniche con le istituzioni in studi e ricerche riguardanti il proprio settore e la responsabilità sociale d'impresa.

Impegni di Agorà S.C.B. verso la Collettività

- Operare nelle comunità locali in modo socialmente responsabile, ossia come un "buon cittadino".
- Contribuire al miglioramento della qualità della vita nelle comunità locali in cui la Società opera attraverso interventi nel sociale, nella cultura, nell'educazione e nello sport.
- Promuovere il rispetto dei Diritti Umani nelle comunità locali in cui Agorà opera.
- Erogare contributi e sponsorizzazioni alle associazioni senza fini di lucro in coerenza con le politiche di intervento fissate preventivamente dal Consiglio di Amministrazione.
- Contribuire all'educazione dei giovani attraverso collaborazioni con gli istituti scolastici e le università.

Impegni di Agorà S.C.B. verso l'Ambiente.

- Sensibilizzare e formare il personale, affinché sia consapevole degli aspetti ed impatti ambientali connessi alle proprie attività e si impegni ad operare nel rispetto

dell'ambiente, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Attuazione della Carta Etica

L'attuazione della Carta Etica è affidata al Gruppo di Progetto per la Responsabilità Sociale (allargato alla partecipazione del Presidente e del Responsabile per le risorse umane) ed al Preposto al controllo interno.

Al Gruppo di Progetto per la Responsabilità sociale sono assegnate le seguenti attività:

- verificare l'attuazione e il rispetto della Carta Etica e delle politiche legate alla responsabilità sociale;
- favorire la diffusione e la conoscenza della Carta Etica e del Bilancio Sociale presso tutti i portatori di interesse;
- favorire attività di formazione ed informazione in tema di etica e di responsabilità sociale;
- rivedere periodicamente la Carta Etica e predisporre annualmente il Bilancio Sociale;
- valutare e monitorare i rischi etici;
- decidere in materia di inosservanze della Carta Etica segnalate dal Preposto al controllo interno;
- verificare periodicamente, esprimendo pareri vincolanti, l'adeguatezza e l'efficacia delle politiche, delle procedure e dei risultati dell'attività aziendale, al fine di garantirne la coerenza con i principi espressi nella Carta.

Al Preposto al controllo interno sono assegnate le seguenti attività:

- verificare la completezza e la veridicità delle informazioni in tema di responsabilità sociale contenute nel bilancio sociale e in altri documenti della Società;
- ricevere e analizzare le segnalazioni di inosservanza della Carta Etica e riferire al Gruppo di progetto.
- riferire periodicamente al Gruppo di Progetto sullo stato di attuazione del Sistema di Responsabilità Sociale.

Comunicazione

La Carta Etica è consegnata a tutti i portatori di interesse attuali o potenziali, a tutti coloro che ne fanno richiesta ed è inoltre disponibile sul sito internet della Cooperativa.

Infine, la Cooperativa si impegna pubblicare il Bilancio Sociale per comunicare le performance sociali, ambientali ed economiche.

Formazione, progettazione e ricerca

La Carta Etica è portata a conoscenza dei collaboratori attraverso corsi di formazione e condivisione, differenziati secondo la funzione ed il ruolo dei collaboratori.

I valori e gli impegni contenuti nella Carta devono tradursi nella riprogettazione continua dei servizi e nel lavoro di ricerca e divulgazione culturale che Agorà svolge intorno alle problematiche sociali di cui si occupa.

Norme etiche di riferimento

- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite,
- Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea,
- Costituzione Italiana,
- Dottrina Sociale della Chiesa Cattolica,
- Carta dei Fondamentali Valori Umani della Fondazione Internazionale Nova Spes,
- Principi della Social Accountability 8000,
- Carta dei Valori d'Impresa dell'Istituto Europeo per il Bilancio Sociale,
- Buone prassi esistenti in tema di codici etici e carte valori.
- Carta Europea dei diritti degli anziani.

Allegato: Carta Europea dei Diritti degli Anziani

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI NELLE ISTITUZIONI

Adottata dall'Associazione Europea dei Direttori di Case per persone anziane -Ede-, con l'impegno di applicarne i principi nelle rispettive strutture e a favorirne la presenza nelle politiche sociali

TITOLO PRIMO

Qualità di vita

1. Ci dedichiamo a sviluppare una politica di qualità di vita nell'istituto, a sorvegliare la permanenza per migliorarla e per ridurre le inevitabili difficoltà della vita in comunità.
2. Ci impegniamo a perseverare l'autonomia della persona anziana, a favorire l'espressione del suo libero arbitrio, a fornirle i mezzi perché esprima le sue capacità e le sue libere scelte.
3. Le riconosciamo il diritto al domicilio e ci sforziamo di far sì che la scelta di vita in luogo istituzionale le preservi le stesse garanzie di un domicilio privato.
4. Ci impegniamo affinché sia rispettato il suo diritto di vita intima e possa godere in totale sicurezza di uno spazio personale.
5. Le riconosciamo il diritto alla proprietà delle sue cose personali, qualunque sia il suo livello di handicap.
6. Le riconosciamo il diritto al rischio, la possibilità di assumersi responsabilità delle sue scelte e di assumerle qualunque sia il suo grado di handicap. Dobbiamo badare in permanenza a non sottovalutare le potenzialità della persona anziana, anche non autonoma.
7. Ci impegniamo a riconoscere ed a mantenere il ruolo sociale della persona anziana, favorendo i suoi legami con il vicinato, la famiglia, gli amici e l'esterno, moltiplicando aperture e scambi, facilitandone l'accesso ai servizi e proponendole attività adatte e stimolanti.
8. Ci impegniamo ad offrire alle persone anziane ed alle loro famiglie possibilità di espressione e di responsabilità nell'ambito delle nostre istituzioni.
9. Come individuo appartenente ad una collettività ad una comunità, l'espressione e l'applicazione dei diritti e libertà della persona anziana possono essere limitati che dal rispetto dell'esercizio degli stessi da parte di altre persone.

TITOLO SECONDO

Adattamento permanente dei servizi

10. Ci atteniamo a ciò che le politiche istituzionali offrono attraverso risposte adeguate ed evolutive ai desideri ed ai bisogni delle persone anziane, in funzione del loro stato di salute e delle loro attese, allo scopo di favorire in permanenza la loro autonomia.
11. Consideriamo l'istituzione come un insieme di servizi variati e differenziati alla persona anziana, di cui essa possa disporre secondo la sua libera scelta, all'interno ed all'esterno dell'istituzione.
12. Ci impegniamo affinché questa offerta di servizi sia la più completa possibile e mai irreversibile.
13. Ci impegniamo a valutare e controllare frequentemente la qualità dei servizi proposti, per adattarli in permanenza ai bisogni ed ai desideri che saranno espressi dalle persone anziane.
14. Ci impegniamo a fornire alla persona anziana una informazione chiara ed obiettiva sulle offerte di

servizi all'interno ed all'esterno dell'istituzione ed auspichiamo che l'insieme dei servizi e degli aiuti alle persone anziane sia chiaro, centralizzato, coordinato ed accessibile alla persona anziana.

15. Ci impegniamo ad elaborare nei nostri diversi paesi contratti di soggiorno conformi ai principi enunciati nella "Carta" ed integrati nell'ordine comunitario per i quali le istituzioni e le persone anziane si impegnano reciprocamente.

TITOLO TERZO

Accesso alle cure

16. Consideriamo che l'accoglienza di una persona anziana è globale e che una risposta globale sanitaria deve essere assicurata senza discriminazione.

17. Ci impegniamo a garantire alla persona anziana in istituto, l'accesso a cure di qualità, adatte in permanenza al suo stato di salute, senza discriminazioni di domicilio.

18. Ci premuriamo che la persona anziana possa disporre di un supporto sociale, medico e paramedico competente ed uniformato ai problemi gerontologici dell'invecchiamento e dell'handicap.

19. Auspichiamo che in tutti i paesi siano accentuate le politiche di formazione di tutti gli operatori che si occupano delle persone anziane; che i profili di impiego presso le persone anziane siano rivalutati e migliorati e che siano riconosciute le nuove competenze professionali.

20. Ci impegniamo a favorire tutte le possibilità per la formazione dell'insieme al nostro personale e a dare un livello europeo ed una armonizzazione delle formazioni e dei livelli qualificativi.

21. Auspichiamo che la professione di direttore di istituto o dei servizi per le persone anziane non solo possa beneficiare di una eguale formazione e livello, ma che sia valorizzata nello spazio sociale europeo.

TITOLO QUARTO

La flessibilità nei finanziamenti

22. Esprimiamo la nostra attenzione affinché una politica gerontologica di qualità possa essere offerta a tutta la popolazione senza discriminazione di risorse.

23. Auspichiamo che il costo dei servizi proposti resti accessibile alle persone anziane e che possano beneficiarne in funzione delle loro condizioni e dei loro desideri.

24. Esprimiamo la nostra attenzione affinché la persona anziana disponga di risorse sufficienti qualunque sia il suo livello di autonomia e che possa gestirle il più a lungo possibile.

25. Auspichiamo che esista un reale contributo sociale al finanziamento dell'aiuto alla persona senza discriminazione per quanto riguarda la natura o la destinazione dell'aiuto.

26. Consideriamo la politica gerontologica come fonte, in tutti i paesi d'Europa, di attività economica e di impiego, oggi ed in futuro e che debba essere all'altezza della nostra civiltà e del nostro progresso.

27. Ci impegniamo affinché la politica di aiuto alla persona anziana o handicappata sia semplificata, centralizzata e coordinata.

28. Ci impegniamo a lottare contro la diversificazione delle forme istituzionali o le lungaggini amministrative che comportano disparate responsabilità nei confronti della persona anziana.

29. Auspichiamo che i finanziamenti siano adeguati in permanenza alla evoluzione ed alle innovazioni dei servizi.

30. Ci impegniamo ad essere responsabili operatori di gerontologia ed a partecipare allo sforzo collettivo



nella gestione delle spese pubbliche senza mai rinunciare alla qualità di una politica gerontologica europea ed a un suo continuo miglioramento.