



# **CELSIA**

**Società Cooperativa Sociale ONLUS**

Via Roma n° 111, Zeddiani (OR)

## **Carta dei Servizi 2015-2017**

pag.

3	<b>Presentazione</b>
4	<b>1. L'identità della Cooperativa</b>
5	<b>2. La Carta dei Servizi</b>
5	Cosa è
5	Cosa contiene
5	A chi e a cosa serve
5	Sistema di verifica e valutazione
6	Il contesto normativo di riferimento
7	<b>3. I Principi ispiratori</b>
7	I Principi fondamentali
7	I Principi nella rete di risorse territoriali
8	<b>4. La Visione e la Missione</b>
9	<b>5. Organizzazione dei Servizi</b>
9	Servizi storici
9	Modalità operative
9	Riservatezza ( <i>privacy</i> )
10	Formazione
10	Procedure di accesso ai servizi
10	Tipologia del lavoro e tempi
10	Costo dei Servizi
12	<b>6. La valutazione e misurazione della Qualità</b>
11	Obiettivi per la Qualità.
11	Le Responsabilità nella <i>Carta Etica delle professioni</i>
11	Strumenti per la valutazione della Qualità
12	<b>7. Servizi e Standard di qualità</b>
12	Servizio di Assistenza Domiciliare
14	Servizi dei Centri di Aggregazione Sociale
16	Servizi per la socializzazione e aggregazione periodica
18	Servizi di supporto a persone sole e famiglie in difficoltà
20	Standard di qualità dei Servizi
21	<b>8. Aspetti innovativi e migliorativi dei Servizi</b>
22	<b>9. La procedura del reclamo e delle proposte</b>
24	<b>10. La Sede, Contatti</b>
25	<b>Allegato: Carta Etica</b>



## Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore, Egr. Amministratori,

la Cooperativa CELSIA vi presenta questa Carta dei Servizi Sociali come fondamento dei rapporti che potranno instaurarsi con i Cittadini, le Amministrazioni Comunali o altri Enti e la Cooperativa stessa nell'erogazione dei propri Servizi, nonché per la loro valutazione e convalida sulla base del vostro gradimento e di chiunque sia coinvolto negli stessi.

Per questo, la Carta dei Servizi non è un semplice elenco di Servizi, interventi e prestazioni che CELSIA offre ai richiedenti, ma una solida base sulla quale costruire buoni rapporti nella cura delle persone, primariamente per la difesa dei diritti di tutela della salute, ma anche per promuovere sempre maggiore serenità e sicurezza ed offrire l'opportunità di diventare protagonisti e responsabili nella propria comunità d'appartenenza.

CELSIA offre a chiunque richieda i propri Servizi - erogati sia direttamente ai Cittadini che attraverso convenzioni e contratti con i Comuni, le organizzazioni dei *Piani Locali dei Servizi alla Persona* (PLUS d'Ambito) della Regione Sardegna, le ASL, Associazioni di Volontariato ed altri Enti - con tutta la capacità professionale dei propri Operatori e con tutti i mezzi a disposizione, pronta a migliorare continuamente quanto offerto sulla base dei consigli e critiche costruttive che riceverà dai fruitori degli stessi.

Nell'erogazione dei Servizi gli Operatori della Cooperativa, sostengono la Persona e la famiglia in condizione di bisogno nel loro proprio ambiente di vita, garantendo informazioni utili, prestazioni personalizzate rispondenti alle specifiche loro esigenze, valorizzando le risorse personali e di chi nell'ambiente sia in grado di fornire aiuto (collaborazione con parenti, vicinato, volontariato, oltreché con le con le Istituzioni ed Enti preposti).

Con l'auspicio che questa Carta dei Servizi costituisca un documento utile a tutti i Cittadini, vi rivolgo un cordiale saluto,

La Presidente della Coop. CELSIA

*Peppina Sechi*





## 2. La Carta dei Servizi

### Cosa è

La Carta dei Servizi è il principale strumento realizzato da una Organizzazione - pubblica o privata - per far conoscere i Servizi erogati, sulle modalità di accesso e di intervento e permette ai Cittadini e alle Amministrazioni pubbliche, in particolare ai Comuni, di monitorare e valutare, anche in termini di qualità, l'erogazione dei Servizi stessi.

La Carta è uno strumento messo a disposizione di tutte le Persone che fruiscono o intendono fruire dei Servizi della Cooperativa CELSIA e costituisce un *patto* tra la Cooperativa e il *Cittadino-Soggetto-Utente*, oltre che con le Amministrazioni convenzionate.

### Cosa contiene

Nella Carta dei Servizi sono esposti i Principi sui quali si basa l'organizzazione di CELSIA e vi sono descritte le caratteristiche dei Servizi, interventi e prestazioni erogate. Nella stessa vi sono esplicitate, in modo trasparente, le modalità in base alle quali si definisce l'impegno di reciprocità nell'assunzione di responsabilità precise tra l'organizzazione e il Cittadino fruitore dei Servizi erogati.

La Carta, quindi, non è una semplice fotografia delle attività svolte da CELSIA, ma rappresenta la volontà di porre al centro della propria attività la *Persona* nel rispetto delle sue esigenze, vista come *Cittadino* (portatore di diritti e doveri), *Soggetto* (che partecipa pienamente alla presa di decisioni) e *Utente* (fruitore di Servizi) .

### A chi e a cosa serve

La finalità di questo documento è presentare ai Cittadini, alle comunità territoriali e alle Amministrazioni pubbliche i principi e le metodologie del Servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto dalla Cooperativa.

La Carta dei Servizi, pertanto, è uno strumento volto alla tutela dei Cittadini, mettendoli in condizione non solo di conoscere e accedere agevolmente ai Servizi, erogati con trasparenza, imparzialità ed eguaglianza, ma anche di valutarli dal punto di vista di chi ne fruisce sulla base degli standard di qualità prefissati. In particolare, la Carta permette di:

- informare e guidare il cittadino;
- illustrare i Servizi offerti dalla Cooperativa;
- dichiarare i parametri di qualità, modalità e tempi di accesso ai servizi offerti;
- tutelare i diritti di coloro che beneficiano di tali servizi;
- valutare Servizi ed interventi, anche offrendo un reale sistema di gestione dei reclami/proposte e rilevazione del gradimento dei Servizi;
- sviluppare il confronto e la comunicazione tra l'organizzazione che eroga i Servizi e i fruitori degli stessi

### Sistema di verifica e valutazione

Con la Carta dei Servizi, CELSIA si impegna a rispettare gli standard qualitativi e quantitativi qui esposti, con l'intento di valutare e migliorare continuamente le modalità di erogazione dei Servizi, interventi e prestazioni. CELSIA si impegna anche a pubblicare periodicamente, mediante stampa (e su internet, in fase di predisposizione):

- le misurazioni di verifica e valutazione basate sugli indicatori dichiarati nella Carta per ogni Servizio offerto;
- l'aggiornamento della Carta, in riferimento a nuovi Servizi o a nuove procedure e in funzione delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

Questo permetterà ai diversi portatori d'interesse, Enti pubblici e privati Cittadini di verificare costantemente quanto dichiarato da CELSIA, prendendo visione degli esiti della *misurazione della qualità* effettuata con gli strumenti di seguito definiti.

CELSIA si impegna a garantire gli stessi standard di qualità dei Servizi previsti nella presente Carta, siano questi erogati privatamente o mediante convenzione con Enti e Amministrazioni pubbliche.

### Il contesto normativo di riferimento

La *Carta dei Servizi* è un documento reso obbligatorio dalla *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 – “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”* – e dalla *Legge 8 Novembre 2000 n. 328 – “Legge-quadro per la realizzazione di un sistema integrato di interventi e servizi sociali”* – che all'art. 13 afferma l'obbligo, da parte degli Enti erogatori di Servizi pubblici di adottare la Carta dei Servizi a tutela degli utenti.

A livello regionale: la L.R. n. 23 del 23.12.2005, *Sistema integrato dei servizi alla persona...*, art. 39 e il D.P.G.R. n. 4 del 10.07.2008 *Regolamento di attuazione dell'art. 43 della legge regionale 23/2005*, artt. 27 e 44.

#### ❖ Principi fondamentali

La Cooperativa CELSIA condivide e fa propri i *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*:

- 1. Eguaglianza:** i diritti e le regole riguardanti i rapporti tra Soggetti-Utenti e Servizi pubblici e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi, ma da non intendere nel senso di uniformità delle prestazioni. Queste ultime possono variare in base alle esigenze personali, sociali ed economiche dell'utente, nel rispetto del progetto sociale e piano personalizzato che lo coinvolge come parte attiva.
- 2. Imparzialità:** i comportamenti degli Operatori nei confronti degli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità; in funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole di regolamenti e contratti con i Soggetti-Utenti e le Amministrazioni pubbliche.
- 3. Continuità:** l'erogazione del Servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalle norme regolatrici di settore, sarà continua, regolare e senza interruzioni; Il funzionamento irregolare o l'eventuale interruzione del Servizio sono espressamente regolati dalla normativa; in tali casi vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- 4. Diritto di scelta:** qualora un Servizio presenti diverse opzioni di intervento, il Soggetto-utente ha diritto di scegliere tra questi per il raggiungimento degli obiettivi posti, nel rispetto delle regole stabilite per gli stessi;
- 5. Partecipazione:** la partecipazione del Soggetto-Utente e/o della Famiglia agli interventi del Servizio è sempre garantita, per tutelare il diritto alla corretta erogazione delle prestazioni e per favorire la collaborazione tra CELSIA, Amministrazione pubblica coinvolta e forze sociali della comunità;
- 6. Efficienza ed efficacia:** i Servizi di CELSIA sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia degli interventi e adotta misure idonee per il raggiungimento di tali obiettivi grazie ad elevati standard qualitativi ed in base all'esperienza maturata nei Servizi erogati.

#### ❖ I Principi nella rete di risorse territoriali

Oltre ai Principi sopra elencati, CELSIA fa propri e condivide i Principi di riferimento di cui all'art.2 della L.R.23/2005 che indirizzano l'operatività della nostra organizzazione nella rete dei Servizi sociali:

- **il principio di leale collaborazione con le Amministrazioni competenti nell'esercizio delle attività di programmazione, realizzazione e valutazione delle politiche e degli interventi riguardanti i Servizi gestiti;**
- **la concertazione istituzionale e sociale e la partecipazione attiva dei Cittadini come criteri generali di sviluppo dei processi decisionali, finalizzate ad assicurare la partecipazione democratica e la trasparenza dell'azione pubblica;**
- **l'integrazione delle politiche e degli interventi sociali con le altre politiche e gli interventi posti in essere per assicurare una risposta organica ed integrata ai bisogni che le persone incontrano nel corso della vita;**
- **la centralità della comunità locale, intesa come sistema di relazioni tra persone, famiglie, istituzioni e organizzazioni sociali, ognuno per le proprie competenze e responsabilità.**

### ❖ La Visione

Coerentemente con i principi sopra esposti, CELSIA esplicita la propria *Visione* e *Missione* dei Servizi, condivisa da tutti i propri Soci e Operatori.

La *Visione* che CELSIA ha dei Servizi da gestire nelle diverse comunità/territori in cui agisce è di considerare:

- **la Salute:** intesa come benessere psico-fisico-relazionale della Persona (*OMS, Alma Ata 1978*), interna a un'*ottica ecosistemico-relazionale* dei Servizi ed interventi nella comunità d'appartenenza;
- **la Persona con difficoltà di "salute", con menomazioni delle attività personali o con menomazioni della partecipazione sociale:** non è vista come "disabile" o "con handicap" o "svantaggio esistenziale", bensì nelle dimensioni della sue *attività personali* (come ogni persona: è diversamente abile) e della sua *partecipazione sociale* (come coinvolgimento in diverse situazioni di vita: apprendimento, applicazione delle conoscenze, comunicazione, mobilità, cura della propria persona, vita domestica, interazioni e relazioni interpersonali, vita di comunità, sociale e civica);
- **la Comunità locale e d'ambito:** può divenire competente nel definire *in modo partecipato*, insieme ai destinatari dei Servizi, le *necessità* di intervento per dare risposta oltre che ai Servizi di Assistenza Domiciliare, ai *bisogni di socializzazione e aggregazione* dei cittadini, all'interno di processi di cambiamento di individui, gruppi e istituzioni, basati sull'attivazione di risorse che gli stessi sono in grado di esprimere/sperimentare attraverso controllo, consapevolezza critica, partecipazione e responsabilità (*empowerment*);
- **i Cittadini-Soggetti-Utenti:** i *beneficiari* dei Servizi sono visti contemporaneamente sia come *Cittadini con diritti e doveri*, sia come *Soggetti con responsabilità* capaci di apprendere e autodeterminarsi *in relazione* con gli altri - siano questi altri singoli, gruppi, organizzazioni o comunità - con ruolo di *protagonisti* non più semplici *Utenti* fruitori passivi di interventi, ma co-produttori dei Servizi con gli Operatori.

### ❖ La Missione

Consequente ai Principi posti e alla *Visione* sopra descritta CELSIA traduce la propria *Missione* nella programmazione, organizzazione e gestione dei Servizi come un *sistema di azioni processuali mirate al prendersi cura delle Persone* che si rivolgono alla Cooperativa in qualità di Cittadini-Soggetti-Utenti per avere supporto nella tutela della propria *salute* e sostegno nelle situazioni di rischio o danno alla stessa.

Le azioni di accompagnamento al loro cammino verso una sempre maggior autonomia e benessere si concretizzano, da parte di tutti gli Operatori dell'organizzazione, nell'impegno al miglioramento continuo della qualità dei Servizi, interventi e prestazioni offerti e gestiti, in particolare per quanto concerne il:

- favorire la loro permanenza nella famiglia e nella comunità d'appartenenza, promuovendo e realizzando interventi in grado di evitare situazioni di marginalità e/o emarginazione, agendo in collaborazione - per quanto possibile - con il diretto interessato e le persone della sua rete di mondo vitale, nonché integrando la propria azione in rete con i Servizi Sociali e Socio-Sanitari di riferimento;
- fornire interventi e prestazioni professionalmente adeguate al recupero graduale della loro autonomia personale e relazionale, anche affiancando e supportando gli Operatori dei Servizi di Assistenza Domiciliare Comunali (SAD) e dell'Assistenza Domiciliare Integrata delle A.S.L. (ADI) mediante la personalizzazione del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI).



### ❖ Servizi storici

CELSIA ha gestito e gestisce attualmente sia Servizi di Assistenza Domiciliare (SAD) e interventi di cui alla L. 162/98 (per Persone con handicap) e L.R. 20/97 (Persone con sofferenza mentale) in convenzione con Enti pubblici, sia interventi in gestione privata per singoli e famiglie. Ha organizzato e gestito per molti anni Servizi di socializzazione e aggregazione, nonché organizzato e realizzato gite per diversificati gruppi di Cittadini, di tutte le età, sia per i Comuni del territorio che privatamente, oltre a manifestazioni in feste e sagre di paese.

L'esperienza maturata da CELSIA, in particolare nell'area delle Persone non-autosufficienti e/o con handicap e delle famiglie in difficoltà socio-relazionale, ha indotto la stessa ad affinare di volta in volta i criteri e metodi di approccio agli strumenti d'intervento, riuscendo a dare risposte, in diversi contesti territoriali, adeguate alla natura e qualità della domanda.

Le risorse umane e strumentali di CELSIA, oltreché quelle organizzative e della rete di rapporti che ha intessuto con Persone, Organizzazioni ed Enti pubblici e privati, le permettono di erogare Servizi e interventi all'interno dei quali la persona accolta/presa in carico può usufruire di prestazioni adeguate a dare risposta ai bisogni reali che manifesta. Il personale della Cooperativa, soci e collaboratori, professionalmente preparati alla gestione degli interventi, periodicamente adeguano le proprie competenze con corsi di aggiornamento professionale.

### ❖ Modalità operative

La Coop. CELSIA ha predisposto un percorso di accesso e fruizione del Servizio suddiviso in fasi tali da rendere chiare le modalità di approccio e le responsabilità di ciascun *Attore* del Servizio stesso in ogni momento dell'intervento. Questo, fatto salvo quanto stabilito dai Regolamenti dei Servizi degli Enti con i quali la Cooperativa è convenzionata per la gestione dei Servizi elencati nella presente Carta,

**Le fasi del Servizio**, da garantire in termini di processo essenziale di natura professionale e organizzativa, si possono così riassumere:

- ✓ **Accesso:** presentazione del Servizio, domanda e verifica istruttoria documentale, analisi preliminare dei problemi-risorse, apertura fascicolo, dialogo con il richiedente ed eventuali familiari, bozza di Progetto, condizioni contrattuali;
- ✓ **Presa in carico:** definizione delle necessità in base a problemi e risorse rilevate, ricognizione Operatori e Soggetti collaboranti, Progetto personalizzato, presa in carico con contratto;
- ✓ **Erogazione del Servizio:** interventi e prestazioni, monitoraggio, verifica periodica;
- ✓ **Valutazione:** valutazione in base al PAI, validazione, decisioni conseguenti alla valutazione (continuazione con o senza modifiche, sospensione/interruzione/ripresa, termine).

L'intero processo può essere documentato dal Servizio Sociale Professionale degli Enti Pubblici e dagli Operatori di CELSIA - per quanto di competenza - in modo da renderlo riconoscibile e accessibile nel sistema informativo e di valutazione dei Servizi sociali.

### ❖ Riservatezza

I dati relativi ad ogni Soggetto-Utente sono utilizzati, conservati ed aggiornati - da parte di CELSIA e suoi Operatori - nel pieno rispetto del segreto e/o riservatezza su notizie, informazioni e dati sensibili, in base a quanto stabilito dal Decreto Legislativo 196/2003 *Codice in materia di protezione dei dati personali (privacy)*. Ad ogni Soggetto-Utente viene fornita e chiesta la sottoscrizione della "informativa" ai sensi dell'art. 13 del Decreto citato.

### ❖ Formazione

La formazione permanente è tra le priorità di CELSIA e, per questo, si impegna formalmente a promuovere la partecipazione dei propri Operatori e collaboratori a corsi ed incontri seminariali di aggiornamento, organizzati sia in proprio che aderendo ad altri organizzati da Regione, Provincia, PLUS, Comuni e Soggetti privati. Apposito *Piano di formazione* verrà predisposto annualmente e reso disponibile ai Soggetti-Utenti ed Enti interessati.

### ❖ Procedure di accesso ai servizi

I Servizi offerti da CELSIA sono accessibili ai Cittadini seguendo **due possibili percorsi**:

- **direttamente, in forma privata**: l'interessato o suo familiare o persona di riferimento presenta a CELSIA la domanda di accesso al Servizio di interesse su apposito modulo, con gli allegati ivi previsti; la risposta alla richiesta di accesso e la *presa in carico* avviene entro i termini indicati nella scheda del Servizio, previa valutazione del personale qualificato;
- **attraverso il Comune di residenza, o PLUS**, ovvero l'ASL o altra Amministrazione pubblica o privata: l'Ente interessato presenta a CELSIA la domanda di accesso al Servizio di interesse su apposito modulo; la Coop. stipula con l'Ente apposito *contratto di Servizio*; la *presa in carico* avviene sulla base delle regole stabilite nel contratto (es: nel rispetto dei Regolamenti dei Servizi Sociali del Comune o PLUS d'ambito), presentando all'Ufficio competente la documentazione richiesta.

Qualora CELSIA ritenga di rispondere negativamente alla domanda di Servizio fornito direttamente, ne dà comunicazione scritta al richiedente entro una settimana, mentre i tempi per i Servizi gestiti in convenzione dipendono dai regolamenti dell'Ente committente.

### ❖ Tipologia del lavoro e tempi

Per orario di Servizio si intende quello svolto dal personale di CELSIA per le prestazioni di: **lavoro CON l'Utenza** (a diretto contatto), **PER l'Utenza** (es: trasporto, pulizia locali, disbrigo pratiche, eventuali relazioni/rapporti per utenti individuati dai Servizi Sociali, contatti e accordi con Soggetti terzi) e **PER il Servizio** (es: programmazione e valutazioni con i Servizi Sociali, contatti e accordi con Soggetti terzi, relazioni).

Gli orari di espletamento dei Servizi e interventi gestiti privatamente con i Cittadini sono, per i giorni feriali: dal lunedì al sabato, dalle ore 7,30 alle 20,00, mentre per quelli gestiti in convenzione con i Soggetti Pubblici, si rimanda alle norme e Regolamenti degli stessi e al PAI.

Per i giorni festivi si fa riferimento al vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Coop. Sociali, da effettuare in base alle necessità.

E' fatta salva la possibilità di accordare particolari orari determinati da esigenze espresse dai Soggetti-Utenti ed Enti pubblici, in base alla disponibilità di Operatori adeguati alle esigenze dell'intervento.

### ❖ Costo dei Servizi

- a) *Servizi erogati direttamente*: al costo stabilito sulla base del vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali (CCNL), con l'applicazione del 10% di costi generali di gestione sul costo orario dell'Operatore che ha in carico il Soggetto-Utente, come da periodica tabella dei costi che è resa pubblica dal Ministero del Lavoro;
- b) *Servizi erogati in convenzione con Enti Pubblici*: come stabilito dall'Ente committente (Comune, PLUS, ASL...).

Si evidenzia che sia i tempi che i costi di Servizi e interventi saranno inseriti in ogni tipo di contratto, sia Pubblico (con allegato PAI) che Privato. Gli stessi saranno pubblicati periodicamente quale allegato specifico e di aggiornamento della Carta dei Servizi.

### ❖ Obiettivi per la Qualità

La *qualità*, nella normativa di riferimento, è definita come *l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un Servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite dei Cittadini cui è rivolto.*

E' precisa volontà di CELSIA programmare, definire e attuare strategie di miglioramento continuo della qualità di interventi e prestazioni che sostanziano Servizi, stabilendo i seguenti obiettivi:

- ottenere la massima soddisfazione delle Persone che fruiscono dei Servizi;
- ottimizzare il proprio processo di programmazione-erogazione-valutazione dei Servizi, interventi e prestazioni, anche accogliendo reclami, suggerimenti e proposte dei Soggetti-Utenti e dei Portatori d'interesse;
- garantire la qualità dei Servizi erogati anche *mediante* la responsabilizzazione, motivazione e promozione dell'aggiornamento professionale del personale.

Per raggiungere tali obiettivi, CELSIA e tutto il personale si impegnano a rispettare quanto stabilito nella *Carta Etica delle professioni che operano a servizio delle persone* e adottano gli strumenti del *questionario*, degli *standard di Servizio* e del *modulo di reclamo, suggerimenti e proposte*, di seguito descritti.

### ❖ Le Responsabilità nella Carta Etica delle professioni

Il documento di riferimento per chiunque sia interessato ai Servizi di CELSIA in termini comportamenti e atteggiamenti responsabili del personale, è la *Carta Etica delle professioni che operano a servizio delle persone* (pubblicata dalla Fondazione «E. Zancan» in "Politiche e servizi - Studi Zancan n. 2/2004), che costituisce l'integrazione fra i vari codici deontologici e le carte etiche delle diverse professioni.

Nella *Carta Etica – in allegato alla presente Carta dei Servizi* - sono esplicitate le norme etiche che possono garantire, per ciascun operatore che lavora con il Soggetto-utente nei e per i Servizi sociali e socio-sanitari, il rispetto dei valori fondamentali - la centralità della persona e il bene comune - riconducibili ai principi della Carta dei diritti umani e della Costituzione.

Nella complessità dei Servizi alla Persona, la *Carta etica* è la bussola che può mantenere l'orientamento verso i *valori* e i *principi* esposti, e nello stesso tempo *regola* per i comportamenti di chi opera nei Servizi.

### ❖ Strumenti per la valutazione della Qualità

Allo scopo di valutare la qualità dei Servizi, interventi e prestazioni erogati e il miglioramento continuo degli stessi, CELSIA adotta i seguenti strumenti:

- modulo di *reclamo, suggerimenti e proposte*;
- questionario per la *rilevazione del gradimento dei Servizi*: misura della soddisfazione della Persona che ha usufruito del Servizio;
- *standard di qualità*: misura oggettiva qualitativa e quantitativa, basata sugli *indicatori* della prestazione minima da garantire;
- *incontro annuale di valutazione*: discussione sui Servizi erogati e il loro possibile miglioramento, con i Soggetti-Utenti, Operatori e Rappresentanti degli Enti pubblici interessati.

Il questionario per la *rilevazione del gradimento dei Servizi* sarà distribuito annualmente, mentre gli *standard di qualità* sono esposti di seguito alla descrizione di ogni Servizio; nella penultima pagina il *modulo di reclamo e proposta*.

I risultati, in riferimento agli obiettivi di qualità prefissati - nonché gli esiti che emergeranno - saranno resi pubblici una volta l'anno, allo scopo di rendere partecipi della valutazione tutti gli Attori dei Servizi.

- Servizio di Assistenza Domiciliare
- Servizi dei Centri di Aggregazione Sociale
- Servizi per la socializzazione e aggregazione periodici
- Servizi di supporto a persone sole e famiglie in difficoltà

### Assistenza Domiciliare

#### Assistenza Domiciliare ordinaria e serale

Il Servizio di Assistenza Domiciliare ordinaria (SAD) è un insieme di interventi e prestazioni organizzate in un sistema di aiuto e cura dei Soggetti-Utenti, le cui prestazioni sono svolte da personale qualificato (Operatori Socio-Sanitari, Assistenti Domiciliari e dei servizi tutelari, Ausiliari), realizzato presso il domicilio degli stessi.

Il Servizio è erogato, di norma, dal lunedì al sabato compreso, e - qualora richiesto- anche il sabato, la domenica e nei giorni festivi.

#### ❖ Obiettivi:

- sostenere i Soggetti-utenti nelle loro funzioni riguardanti l'autonomia personale e di vita quotidiana per la soddisfazione di bisogni primari;
- favorire la permanenza delle Persone nel proprio ambiente di vita evitando il loro isolamento, emarginazione sociale e l'istituzionalizzazione.
- sostenere e affiancare le famiglie nella gestione del carico assistenziale in momenti particolarmente critici della loro vita.

#### ❖ Interventi e prestazioni

Il Servizio comprende gli interventi di cui alla Legge 162/1998, Ritornare a casa, interventi immediati, Home Care Premium, L.R. 20/97, fornitura dei pasti a domicilio e altri interventi rientranti nell'ambito della non autosufficienza.

Gli interventi e le prestazioni sono sempre personalizzati, anche sulla base di un Progetto di Assistenza Individualizzato (P.A.I. - es: per interventi relativi alla Legge 162/98) legato alle specifiche esigenze di ogni Persona, definito con la partecipazione delle figure professionali interessate al singolo caso (Operatore Socio Sanitario, Assistente domiciliare e dei servizi tutelari, Assistente Sociale, ecc).

Periodicamente sono effettuati degli incontri di verifica con l'Assistente sociale, la Persona presa in carico e la sua famiglia; è compilata e rivista la "Scheda di osservazione" e/o il PAI, nella quale l'èquipe stabilisce obiettivi, azioni ed indicatori di verifica, da monitorare nel tempo e, all'occorrenza, modificare sulla base delle criticità emerse e all'analisi degli eventuali scostamenti tra obiettivi e risultati.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare può essere esteso per **interventi serali**, domeniche e festivi inclusi.

L'obiettivo è di "allungare", per quanto possibile, la durata della giornata di Persone non autosufficienti e prive di sostegno parentale e amicale che hanno bisogno di ulteriori momenti d'incontro, socializzazione e aiuto; fornisce supporto per mantenere e migliorare l'autonomia personale, l'aiuto nelle funzioni di cura.

Le aree di intervento riguardano, tra l'altro: la cura e l'igiene della persona, l'autonomia personale, la cura e l'igiene dell'ambiente di vita e la stimolazione delle capacità relazionali.

Le prestazioni erogate in convenzione con Soggetti Pubblici sono stabilite da questi. Come riferimento si assumo quelle del PLUS d'Ambito di Oristano.

In generale, le prestazioni, in presenza di uno o due operatori, consistono, tra l'altro, in:

- cura della persona;
- interventi igienico-sanitari semplici, in collaborazione con il personale del Servizio sanitario;
- recupero dell'autonomia personale e stimolazione delle capacità relazionali, anche mediante affiancamento nei centri di aggregazione, biblioteche, luoghi d'incontro;
- cura e l'igiene dell'ambiente di vita;
- spesa, medico, farmacia, commissioni;
- affiancamento degli Operatori Socio-Sanitari e supporto a quelli Sanitari nei Servizi dell' Assistenza Domiciliare integrata (ADI);
- supporto alla famiglia temporaneamente non in grado di occuparsi pienamente dell'organizzazione della casa e dei lavori domestici;
- per la sera: aiuto nella preparazione per la notte, verifica eventuali assunzioni di terapie, supporto nel coricarsi a letto e controllo dell'ambiente e sicurezza.

#### ❖ A chi è rivolto

- Persone che si trovano in condizioni di parziale o totale non autosufficienza, anziani e non, che da sole non riescono a soddisfare i bisogni di base;
- Persone in difficoltà anche solo temporanea;
- nuclei familiari momentaneamente non in grado di sostenere il carico assistenziale e/o funzionale della propria famiglia.

#### ❖ Requisiti di accesso

- Residenza nel territorio definito da CELSIA o dall'Ente convenzionato e stipula di apposito *Contratto di Servizio* tra CELSIA e il Soggetto-utente o suo Tutore o delegato, ovvero con Ente pubblico (Comune, PLUS, A.S.L. ...).
- Richiesta di Servizio, su modulistica predisposta, inviata dall'interessato e/o da suo delegato, ovvero dall'Ente pubblico con il quale CELSIA ha stipulato la convenzione per il Servizio. Segue la valutazione del bisogno effettuata dal personale Professionale e la proposta all'interessato della soluzione ritenuta più idonea.

#### ❖ Decorrenza

- a) *Servizi erogati direttamente*: entro dieci giorni dalla richiesta, fatti salvi i casi di estrema urgenza; nel caso di richieste *private* eccedenti le capacità operative di CELSIA, le Persone interessate sono poste in lista di attesa. La precedenza è data alle Persone sole e senza di familiari di supporto, isolamento sociale e/o abitativo;
- b) *Servizi erogati in convenzione con Enti Pubblici*: sulla base del programma o progetto di Servizio e dei Regolamenti degli stessi.

#### ❖ Durata

In base al progetto personalizzato (PAI) e contratto di Servizio..

#### ❖ Come si calcola il costo

- a) *Servizi erogati direttamente*: al costo stabilito sulla base del vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali (CCNL), come da periodica tabella dei costi resa pubblica da CELSIA,
- b) *Servizi erogati in convenzione con Enti Pubblici*: come stabilito dall'Ente committente (Comune, PLUS, ASL...)

CELSIA gestisce periodicamente *Centri di aggregazione sociale* in convenzione con i Comuni del territorio. Specifici accordi e protocolli d'intesa possono essere sottoscritti con altri Centri di aggregazione del territorio per creare sinergie tra gli stessi e offrire maggiori opportunità di relazione e arricchimento socio-culturale.

Il Servizio può essere rivolto sia a Cittadini di tutte le classi d'età che a specifiche fasce di popolazione del Comune interessato, ovvero integrando diverse fasce d'età, rivolgendo particolare attenzione all'inclusione di Persone diversamente abili.

Interventi e prestazioni sono svolti in strutture dedicate al Servizio da personale qualificato: Operatori con titolo di Animatori, Ausiliari, Esperti in particolari attività e Cittadini con competenze e abilità riconosciute.

### ❖ **Obiettivi:**

- promuovere il senso di comunità, la percezione della similarità con gli altri, una riconosciuta interdipendenza e disponibilità a mantenerla;
- prevenire concretamente problemi di isolamento e di emarginazione nella comunità d'appartenenza;
- favorire il benessere relazionale e il potenziamento delle capacità relazionali dei partecipanti;
- promuovere la formazione di gruppi di interesse sia infra-generazionali che inter-generazionali, anche sovracomunali;
- rendere soggetti d'intervento gli iscritti, in ogni ambito di loro interesse, anche attivando loro iniziative autonome in ambiti d'interesse;
- valorizzare le esperienze e capacità degli iscritti, anche oltre il contesto comunitario;
- sostenere e affiancare le famiglie nell'educazione alla socializzazione dei figli in momenti particolarmente critici della loro vita;
- alleviare il carico funzionale delle famiglie con persone parzialmente o totalmente non-autosufficienti.

Altri obiettivi più specifici sono definiti nei programmi e progetti di Servizio dell'Ente committente.

Gli interventi e le prestazioni sono rivolte ai "gruppi", ma possono essere anche personalizzate e individualizzate sulla base di specifico Progetto, definito con la partecipazione delle figure professionali interessate al singolo caso.

Il Servizio è organizzato mediante una pianificazione a più livelli: una macro-programmazione semestrale e una duplice micro-programmazione, settimanale e quotidiana. E' così possibile agire con flessibilità tenendo conto delle verifiche settimanali e quindi del gradimento da parte degli iscritti. Molta attenzione è dedicata alle iniziative che valorizzano la Comunità e i rapporti con il territorio.

Periodicamente sono effettuati degli incontri di verifica (mensili, trimestrali) e di valutazione (semestrale, annuale) tra Operatori del Centro e Personale dei Servizi Sociali, i partecipanti e interessati alle attività del Centro; è compilata e rivista la "Scheda di osservazione delle attività", nella quale l'équipe stabilisce obiettivi, azioni ed indicatori di verifica, da monitorare nel tempo e, all'occorrenza, modificare sulla base delle criticità emerse e all'analisi degli eventuali scostamenti tra obiettivi e risultati posti nel progetto di Servizio.

### ❖ **Interventi e prestazioni**

Nel Centro sono proposte diverse tipologie di intervento, finalizzate alla soddisfazione dei bisogni relazionali, di socializzazione e aggregazione, siano questi di primaria necessità o ricreativi.

**Le aree di intervento** riguardano:

- animazione di gruppi per classi d'età e intergenerazionali in attività di laboratorio;
- realizzazione di attività ricreative e ludiche;
- gite nel territorio e altri d'interesse;
- organizzazione e realizzazione di feste e mostre.





**Le attività di laboratorio** possono essere le più varie:

- arti grafiche, graffiti e murales; educazione ambientale; animazione musicale; artigianale-legno; lettura, racconto e fumetto; espressione corporea; informatica; ricamo-cucito-costumi; panificazione e dolci; giardinaggio; balli tradizionali e moderni; abilità sociali;
- progettazione partecipata con gruppi e tra sottogruppi su idee, esperienze, progetti da costruire e realizzare.

**Le prestazioni**, in presenza di uno o più Operatori, sono quelle tipiche degli animatori. Tuttavia, per le gli iscritti con particolari problemi di autonomia personale, possono consistere, tra l'altro, in:

- affiancamento alla famiglia temporaneamente non in grado di occuparsi pienamente della socializzazione di propri congiunti;
- stimolazione delle capacità relazionali in contesti socializzanti e di aggregazione di Persone per le quali il potenziamento delle capacità relazionali assume una valenza preminente;
- supporto delle azioni degli Operatori Sociali e/o Socio-sanitari per alcune azioni previste nei progetti personalizzati/individualizzati,
- attivazione e/o mantenimento delle capacità residue delle Persone non autosufficienti e prive di sostegno parentale e amicale che hanno bisogno di momenti d'incontro, socializzazione e aiuto;
- trasporto individualizzato (su richiesta dell'iscritto, può essere erogato dalla Coop. se non commissionato dall'Ente).

### ❖ A chi è rivolto

Potenzialmente a tutti i Cittadini, ovvero a gruppi suddivisi per classi d'età o a gruppi interessati a particolari attività e progetti, in base ai programmi dell'Ente pubblico convenzionato. Nel Servizio possono essere inserite Persone con particolari difficoltà relazionali o parzialmente non-autosufficienti. In tale caso l'Ente committente e CELSIA concordano e sottoscrivono specifico Progetto d'inserimento concordato tra la Persona e/o famiglia destinataria dell'intervento e il personale preposto del Servizio Sociale dell'Ente interessato, in base alle esigenze individuate dall'Equipe.

### ❖ Requisiti di accesso

Residenza nel territorio definito da CELSIA o dall'Ente convenzionato e stipula di apposito *Contratto di Servizio* con Ente pubblico (Comune, PLUS, A.S.L. ...).

### ❖ Come si ottiene

Richiesta di iscrizione al Servizio, su modulistica predisposta, inviata dall'interessato e/o da suo delegato all'Ente pubblico con il quale CELSIA ha stipulato apposita convenzione.

### ❖ Decorrenza

Sulla base del programma o progetto del Servizio.

### ❖ Durata

In base alle regole stabilite con Enti pubblici (es: Comune, PLUS), sulla base del contratto di Servizio. Questo può essere erogato tutto l'anno, dal lunedì al sabato, o solo per alcuni giorni la settimana, o per particolari periodi (estivo, festività). Lo stesso può essere ampliato alle ore serali e ai giorni festivi in occasione di particolari festività, ricorrenze e incontri con altri Centri e per gemellaggi.

### ❖ Il costo

Stabilito nei Programmi o Progetti di Servizio o dall'Ente committente.



La Cooperativa CELSIA gestisce vari Servizi di socializzazione e aggregazione - sia privatamente che in convenzione con i Comuni del territorio - con durata limitata nel tempo, configurabili come *periodici* o *saltuari*, che non necessitano di strutture apposite come i Centri di aggregazione.

Le azioni di del Servizio possono essere rivolte sia a tutti i Cittadini del Comune interessato che a gruppi per classi d'età di specifiche fasce di popolazione, ovvero intergenerazionali.

Specifici accordi e protocolli d'intesa possono essere sottoscritti con altri Centri di aggregazione del territorio per creare sinergie tra gli stessi.

Interventi e prestazioni sono svolti da personale qualificato: Operatori con titolo di Animatori, Ausiliari, Esperti in particolari attività.

### ❖ Obiettivi:

- promuovere il senso di comunità, la percezione della similarità con gli altri;
- promuovere la formazione di gruppi di interesse sia infra-generazionali che inter-generazionali;
- offrire opportunità di socializzazione, aggregazione e arricchimento socio-culturale;
- favorire il benessere relazionale nella comunità;

Altri obiettivi più specifici sono definiti nei programmi e progetti di Servizio dell'Ente committente.

I diversi Servizi sono organizzati sulla base di specifica progettazione, con programma delle attività particolari. Il progetto può comprendere anche la rilevazione, al termine di specifiche attività, della soddisfazione dei partecipanti e dell'eventuale pubblico.

### ❖ Interventi e prestazioni

Le aree di intervento riguardano l'organizzazione e realizzazione di:

- laboratori per gruppi di d'età omogenea o intergenerazionali;
- mostre di artigiani e artisti locali, del territorio, altri;
- feste, in occasione di festività e ricorrenze;
- teatro, anche *in limba*, proposta dagli operatori o da gruppi esterni;
- gite nel territorio e altre località d'interesse;
- attività ricreative e ludiche, giochi, escursioni, ciclopedalate.

Le attività di laboratorio possono essere le più varie: arti grafiche, graffiti e murali; educazione ambientale; animazione musicale; artigianale-legno; lettura, racconto e fumetto; espressione corporea; informatica; ricamo-cucito-costumi; panificazione e dolci; giardinaggio; balli tradizionali e moderni; abilità sociali.

Le prestazioni, in presenza di uno o più Operatori, sono quelle tipiche degli animatori.

### ❖ A chi è rivolto

Potenzialmente a tutti i Cittadini, ovvero a gruppi suddivisi per classi d'età o a gruppi interessati a particolari attività e progetti, in base ai programmi di CELSIA e/o dell'Ente pubblico convenzionato.

In alcune attività possono essere inserite Persone con particolari difficoltà relazionali, o parzialmente non-autosufficienti. In tale caso l'Ente committente e CELSIA concordano e sottoscrivono specifico Progetto d'inserimento.

### ❖ Requisiti di accesso

Residenza nel territorio definito da CELSIA o dall'Ente convenzionato e stipula di apposito *Contratto di Servizio* tra CELSIA e il Soggetto-utente o suo Tutore o delegato, ovvero con Ente pubblico (Comune, PLUS, A.S.L. ...).





#### ❖ **Come si ottiene**

Richiesta di iscrizione al Servizio d'interesse, su modulistica predisposta, inviata dall'interessato e/o da suo delegato a CELSIA o all'Ente pubblico con il quale la Cooperativa ha stipulato apposita convenzione.

#### ❖ **Decorrenza**

Sulla base del programma o progetto di Servizio.

#### ❖ **Durata**

In base alle attività programmate.

#### ❖ **Il costo**

Stabilito nel programma.



## Servizi di supporto a persone sole e famiglie in difficoltà

I *Servizi di supporto* sono erogati ogni giorno dell'anno, anche il sabato, la domenica e nei giorni festivi qualora richiesto, rivolto alle Persone sole, parzialmente o totalmente non-autosufficienti e famiglie in difficoltà temporanea.

Le Persone interessate possono richiedere uno o più degli interventi previsti dal Servizio, Questi sono svolti da personale qualificato (Operatori Socio-Sanitari, Assistenti Domiciliari e dei servizi tutelari, Ausiliari, Assistenti domiciliari) e realizzati sia presso il domicilio dei Soggetti-utenti che presso i luoghi che ogni intervento richiede.

### ❖ Obiettivi:

- sostenere i Soggetti-utenti nelle loro funzioni riguardanti l'autonomia personale e di vita quotidiana per la soddisfazione di bisogni primari;
- favorire la permanenza delle Persone nel proprio ambiente di vita evitando il loro isolamento, emarginazione sociale e l'istituzionalizzazione;
- mantenere in modo decoroso l'ambiente abitativo.
- fornire supporto agli adempimenti burocratici delle persone impossibilitate ad effettuarli;
- sostenere e affiancare le famiglie nella gestione del carico assistenziale in momenti particolarmente critici della loro vita.

### ❖ Interventi e prestazioni

*Gli interventi* possono comprendere:

- **Accompagnamento:** presso strutture e servizi pubblici e privati, con automezzo dell'interessato o della Cooperativa;
- **Servizio preparazione pasti:** presso il domicilio della Persona o famiglia interessata;
- **Lavanderia:** a domicilio o ritiro e consegna presso esercizi di fiducia del territorio.
- **Cura e igiene dell'ambiente di vita:** aiuto domestico.

Questi, riguardano nello specifico:

- **Accompagnamento:** presso strutture socio-sanitarie e sanitarie; strutture sociali, uffici pubblici e privati; strutture commerciali (spesa, medico, farmacia, commissioni) e altro di interesse per le necessità connesse alla vita di relazione (centri di aggregazione, biblioteche, luoghi d'incontro, negozi...), .
- **Servizio preparazione pasti:** comprende l'aiuto, il supporto o la completa preparazione dei pasti e l'eventuale aiuti nell'assunzione dei pasti principali (colazione, pranzo, cena) e, qualora richiesto, l'acquisto dei generi alimentari.
- **Lavanderia:** per l'intervento presso il domicilio dell'interessato si provvede al lavaggio, rammendo e stiratura con l'utilizzo dei materiali e strumenti che lo stesso mette a disposizione dell'Operatore, ovvero effettuati a mano per gli indumenti personali delicati. Per il lavaggio esterno, l'Operatore provvede al contrassegno della biancheria, con numero personale o con le iniziali, al ritiro e riconsegna degli indumenti dopo averli portati e fatti trattare presso l'esercizio di fiducia; inoltre: riordino degli indumenti lavati negli appositi mobili.
- **Cura e igiene dell'ambiente di vita:** aiuto domestico comprende pulizia e spolvero, raccolta differenziata dei rifiuti, pulizia di pavimenti, mobili, servizi igienici, arieggiare gli ambienti, rifare il letto, riordinare biancheria e indumenti, riordino biancheria negli armadi; il riordino può essere di tipo ordinario, quotidiano, o straordinario (stagionale o occasionale con pulizia di vetri, scale, terrazze ed altro).



Gli orari di espletamento dei Servizi e interventi gestiti privatamente con i Cittadini sono, per i giorni feriali: dal lunedì al sabato, dalle ore 7,30 alle 20,00, mentre per quelli gestiti in convenzione con i Soggetti Pubblici, si rimanda alle norme e Regolamenti degli stessi e al PAI.

### ❖ A chi è rivolto

- Persone sole e/o che si trovano in condizioni di parziale o totale non autosufficienza, anziani e non, che da sole non riescono a soddisfare i bisogni di auto-accudimento, disbrigo di lavori domestici e commissioni, recarsi in luoghi di socializzazione;
- Persone in difficoltà anche solo temporanea;
- nuclei familiari momentaneamente non in grado di sostenere il carico funzionale della propria famiglia.

### ❖ Requisiti di accesso

Residenza nel territorio definito da CELSIA o dall'Ente convenzionato e stipula di apposito *Contratto di Servizio* tra CELSIA e il Soggetto-utente o suo Tutore o delegato, ovvero con Ente pubblico (Comune, PLUS, A.S.L. ...).

### ❖ Come si ottiene

Richiesta di Servizio, su modulistica predisposta, inviata dall'interessato e/o da suo delegato, ovvero dall'Ente pubblico con il quale CELSIA ha stipulato la convenzione per il Servizio.

### ❖ Decorrenza

- a) *Servizi erogati direttamente*: entro dieci giorni dalla richiesta, fatti salvi i casi di estrema urgenza; nel caso di richieste *private* eccedenti le capacità operative di CELSIA, le Persone interessate sono poste in lista di attesa. La precedenza è data alle Persone sole e senza di familiari di supporto, isolamento sociale e/o abitativo;
- b) *Servizi erogati in convenzione con Enti Pubblici*: sulla base del programma o progetto di Servizio e dei Regolamenti degli stessi.

### ❖ Durata

In base al contratto sottoscritto.

### ❖ Come si calcola il costo

- a) *Servizi erogati direttamente*: al costo stabilito sulla base del vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali (CCNL), oltre ad eventuali rimborsi-spese per auto, materiali e strumenti utilizzati per i diversi interventi, come da periodica tabella dei costi resa pubblica da CELSIA,
- b) *Servizi erogati in convenzione con Enti Pubblici*: come stabilito dall'Ente committente (Comune, PLUS, ASL...)



## Standard di qualità

Gli *standard* esposti di seguito sono quelli che CELSIA ritiene essenziali per i Servizi erogati sia privatamente che mediante convenzione con Enti Pubblici. Alcuni indicatori riguardano solo i Servizi a domanda individuale e/o che prevedono Progetti personalizzati per i Soggetti-Utenti (S.U.) contrassegnati con il numero in apice. Eventuali altri *standard* possono essere stabiliti nei contratti di Servizio o da assumere come propri dai Regolamenti dell'Ente; di questi si danno tutte le informazioni disponibili al momento dell'avvio delle attività<sup>(1)</sup>.

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Misurazione</b>	<b>Livello prestazione*</b>
<b>Accesso</b>			
Presentazione del Servizio	Consegna Carta dei Servizi, Regolamento, descrizione dell'organizzazione	Nr. Carta dei Servizi e Regolamento su Nr. accessi	100%
<sup>1</sup> Analisi preliminare della domanda, problemi-risorse	Compilazione Scheda di accesso-intervista	Nr. Schede di accesso su Nr. accessi	100%
<sup>1</sup> Presentazione condizioni e contratto	Conoscenza da parte del S.U. dell'intervento proposto	Nr. modelli contratto su Nr. accessi	100%
<sup>1</sup> Apertura fascicolo, bozza di Progetto	Fascicolo con bozza progetto	3 giorni	98%
Lista d'attesa del Servizio	Disponibilità della Lista d'Attesa	Immediatezza	100%
<b>Presenza in carico<sup>1</sup> o iscrizione<sup>2</sup></b>			
<sup>1</sup> Definizione problemi e risorse	Conoscenza informazioni necessarie per la stesura del Progetto	Colloquio telefonico con S.U. e familiari	100%
<sup>1</sup> Ricognizione Operatori adeguati all'intervento	Conoscenza delle disponibilità Operatori e altri Servizi per stesura del Progetto	Dialoghi in presenza e colloqui telefonici con Operatori qualificati	100%
<sup>1</sup> Ricognizione Soggetti e Operatori esterni collaboranti	Conoscenza delle disponibilità Operatori di altri Servizi per Progetto e interventi	Colloquio con le figure professionali di altri (Committente, altri)	100%
<sup>1</sup> Coerenza del Progetto personalizzato con bisogni reali S-U.	adeguatezza obiettivi-risorse nel fascicolo del S.U.	Valutazione di adeguatezza del Progetto	100%
<sup>1</sup> Presentazione Progetto e contratto	Conoscenza da parte dell'utente dell'intervento proposto	Firma del contratto con S-U. o con i familiari	100%
Tempestività presa in carico con contratto di Servizio	Tempi massimi per la presa in carico	7 giorni	98%
Registro dei S.U. in carico o iscritti	Disponibilità del Registro	Immediatezza	100%
Assicurazione S-U. o Iscritti	Disponibilità contratto con l'Assicurazione	Visibilità immediata	100%
<b>Erogazione del Servizio</b>			
<sup>1</sup> Presentazione del caso all'Operatore individuato	Conoscenza del Piano Lavoro da parte dell'Operatore	Nr. presentazioni su Nr. S.U. in carico	100%
<sup>1</sup> Monitoraggio degli interventi e prestazioni con i bisogni rilevati	Confronto delle informazioni progettuali con erogazioni degli interventi e prestazioni	Rilevazione di interventi e prestazioni su scheda apposita	98%
<sup>1</sup> Verifica periodica di coerenza di interventi e prestazioni con i bisogni rilevati	Coerenza del Progetto, interventi e prestazioni erogate con l'evoluzione dei bisogni	Verifica in itinere e dell'équipe, riportate su scheda apposita	100%
<sup>1</sup> Registro interventi	Disponibilità del registro	Firme S.U. e Operatori	100%
<sup>2</sup> Registro Presenze	Disponibilità del registro	Firma dell'iscritto all'entrata	100%
<sup>2</sup> Verifica periodica di coerenza degli interventi con preferenze rilevate	Coerenza degli interventi erogati con l'evoluzione degli interessi degli iscritti	Nr. verifiche in itinere riportate su scheda apposita dell'attività	100%
<b>Valutazione</b>			
Valutazione e validazione	Coerenza del Servizio e Progetti personalizzati, eventuale ridefinizione in toto o in parti e validazione	Nr. valutazioni e validazioni dell'équipe su Nr. S.U.	100%
Decisioni	Presenza di decisioni del Responsabile di Servizio	Nr. decisioni su Nr. S.U.	100%
Adeguatezza del Servizio in ogni sua fase	Presenza di lamentele e/o reclami formali o informali	Nr. reclami su Nr. S.U. del Servizio interessato	1%

\*valore minimo accettabile. - <sup>1</sup>SAD e Servizi di supporto - <sup>2</sup>Centro di aggregazione, e Servizi periodici



## 8. Aspetti innovativi e migliorativi dei Servizi

Le proposte innovative e migliorative di CELSIA, *a carico della stessa* - sono le seguenti:

### ❖ INFORMAZIONE

L'informazione sui Servizi sociali è uno degli obiettivi prioritari della Legge quadro 328/2000 e della L.R. 23/2005. CELSIA si impegna ad informare e promuovere la partecipazione dei Cittadini e Amministrazioni pubbliche ai propri Servizi con la produzione di stampe/depliant, almeno una volta l'anno, e all'aggiornamento di quanto contenuto nella *Carta dei Servizi* unitamente alla valutazione annuale della qualità basata sugli standard prefissati.

### ❖ SEGRETARIATO

Gli Operatori di CELSIA sono disponibili a fornire supporto a chiunque voglia accedere ai propri Servizi o già in carico agli stessi, aiutandoli nella compilazione di formulari, moduli, schede necessarie per l'accesso ai Servizi sociali e socio-sanitari, oltre a fornire indicazioni sull'accesso agli stessi.

### ❖ PARTECIPAZIONE

Allo scopo di migliorare continuamente i Servizi e promuovere la partecipazione sia dei Soggetti-Utenti dei Servizi che il consolidamento e sviluppo della rete dei Soggetti Pubblici e Privati coinvolti e/o interessati dai Servizi, CELSIA provvede ad organizzare annualmente apposito incontro di valutazione e discussione di proposte sui Servizi erogati e il loro possibile miglioramento, con i Soggetti-Utenti, Operatori e Rappresentanti degli Enti pubblici e Privati interessati.

### ❖ METODOLOGIE E STRUMENTI

Tutti i documenti e le comunicazioni di Servizio (relazioni, schede, rendiconti, ecc.) sono prodotte, e possono essere fornite ai diretti interessati, anche in formato digitale e su supporto informatico. Inoltre, le comunicazioni di e con CELSIA, possono avvenire sia mediante *Posta Elettronica Certificata* (PEC) che normale email.

### ❖ PROMOZIONE

Per gli Enti pubblici con i quali CELSIA stipula contratti di Servizio di *Socializzazione e Aggregazione* della durata di almeno un anno ed un ammontare di almeno ottocento ore di lavoro, la stessa è disponibile ad accordare condizioni di favore per l'accompagnamento gratuito di gruppi di Cittadini con 1 Operatore: *A)* durante 1 Soggiorno di una settimana, *B)* durante 2 gite di un giorno, organizzate dall'Ente convenzionato



## 9. La procedura del reclamo e delle proposte

### Per migliorare

La soddisfazione del Cittadino-Soggetto-Utente è uno degli obiettivi principali dei Servizi di CELSIA. Per realizzarlo, la nostra Cooperativa ha un sistema di rilevamento e gestione dei reclami, suggerimenti e proposte.

Ogni Operatore della Cooperativa si fa portavoce dell'Utente portando all'attenzione del Responsabile di Servizio e del Referente/Direttore sia *le criticità* riscontrate nello stesso, negli interventi e prestazioni o nel sistema nel suo complesso, eventuali disservizi, sia i *suggerimenti e proposte* di miglioramento - poste sullo stesso modulo per incoraggiare gli interessati da eventuale reclamo a farsi promotore di miglioramento. Quanto segnalato è poi gestito attraverso il sistema di gestione per la qualità adottato da CELSIA.

Una volta risolta l'eventuale situazione di criticità, discussi e condivisi suggerimenti e proposte (anche con i Soggetti-Utenti e portatori di interesse) vengono poste in essere adeguate azioni per garantire e verificare che quanto posto in essere abbia prodotto i migliori risultati previsti.

### La procedura di reclamo e proposte

Il reclamo deve essere formulato per iscritto su apposito modulo, firmato dall'interessato, e deve contenere tutti gli elementi necessari ad identificare il problema oggetto del reclamo.

La risposta al reclamo è immediata per le segnalazioni che si presentano di semplice soluzione, mentre in casi complessi il Coordinatore/Responsabile del Servizio informa il Cittadino dell'esito dell'istruttoria entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo; quando non possa essere rispettato il termine suddetto, ne comunica all'interessato il motivo.

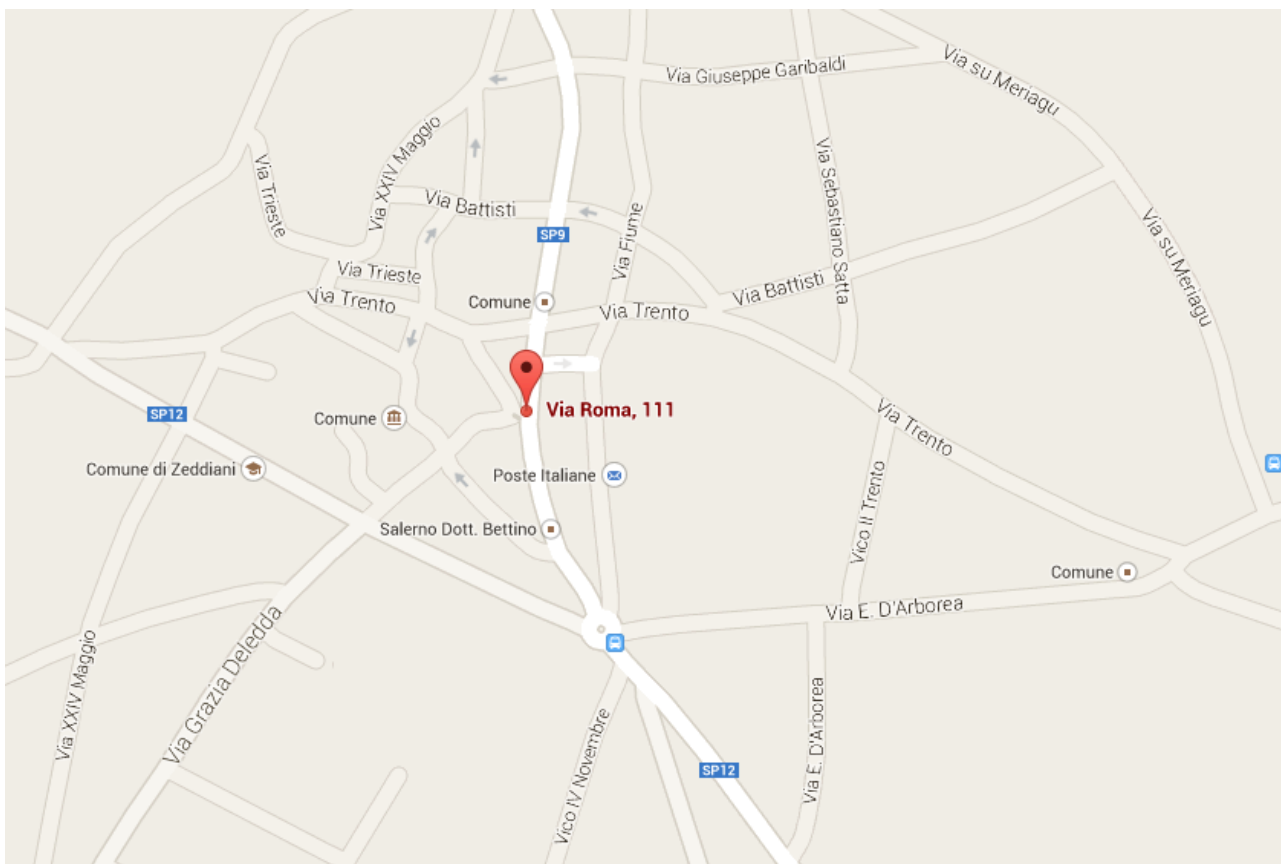
Il reclamo e/o la proposta deve essere presentato presso la sede di CELSIA o spedito alla stessa tramite *email*, come da seguente *fac-simile* del modulo di reclamo, suggerimento e proposta:





## 10. La sede - Contatti

**CELSIA - Società Cooperativa Sociale ONLUS**  
**Via Roma n° 111, Zeddiani (OR)**  
C.F. e P. IVA n. 00635180953



### **Contatti:**



CELSIA - Via Roma n° 111, Zeddiani (OR)



Tel. 340.9101596 - 340.3504160 - Fax 0783.768749



email: [celsia.onlus@gmail.com](mailto:celsia.onlus@gmail.com)



PEC: [socialecelsia@pec.it](mailto:socialecelsia@pec.it)



Facebook: [socialecelsia](https://www.facebook.com/socialecelsia)





Allegato alla Carta dei Servizi 2015-2017

### **Codice Etico della Cooperativa CELSIA del personale che opera a servizio delle persone<sup>1</sup>**

#### **Indice**

#### **Presentazione**

- 1. Responsabilità nei confronti della persona**
- 2. Responsabilità nei confronti della propria professione**
- 3. Responsabilità nei confronti delle altre figure professionali**
- 4. Responsabilità nei confronti di organizzazioni e istituzioni**

#### **Presentazione**

Con il presente Codice Etico, la Cooperativa CELSIA e tutti i propri Operatori fanno proprie le indicazioni espresse dal confronto tra diversi professionisti impegnati nella "cura" delle persone, nel mettere concretamente al centro *la persona e il bene comune* all'interno dei sempre più complessi Servizi Sociali e Socio-Sanitari strutturati.

La bussola dell'*etica*, come scienza morale che regola i comportamenti, è qui tradotta in *norme etiche* che possono garantire il rispetto dei valori fondamentali - la centralità della persona e il bene comune - da parte di tutti gli attori dei Servizi (fino a comprendere i responsabili politici in riguardo alle scelte delle politiche sociali), sia nei rapporti con le istituzioni che nell'organizzazione dei Servizi in grado di sviluppare e affinare strumenti e metodologie di lavoro tali da rendere concretamente vissuti i valori posti e non rimangano sterili affermazioni di principio.

Questo significa anche lavorare per e nell'integrazione fra le professioni che si dedicano ai servizi alla persona, laddove sono molteplici le professioni e specializzati gli interventi: nessuna professione può lavorare efficacemente da sola, ma deve necessariamente integrarsi con altre professioni, sia per rispettare il valore dell'unicità della persona, sia per rendere efficaci, sul piano metodologico e pratico, i propri interventi.

Ne risulta che le differenze specifiche per ciascuna professione si fondano su una base sostanzialmente comune riconducibile ai principi della Carta dei diritti umani e della Costituzione.

Questo porta con sé l'avvicinamento, lo scambio, il confronto, l'integrazione fra i vari *codici deontologici* e le *carte etiche* delle diverse professioni, che di seguito la Cooperativa CELSIA espone come impegno dei propri Operatori, sia verso le Persone delle quali *si prende cura*, sia verso i colleghi di lavoro e le Istituzioni.

Gli Operatori privi di norme etiche e deontologiche, espresse in *codici, dichiarazioni, carte*, si avvolgono del presente *Codice Etico*.

---

<sup>1</sup> Questo *Codice Etico* è tributario del documento predisposto dalla *Fondazione «Emanuela Zancan»* (*rivista: Politiche e servizi - Studi Zancan n. 2/2004*), curato da: Giuseppe Benvegnù Pasini, Milena Diomede Canevini, Giovanni Nervo, Elisabetta Neve, Daniele Salmaso, Tiziano Vecchiato. Hanno fatto parte del gruppo di ricerca anche Paolo Benciolini, Chiara Berti, Paola Bruttocao, Sergio Dugone, Maria Dal Pra Ponticelli, Cleopatra Ferri, Rosangela Grespan, Angelo Paganin, Renzo Pegoraro, Franca Prever Chiarle, Antonio Prezioso, Alessandro Reati, Paola Nicoletta Scarpa, Anna Tamburini, Giancarlo Tavano, Giordano Vidale.

## 1. Responsabilità nei confronti della persona

- 1.1. L'attuazione del bene comune è la ragione di essere delle istituzioni e dei servizi che essi esprimono. Pertanto, tutti hanno il diritto e il dovere di promuovere e collaborare, sollecitando i diversi livelli dei servizi (istituzionale, gestionale e professionale) affinché questo bene venga cercato, promosso e reso disponibile, e a questo deve tendere anche l'azione degli Operatori della Coop. CELSIA, dei professionisti e dei decisori tecnici e politici.
- 1.2. Ogni persona è *soggetto* di diritti e di doveri, insiti nella propria natura di essere umano. Pertanto, l'azione professionale degli Operatori deve in primo luogo quella di promuovere un equilibrato esercizio di entrambe le dimensioni, perché nell'incontro tra diritti e doveri si possono sviluppare maggiori opportunità di servizio alle persone.
- 1.3. A questo fine vanno riconosciute e promosse tutte le condizioni favorevoli all'efficace promozione e tutela dei diritti e doveri personali quali: l'informazione, l'orientamento, l'accompagnamento, le scelte responsabili, la riservatezza, la fiducia reciproca, l'equità, la personalizzazione degli interventi, la qualità professionale, il lavoro per *progetti personalizzati*, la valutazione partecipata.
- 1.4. Diritto all'informazione significa che ogni essere umano ha diritto ad essere rispettato in quanto persona, e quindi a manifestare il proprio pensiero e le proprie scelte, sulla base di un'informazione obiettiva e completa sui rischi, le possibilità, i percorsi e le condizioni di efficacia delle soluzioni proposte.
- 1.5. Per garantire l'orientamento e, quando necessario, un idoneo accompagnamento, ogni professionista deve operare per superare le disuguaglianze nell'accesso ai servizi. Sono disuguaglianze che penalizzano soprattutto i soggetti deboli, perché meno capaci di utilizzare le informazioni disponibili, di esprimere il proprio pensiero, di far valere i propri diritti.
- 1.6. Ogni persona deve poter scegliere consapevolmente e liberamente, non in forza di coercizioni e pressioni, ma condividendo la propria scelta e la propria responsabilità con quella degli operatori e dei familiari. A tal fine l'Operatore, il professionista, propone le modalità più efficaci di presa in carico dei problemi.
- 1.7. La fruibilità delle conoscenze disponibili è nello stesso tempo un diritto della persona e un diritto-dovere degli Operatori, dei professionisti, coinvolti nell'intervento, che si estrinseca nella comunicazione reciproca, nella gestione della documentazione, nell'accessibilità alla stessa da parte della persona e di ogni professionista implicato nell'intervento.
- 1.8. Ad ogni persona vanno garantite risposte basate sull'evoluzione delle conoscenze scientifiche e tecnologiche, per ragioni di equità, di giustizia, per l'impegno etico di dare il meglio. Tutto ciò indipendentemente dalle condizioni economiche, culturali e sociali delle persone, in forza del diritto e dovere di ogni Operatore/ professionista a una formazione continua e finalizzata a questo scopo.
- 1.9. 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 di abitare tutti questi spazi, tutelando e garantendoli. L'Operatore/professionista valorizza tutte le risorse e le responsabilità presenti nell'ambiente di vita, promuovendo l'autonomia possibile, eliminando gli ostacoli e le barriere alla mobilità domestica e sociale, riducendo con ausili e altre soluzioni le conseguenze della disabilità e della non autosufficienza.
- 1.10. La tutela della persona nel proprio spazio di vita si estrinseca nella priorità data agli interventi a domicilio e nella continuità assistenziale tra diversi centri di servizio. Si tratta di un diritto che appare con maggiore forza ed evidenza se si considerano globalmente i bisogni della persona, da quelli organici e funzionali a quelli cognitivi, relazionali e spirituali.
- 1.11. Alle diverse dimensioni dei bisogni deve corrispondere un impegno etico e professionale per individuare le soluzioni più appropriate, sulla base delle conoscenze scientifiche disponibili, condividendo responsabilmente la multidimensionalità dei problemi e delle soluzioni, da organizzare in progetti integrati e personalizzati di intervento.
  - 1.12. Le persone che sperimentano un rapporto di aiuto devono poter contare su un costante impegno da parte degli operatori alla riservatezza, al rispetto della personalità, dell'intimità, al rispetto del proprio corpo, dei propri sentimenti, di quanto viene condiviso nel rapporto fiduciario tra la persona e chi si prende cura dei suoi bisogni.

- 1.13. Le persone devono poter contare su proposte di aiuto e sostegno volte a prevenire e contrastare le sofferenze evitabili, in tutte le età e le fasi della vita, avendo la possibilità di esprimere il proprio pensiero e, se necessario, il proprio progetto di vita su quanto avviene e su come affrontare il dolore e le sofferenze attuali e future.
- 1.14. Le persone provenienti da altri paesi hanno diritto di mettere radici, di abitare, di avere risposte ai bisogni fondamentali, sulla base della comune appartenenza umana. Essa è infatti fonte di diritti inalienabili, che richiedono all'Operatore/professionista di impegnarsi a superare le limitazioni derivanti dalla mancanza di cittadinanza civile e politica.
- 1.15. Chi opera a servizio delle persone sa che esse possono avere migliori risposte se i servizi sono organizzati sulla base di criteri di equità e giustizia. Per questo, è da evitare che la priorità data ad alcuni bisogni generi posizioni di privilegio e di disuguaglianza. Questo accade quando le risposte assorbono un eccesso di risorse altrimenti destinabili a bisogni ugualmente meritevoli di interesse e di risposta sociale.
- 1.16. I diritti delle persone non vanno disgiunti da quelli delle famiglie che si prendono cura dei loro bisogni. Pertanto, gli interventi professionali devono prevedere risposte integrate e idonee a tener conto della domanda di quanti sono parte attiva nei processi di servizio, condividendo con loro risorse e responsabilità, e a stimolare la conoscenza e la partecipazione di quanti (ad esempio i familiari «assenti») hanno o dovrebbero avere interesse e responsabilità nella presa in carico dei problemi.

## **2. Responsabilità nei confronti della propria professione**

- 2.1. L'Operatore/professionista, sia che operi all'interno della Cooperativa CELSIA, di un'organizzazione - pubblica o privata - sia che eserciti la libera professione, ha la responsabilità di sviluppare al meglio le proprie conoscenze e abilità per garantire interventi efficaci e corretti rispetto alle proprie competenze professionali.
- 2.2. Ogni Operatore/professionista è chiamato ad agire in coerenza con i principi, i valori, le norme - anche non scritte - 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, nello stesso tempo, della parzialità insite in ciascuna professione.
- 2.3. La serietà e la coerenza con la propria professionalità comportano la necessità di evitare l'attuazione di compiti che sono specifici di altri Operatori/professionisti, nonché di rifiutare lo svolgimento di attività che contrastino con il proprio codice deontologico.
- 2.4. L'Operatore/professionista ha il dovere di adoperarsi per diffondere la corretta conoscenza della propria professione e per sostenerne i valori e le acquisizioni scientifiche. Attraverso la ricerca, la didattica e l'esperienza professionale deve contribuire allo sviluppo e al continuo aggiornamento dei contenuti scientifici e dell'apparato metodologico della professione.
- 2.5. La rapida evoluzione dei bisogni e dei problemi sanitari, sociali, educativi, nonché il sorgere di nuovi problemi dovuti alla sempre maggiore compresenza nella società di diverse etnie e diverse culture, obbligano gli Operatori/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.
- 2.6. In considerazione della gravità e complessità dei problemi di cui si occupa, dell'evoluzione dei bisogni e della società, nonché del livello di stress cui sovente è sottoposto, l'Operatore/professionista ha il diritto-dovere di curare la propria formazione continua, personale e professionale, e l'aggiornamento rispetto al progresso scientifico e 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.
- 2.7. L'Operatore/professionista ha la responsabilità di rispettare e tutelare l'immagine della propria comunità professionale, anche contrastando percezioni distorte o richieste improprie, per offrire ai cittadini un'immagine di qualità che possa riscuotere la loro fiducia. Si adopera perché venga riconosciuta la sua identità professionale anche attraverso un equo compenso economico. Si attiene - come Operatore e/o libero professionista - alle indicazioni degli organi istituzionali professionali per quanto riguarda l'onorario e la pubblicità.

- 2.8. È parte intrinseca della professionalità la valutazione condivisa dell'appropriatezza e dell'efficacia dei propri interventi, specie nei casi in cui risulta complessa la valutazione di esito, al fine di assicurare il maggior benessere possibile delle persone e di evitare interventi impropri.
- 2.9. Allo scopo di tutelare il diritto delle persone sia di avvalersi di Operatori/professionisti fidati ed esperti, sia di essere rispettate nella propria dignità e incolumità, è responsabilità di ogni Operatore/ professionista informare gli organi competenti circa qualsiasi abuso nell'esercizio delle professioni, di cui venga a conoscenza.
- 2.10. La diffusa necessità oggi di integrazione fra diverse discipline e diverse pratiche professionali non deve intaccare i fondamenti di ogni professione o portare all'omologazione, ma semmai contribuire ad arricchire e dotare di flessibilità e apertura ogni singola professione. L'Operatore/professionista, quindi, si adopera per dare visibilità ed eventualmente consolidare la propria professionalità, nella convinzione che solo attraverso una solida e chiara identità professionale è possibile cooperare con altri per costruire progetti e interventi integrati.
- 2.11. La difesa e l'affermazione dell'identità e dell'autonomia di ciascuna professione vanno garantite sia nei rapporti di collaborazione e integrazione con altre professioni, sia nei confronti dell'opinione pubblica e dei mezzi di comunicazione, sia nei confronti delle organizzazioni e istituzioni di appartenenza attraverso la definizione delle condizioni necessarie a garantire la validità e l'eticità del proprio operato.
- 2.12. L'Operatore/professionista è consapevole delle responsabilità che derivano dall'autorità e dal potere di cui è investito, nonché dei rischi o dei danni che possono derivare alle persone da incompetenza, da influenze o da abusi di tale autorità.
- 2.13. L'Operatore/professionista, anche in caso di divergenze di opinioni, ha il massimo rispetto dei componenti della comunità professionale cui appartiene ed è tenuto a solidarizzare con i colleghi qualora fossero sottoposti ad accuse o trattamenti ingiusti.
- 2.14. Fra gli impegni che l'Operatore/professionista si assume nei confronti della tutela e dello sviluppo della propria professione, è inclusa anche la disponibilità a collaborare con gli organi preposti alla regolazione della professione. Analogo impegno investe il professionista anche nei confronti delle associazioni scientifiche e professionali e degli organismi deputati alla ricerca, al fine di concorrere allo sviluppo delle conoscenze della professione.

### **3. Responsabilità nei confronti delle altre figure professionali**

- 3.1. Le figure professionali che operano all'interno di un determinato territorio, nella stessa istituzione o organizzazione di lavoro, nello stesso servizio hanno la particolare responsabilità di sviluppare una cultura professionale, una mentalità, uno stile di lavoro che favoriscano, a tutti i livelli gerarchici in cui la professione viene esercitata, la messa in comune di competenze, semplici o pregiate. Questo per meglio aiutare, curare, sostenere, educare le persone in situazione di bisogno, di disagio, di malattia, di emarginazione, di difficoltà delle quali hanno il compito di occuparsi.
- 3.2. Ogni competenza professionale è per sua natura specifica e quindi limitata e parziale. Questo implica che ogni Operatore/professionista prenda consapevolezza che vi sono situazioni che, per produrre interventi efficaci, richiedono che il suo sapere-saper fare-saper essere venga completato da quello di altri professionisti. A questi deve saper chiedere collaborazione, consiglio, parere.
- 3.3. Le diverse professioni hanno norme etiche e deontologiche, espresse in codici, dichiarazioni, carte, o anche non scritte ma custodite nella tradizione dell'operatività, che orientano e guidano il loro lavoro. La reciproca conoscenza diviene una responsabilità etica di ogni professionista per meglio comprendere i valori, i principi operativi, i doveri cui ogni professione si vincola, per valorizzare i contenuti comuni, per sostenerli insieme nell'esercizio professionale a vantaggio delle persone delle quali le professioni sono al servizio e delle quali devono considerare tutte le dimensioni.
- 3.4. Nel lavoro in équipe mono o pluriprofessionale gli Operatori/professionisti devono adoperarsi affinché si giunga a decisioni, progetti, programmi condivisi, dei quali ogni professionista si senta e sia personalmente responsabile, e l'équipe assuma responsabilità comune e la gestisca come tale.

- 3.5. Nella collaborazione tra professionisti è necessario che vengano esercitate una cultura e delle modalità di lavoro che rispettino le specificità e l'autonomia di ogni professione e la pari dignità di ogni Operatore/professionista, e si tenda a superare la gestione gerarchica delle decisioni quando questo sia in contrasto con le ragioni di efficacia e di sicurezza dell'intervento.
- 3.6. Nel lavoro interdisciplinare gli Operatori/professionisti rispettano i paradigmi scientifici, metodologici e tecnici delle diverse discipline, si adoperano per renderli chiari e comprensibili ai professionisti di altra disciplina, si impegnano a considerare le differenze disciplinari come una ricchezza da utilizzare per affrontare i bisogni, le domande, i problemi delle persone e a discernere gli approcci disciplinari che possano meglio sostenere la programmazione, l'attuazione, la verifica e la valutazione degli interventi.
- 3.7. La situazione di incertezza, di disagio, di fragilità fisica e psichica, spesso vissuta dalle persone che gli Operatori/professionisti incontrano nel loro lavoro, richiede agli stessi che abbiano una particolare cura nel tenere un comportamento tale da comunicare alle persone che il progetto di intervento e la sua attuazione sono pensati insieme e condivisi in tutte le fasi, così contribuendo a dare loro fiducia e sicurezza nell'aiuto.
- 3.8. La comunanza degli obiettivi nel servizio alle persone e la concordia nelle relazioni interprofessionali devono essere cercate e sperimentate non solo nell'interesse degli delle Persone *prese in cura* (Soggetti-utenti/clienti), ma anche degli stessi professionisti, la cui coesione e i buoni rapporti rafforzano le capacità professionali e la necessaria soddisfazione per il proprio lavoro.
- 3.9. L'integrazione dei servizi e delle prestazioni richiede sempre più pressantemente agli Operatori/professionisti che siano disponibili alla formazione e all'aggiornamento continui, praticati con le figure professionali con le quali, direttamente o indirettamente, condividono la responsabilità degli interventi. La formazione va vista anche come l'occasione più proficua per approfondire i valori comuni alle professioni, per dibattere insieme le questioni etiche e risolvere i dilemmi deontologici.
- 3.10. Qualunque sia il livello in cui la professione viene esercitata, gli Operatori/professionisti devono sentire la responsabilità di comunicare i risultati positivi e negativi della propria esperienza professionale, rispettando l'attribuzione di ogni contributo venuto da colleghi della propria o di altra professione.
- 3.11. Le informazioni e i dati utili al processo di aiuto non possono essere considerati una proprietà del singolo professionista, ma devono essere messi a disposizione dei colleghi e di altri professionisti per favorire il loro competente contributo.
- 3.12. Nel rispetto dei diritti delle Persone Soggetti-utenti o clienti e delle norme etiche e deontologiche di ciascuna professione, gli Operatori/professionisti si scambiano le informazioni e i dati la cui conoscenza risulti di diretto interesse per le persone, condividendo la responsabilità del segreto professionale e della riservatezza e assumendo uno stile comunicativo sempre improntato alla discrezione.
- 3.13. Le divergenze di opinione, i possibili conflitti fra Operatori/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 delle Persone Soggetti-utenti o clienti.
- 3.14. All'interno di un servizio, nel lavoro di rete nella comunità (es: *Tavoli Tematici dei PLUS*), gli Operatori/professionisti cooperano nel mettere a disposizione la loro esperienza e la loro conoscenza dei problemi delle persone che hanno in carico per contribuire al miglior utilizzo delle risorse a disposizione, per evidenziare situazioni che ledano o rischino di ledere i diritti delle persone e carenze nelle prestazioni, per dare elementi certi che sostengano le scelte della politica del servizio e delle politiche locali.
- 3.15. Nel lavoro comune è fondamentale perseguire anche l'obiettivo di utilizzare e valorizzare la collaborazione dei soggetti sociali della comunità e di porgere attenzione alle esperienze delle figure di aiuto e di cura atipiche oggi sempre più presenti nei contesti familiari.



#### 4. Responsabilità nei confronti di organizzazioni e istituzioni

- 4.1. La maggioranza degli Operatori/professionisti a servizio delle persone opera all'interno di istituzioni e organizzazioni pubbliche, private e non profit; la realizzazione delle proprie funzioni e del proprio impegno professionale è pertanto legata alle finalità, alle potenzialità e ai limiti del proprio contesto lavorativo.
- 4.2. Il professionista si inserisce in un contesto istituzionale e organizzativo nel quale è protagonista attivo e responsabile nel far conoscere i principi etici, deontologici e metodologici della propria professione e il diritto-dovere che essi siano rispettati.
- 4.3. La responsabilità professionale richiede alle istituzioni e alle organizzazioni il riconoscimento dei profili di appartenenza, della tutela nell'esercizio delle funzioni professionali e della garanzia del rispetto del segreto professionale e del segreto d'ufficio.
- 4.4. Ogni Operatore/professionista contribuisce a promuovere le condizioni strutturali, logistiche e organizzative che garantiscano il rispetto della dignità e della privacy della persona. Cura particolarmente la possibilità di assicurare spazi, orari, strumenti e modalità per un adeguato servizio alle persone e di fruire degli strumenti necessari per un corretto esercizio professionale.
- 4.5. La partecipazione critica e costruttiva alle finalità dell'istituzione e dell'organizzazione di appartenenza e la gestione partecipata e corresponsabile dei problemi connessi all'espletamento dei servizi rappresentano un impegno cui ogni Operatore/professionista deve tendere, per realizzare un miglioramento della politica e delle procedure dell'organizzazione del lavoro, impegnando la sua specifica competenza al raggiungimento dell'efficacia, dell'efficienza, della qualità e dell'appropriatezza degli interventi.
- 4.6. L'impegno e l'atteggiamento collaborativo dell'Operatore/ professionista nei confronti dell'istituzione e dell'organizzazione si traduce anche in un comportamento ispirato alla compensazione di carenze transitorie ed eccezionali della struttura nell'interesse dei cittadini, evitando però e contrastando ogni connivenza che contribuisse al mantenimento di uno stato di disservizio.
- 4.7. Le segnalazioni e le rilevazioni su aspetti del servizio non compatibili con i riferimenti etici della propria professione, nonché le contraddizioni e le inadempienze che danneggiano la qualità e l'efficacia del servizio, saranno indirizzate adeguatamente agli organi istituzionali competenti.
- 4.8. In caso di persistenza di carenze e disservizi, nonostante le segnalazioni ai responsabili, l'Operatore/professionista è tenuto a informare l'autorità professionale di appartenenza e, quando dovuto, l'autorità giudiziaria.
- 4.9. L'impegno a favore di un'assistenza equa si traduce, anche, nell'adoperarsi, all'interno della propria istituzione od organizzazione, per favorire l'accesso delle persone ai servizi, superando ogni discriminazione legata soprattutto alle risorse finanziarie possedute e all'area geografica di provenienza della persona.
- 4.10. All'Operatore/professionista che ha responsabilità direttive compete il rispetto dell'autonomia tecnica e di giudizio dei colleghi, la promozione della formazione permanente, dello sviluppo e della crescita professionale, valorizzando la ricerca e la sperimentazione di modelli innovativi di lavoro, anche in armonia con le raccomandazioni della Comunità europea. È altresì cura dei dirigenti l'organizzazione e l'appropriato utilizzo di risorse personali e materiali, in modo da ottenere il migliore risultato possibile in vista del servizio da erogare alle persone.
- 4.11. L'istituzione o l'organizzazione in cui l'Operatore/professionista opera ha il dovere di tutelarla nell'esercizio professionale e di garantirgli condizioni che gli consentano di esprimere appieno il proprio ruolo e il mandato istituzionale.
- 4.12. In caso di conflitto con l'istituzione o con l'organizzazione di appartenenza, l'Operatore/professionista è chiamato a sviluppare il confronto, il dialogo e azioni negoziali. Nei casi in cui vi fosse forte incompatibilità tra principi o norme dell'istituzione o dell'organizzazione e i valori dell'Operatore/professionista, questi ha il diritto-dovere di esplicitare i motivi del proprio dissenso, fino a esercitare l'obiezione di coscienza, quando consentita, e di essere tutelato nei loro confronti.
- 4.13. Nell'orientamento delle politiche e nello sviluppo del sistema di servizi alla persona, l'Operatore/professionista si adopera affinché sia assicurata la garanzia del rispetto dei diritti della persona assistita, dell'equo utilizzo delle risorse e della valorizzazione del ruolo professionale.