

**CODICE DI COMPORTAMENTO
PER GLI OPERATORI**

IL CODICE DI COMPORTAMENTO

Il Codice di Comportamento, insieme ai singoli protocolli operativi e linee guida, costituisce un insieme di norme che gli operatori si impegnano a rispettare integralmente a garanzia dell'efficienza, dell'efficacia e della umanità del servizio.

La "Mission" del servizio.

Le cure domiciliari si definiscono come una modalità di assistenza sanitaria e sociale erogata al domicilio della persona in modo continuo ed integrato, al fine di fornire cure appropriate, da parte del medico di famiglia e di altri operatori dei servizi territoriali.

Titolo I

Impegni degli operatori verso gli utenti. Nei confronti degli utenti,

Tutti gli operatori assumono l'impegno di rispettare i seguenti principi:

Art. 1 - Centralità della persona e della famiglia.

Al momento dell'accesso al servizio si concorda e sviluppa con l'utente, i familiari ed i Servizi coinvolti, un progetto di assistenza individuale, dove necessità, desideri, preferenze ed obiettivi di ciascuno, quando appropriati, sono posti alla base dell'assistenza fornita.

Art. 2 - Indipendenza.

L'utente viene assistito nel prendere decisioni e nel controllare la propria vita e gli viene dato supporto per mantenere la sua indipendenza.

Art. 3 - Rispetto.

Assistenza e supporto sono fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy, della dignità e dello stile di vita dell'assistito in ogni momento. Il personale, all'atto dell'ingresso in servizio, sottoscrive il Codice di comportamento.

Art. 4 - Privacy.

L'utente ed i familiari sanno che le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy delle persone.

La riservatezza ed il segreto professionale costituiscono diritti primari per l'utente.

L'operatore non può divulgare notizie riguardanti l'utente a persone estranee, avendo sempre come riferimento la normativa vigente.

Lo scambio di informazioni con le persone legittimate deve sempre avvenire nei luoghi appropriati facendo attenzione a non divulgare informazioni alla presenza di estranei.

Art. 5 - Professionalità.

L'utente riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.

Art. 6 - Supervisione.

L'utente beneficia di personale di assistenza che viene regolarmente supervisionato.

Art. 7 - Protezione.

Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell'utente e di chi lo assiste. Gli utenti inoltre sono protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.

Art. 8 - Tutela dai rischi.

Il rischio di incidenti o danni agli utenti o al personale è minimizzato mediante l'applicazione di specifici protocolli.

Art. 9 - Cura degli oggetti personali.

Gli oggetti personali dell'utente sono curati e protetti durante l'assistenza.

Art. 10 - Documentazione.

Viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza; gli utenti attuali o potenziali dei servizi hanno diritto di accesso ad ampie informazioni affinché possano compiere scelte consapevoli.

Art. 11 - Chiarezza e responsabilità.

L'utente beneficia della chiarezza dei ruoli e della responsabilità del personale.

Art. 12 - Efficienza.

L'utente sa di ricevere un servizio ben progettato e ben organizzato.

Art. 13 - Continuità.

L'utente beneficia della continuità del servizio.

Art. 14 - Qualità del servizio.

Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti dell'assistito e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli assistenti e dai loro responsabili.

Art. 15 - Apprezzamenti e reclami.

L'utente, i familiari, i Servizi sociali e le associazioni di tutela sanno che i loro apprezzamenti o i loro reclami saranno ascoltati, recepiti e presi in seria considerazione.

Art. 16 - Partecipazione.

E' garantita la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio attraverso momenti di informazione, incontro e verifica con i responsabili del servizio.

Art. 17 - Trasparenza.

Sono resi disponibili i risultati della valutazione della qualità del servizio.

Titolo II

Impegni degli operatori verso il servizio.

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

Art. 18 - Onestà.

Rispettare con diligenza le leggi vigenti, tutti i protocolli operativi, il presente Codice e le relative norme e convenzioni che regolano il rapporto con i Servizi invianti.
L'operatore deve astenersi dall'accettare regali a qualsiasi titolo, sia dagli utenti, sia dai familiari.

Art. 19 - Integrità morale.

Assumere, nei diversi contesti, un comportamento moralmente integro e coerente con i valori espressi nel presente Codice ed evitare ogni forma di discriminazione arbitraria.
Nel lavoro quotidiano non attribuire vantaggi illeciti in cambio di regalie o omaggi che eccedano le normali pratiche di cortesia.

Art. 20 - Equità.

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.

Art. 21 - 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 l'organizzazione ed il singolo operatore 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.

Art. 22 - Efficienza ed Efficacia.

Perseguire i migliori risultati possibili, date le risorse disponibili, nel rispetto degli standard qualitativi più elevati previsti per le diverse tipologie di attività.

Svolgere il proprio compito in maniera professionale e responsabile per raggiungere gli obiettivi concordati in maniera efficace.

L'operatore è tenuto al rispetto dell'orario di lavoro, ad avvertire tempestivamente se per malattia o motivi emergenti non può presentarsi al lavoro, a comunicare i giorni di assenza e l'eventuale rientro al lavoro.

Art. 23 - 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.

Art. 24 - Rinvio

Per quanto non espressamente previsto dal presente Codice di comportamento si fa rinvio allo Statuto della Cooperativa di appartenenza ed al Regolamento consortile.