



**Elefanti  
Volanti**

## **Consultorio Familiare “CrescereInsieme”**



## **CODICE ETICO**

---

**2017**



Elefanti  
Volanti

## CODICE ETICO DEL CONSULTORIO FAMILIARE “CRESCEREINSIEME”

### INDICE

1. PREMESSA
2. LA MAPPA DEI SOGGETTI INTERESSATI (STAKEHOLDER)
3. PRINCIPI GUIDA
4. VALORI E IMPEGNI

## 1. PREMESSA

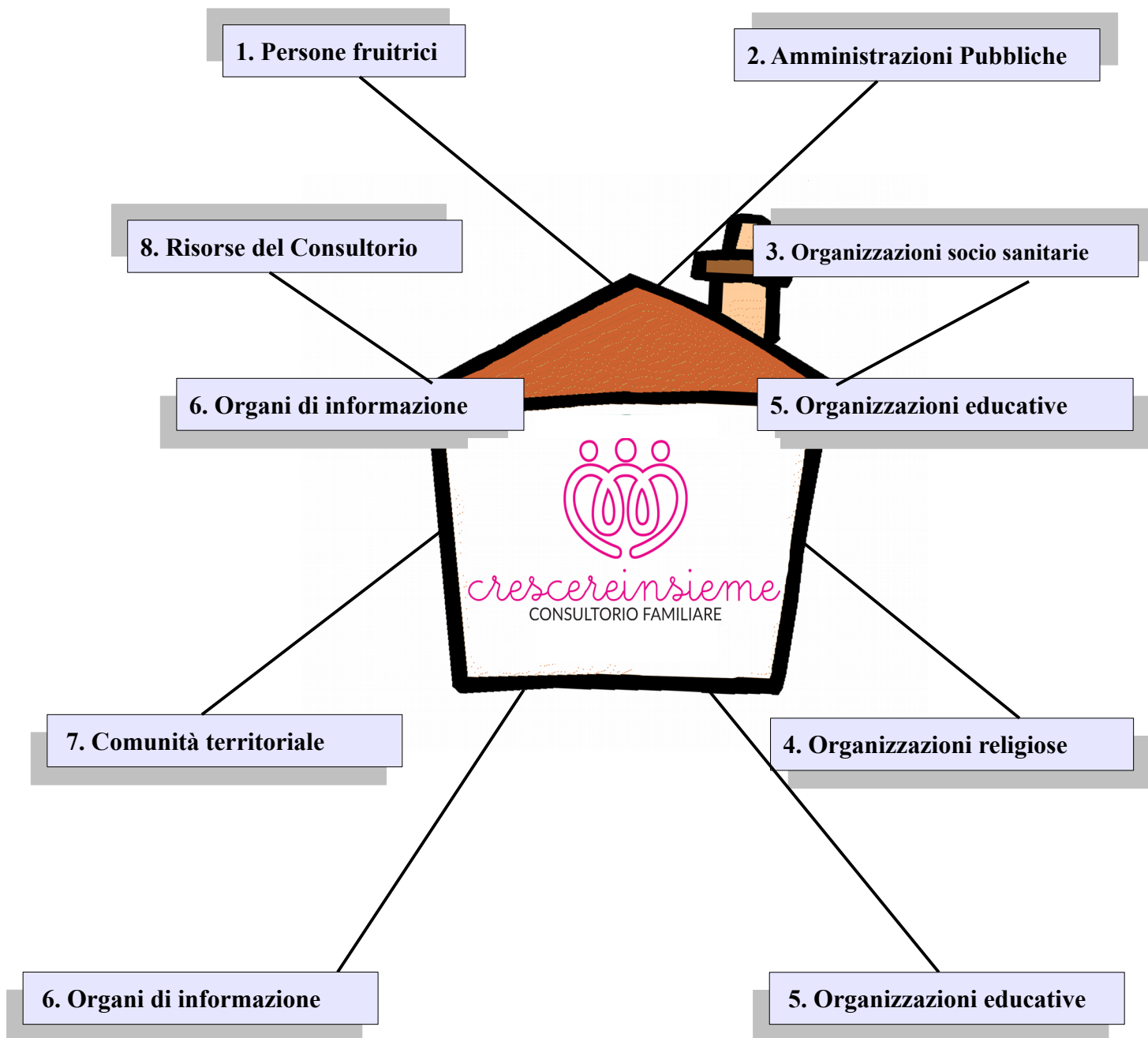
Questo documento definisce la mappa valoriale e l'impegno assunto dal Consultorio Familiare “CrescereInsieme” del Gruppo E.V.A. (Elefanti Volanti Andropolis), accreditato A.S.L., sulla base dei principi guida cui si ispira il nostro operato.

Il Consultorio Familiare CrescereInsieme ha sede in via Cimabue n. 27, nel quartiere di San Polo, a Brescia.



## 2. LA MAPPA DEI SOGGETTI INTERESSATI (STAKEHOLDER)

I soggetti interessati (*Stakeholder*), persone e realtà pubbliche e del privato sociale, con cui il Consultorio si confronta e si relaziona e verso cui indirizza le proprie attività, sono:





**Elefanti  
Volanti**

Le persone sono il principale destinatario dei servizi socio sanitari del Consultorio, ovvero degli interventi professionali, di formazione e informazione erogati a sostegno della famiglia, in tutte le fasi della vita.

Lo *stakeholder* **PERSONE FRUITRICI** comprende:

- le famiglie con tutti i componenti: genitori, bambini, ragazzi, anziani;
- i giovani;
- gli immigrati;
- le persone (singoli, in coppia, nuclei famigliari, singoli anziani, coppie di anziani).

Le **AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE** rappresentano l'interlocutore istituzionale del territorio. Il Consultorio è una organizzazione indipendente in grado di fornire servizi socio sanitari, di condividere progetti, interventi e servizi specifici.

Lo *stakeholder* **AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE** comprende:

- amministrazioni pubbliche (Comuni, Provincia e Regione);
- tribunali e servizi di tutela ai minori;
- amministrazione sanitaria pubblica (A.S.L., Regione Lombardia, Aziende Ospedaliere, società di servizi sanitari).

Le **ORGANIZZAZIONI SOCIO SANITARIE** sono un interlocutore territoriale con cui il Consultorio è in grado di condividere progetti, interventi e servizi specifici in un rapporto di partenariato o di semplice collaborazione, caso per caso.

Lo *stakeholder* **ORGANIZZAZIONI SANITARIE** comprende:

- ospedali locali;
- medici di famiglia;
- medici professionisti;
- organizzazioni di servizio socio sanitario (concorrenti o partner);
- associazioni di volontariato e ONLUS (Centro Aiuto alla Vita, ...).

Le **ORGANIZZAZIONI RELIGIOSE** sono un altro interlocutore territoriale con cui il Consultorio è in grado di condividere progetti di formazione e informazione che hanno come obiettivo il sostegno e lo sviluppo della famiglia.

Lo *stakeholder* **ORGANIZZAZIONI RELIGIOSE** comprende:

- istituzioni ecclesiastiche (parrocchie, unità della visitazione, diocesi, consulte, suore operaie, oratori,...);
- associazioni cattoliche (caritas, altri,...).

Le **ORGANIZZAZIONI EDUCATIVE** sono l'interlocutore territoriale di riferimento per i



Elefanti  
Volanti

progetti e per le attività indirizzate alla formazione e all'informazione dei bambini e dei giovani sulle tematiche personali e sociali della sessualità e della famiglia.

Lo *stakeholder* **ORGANIZZAZIONI EDUCATIVE** comprende principalmente:

- istituti scolastici (scuole dell'obbligo, scuole superiori, università, provveditorato);
- associazioni di genitori;
- associazioni di studenti;
- centri di aggregazione giovanile e centri giovani;
- asili nido.

Gli **ORGANI DI INFORMAZIONE** (*mass media*) sono un interlocutore in relazione alle attività di comunicazione e di promozione del Consultorio.

Lo *stakeholder* **ORGANI DI INFORMAZIONE** comprende:

- giornali;
- radio e televisione;
- siti e portali internet.

La **COMUNITA' TERRITORIALE** rappresenta il complesso dei cittadini e delle realtà presenti nella loro varietà di bisogni, fragilità e risorse con cui il Consultorio si relaziona, in una logica di reti e sinergia, per contribuire alla salute ed al benessere di ognuno.

Lo *stakeholder* **COMUNITA' TERRITORIALE** comprende:

- i cittadini, nelle loro espressioni singole e organizzate;
- cooperative sociali e non;
- associazioni di volontariato;
- altre realtà del privato sociale no profit.

Le **RISORSE DEL CONSULTORIO** sono, in particolare, tutte le persone che condividono direttamente o indirettamente l'impegno e la missione del Consultorio stesso, sia in forma di volontariato, sia in forma professionale retribuita, sia in forma di sostegno esterno.

Lo *stakeholder* **RISORSE DEL CONSULTORIO** comprende:

- soci;
- collaboratori;
- finanziatori.

### 3. PRINCIPI GUIDA



Il Consultorio familiare “CrescereInsieme” è una organizzazione laica e aperta a tutti, che ha posto nella professionalità e nell'accoglienza gratuita la base della propria presenza sul territorio.

Il Consultorio si ispira ai principi della solidarietà sociale e si esprime attraverso lo spirito di servizio e di coerenza che caratterizza gli operatori, nel rispetto della persona e della sua capacità di amare, valorizzando la sessualità come dimensione esistenziale di crescita individuale, relazionale, e sociale e riconoscendo il primato della conoscenza, della libertà e della responsabilità etica, morale e civica di ciascuno.

I principi guida, ovvero i criteri di base che il Consultorio ha preso come punto di riferimento per l'organizzazione della propria struttura e per la gestione dei servizi e delle proprie attività che sostanziano la propria missione sono:

- centralità della persona e della famiglia;
- rispetto della dignità della persona;
- libertà di scelta e tutela della riservatezza;
- universalità del diritto di accesso e di uguaglianza di trattamento;
- specificità ed appropriatezza dei servizi rispetto ai bisogni reali;
- solidarietà e sostegno dei soggetti in difficoltà;
- attenzione ai bisogni di informazione e di formazione;
- professionalità, interdisciplinarietà e qualità di struttura e servizi;
- etica e trasparenza in tutte le relazioni;
- il legame tra il fare e il ricercare;
- la collaborazione, la fiducia e il lavoro di rete per favorire i legami di solidarietà comunitaria.

## 4. VALORI E IMPEGNI

Il valore e l'impegno di riferimento del Consultorio sono rivolti alla “salute familiare” intesa come fisica e mentale dei singoli membri della famiglia, in ognuna delle tappe di vita, e alle relazioni all'interno del nucleo familiare. L'impegno è teso a promuovere una rete di servizi professionali di consulenza familiare che mirano a sostenere e a rendere protagoniste attive le famiglie nella vita normale e nella gestione delle loro problematiche.

Nello specifico, i valori sono gli elementi distintivi che caratterizzano le risorse, le attività e le modalità comportamentali del Consultorio nel loro insieme e si manifestano negli impegni concreti nei confronti dei cittadini fruitori e degli *stakeholders*.

### 4.1 ACCOGLIENZA

- L'accesso al Consultorio e ai suoi servizi è libero, senza preclusioni legate a razza, nazionalità, ceti, sesso, inclinazione sessuale, religione, età, stato di salute, credo politico



o gruppo di appartenenza.

- La comunicazione verso gli utenti si basa su informazioni dirette, chiare, complete, trasparenti e non equivocate.
- Le relazioni con le persone utenti sono improntate in modo empatico, rispettoso dei ruoli, professionale e costruttivo, con l'obiettivo principale dell'ascolto, della comprensione e del supporto professionale.
- L'accesso agli spazi del Consultorio è privo di barriere architettoniche e per quanto necessario e possibile, i servizi e le attività vengono erogati anche fuori dalla sede.

## 4.2 RISPETTO

- Il rispetto della persona e della famiglia è al centro della missione e dell'impegno del Consultorio e dei suoi operatori: la persona nella sua globalità, nelle sue specificità e nelle sue relazioni è l'obiettivo di ogni attività.
- Il rispetto delle diversità caratterizza i percorsi di assistenza e di servizio personalizzato sui bisogni di ciascun utente.
- Nello svolgimento delle proprie attività e dei servizi il Consultorio e i suoi operatori non esprimono giudizi, rispettano la libertà di scelta dei fruitori e non hanno atteggiamenti direttivi.

## 4.3 RISERVATEZZA

- Tutte le informazioni relative alla persona, alla famiglia e ai servizi erogati sono gestite in modo riservato e protetto da diffusione non controllata.
- Tutti gli operatori del Consultorio sono tenuti a sottoscrivere un impegno di riservatezza che si estende oltre il periodo di collaborazione.
- La gestione dei dati è protetta con misure fisiche e informatiche tali da prevenirne danneggiamenti o trattamenti impropri nel rispetto dei dettati normativi a tutela della privacy.

## 4.4 TUTELA DELLA VITA

- Il Consultorio familiare riconosce che la persona umana è tale dal concepimento fino alla sua naturale conclusione: i servizi e le prestazioni del Consultorio sono improntati al rispetto della vita in ogni momento.
- Il Consultorio familiare “CrescereInsieme” ha escluso dalle prestazioni rese quelle previste per l'interruzione volontaria della gravidanza, esercitando il diritto di deroga alle norme previsto per i consultori privati dalla Regione Lombardia (DGR n. 7/2594 del 2 dicembre 2000).
- Il Consultorio attua interventi a tutela della maternità e della natalità attraverso





colloqui con operatori con capacità di ascolto, in grado di garantire una presa in carico globale della donna e della coppia con adeguate metodologie di accoglienza, per contribuire a rimuovere ogni ostacolo alla piena e serena maternità e genitorialità.

## 4.5 SOLIDARIETA'

- La solidarietà sociale, ovvero il sostegno della famiglia e dei suoi componenti è il punto di partenza e di arrivo di tutte le attività del Consultorio e il motivo ispiratore della sua proposta di servizi socio sanitari.
- Il Consultorio è una organizzazione senza scopo di lucro e tutto il ricavato dalle attività viene destinato alla copertura dei costi e allo sviluppo di attività coerenti con la propria missione.

## 4.6 ETICA

- Il Consultorio e i suoi collaboratori operano in modo onesto, coerente e imparziale.
- Le decisioni operative e organizzative sono prese in modo informato, trasparente e sempre documentato.
- Nelle relazioni con istituzioni, organizzazioni pubbliche e private, o con qualsiasi altro soggetto economico, non sono ammessi comportamenti discriminatori o di favore che possano ledere la correttezza delle decisioni.
- Nella selezione e nella progressione degli operatori non sono ammesse forzature o condizionamenti che non siano direttamente legati al merito e alle capacità professionali.

## 4.7 PROFESSIONALITA'

Il Consultorio è un “centro di cultura”, aperto al dialogo, al confronto e attento alle evoluzioni scientifiche in ogni ambito della persona e della famiglia. Per questo promuove incontri e partecipa a corsi, incontri, seminari e congressi a livello locale, nazionale ed internazionale. Per questo ha promosso la consulenza familiare e tutti gli operatori, di qualsiasi professionalità, si impegnano a studiare ed approfondire la conoscenza delle relazioni familiari, dello sviluppo e della crescita di bambini, ragazzi e adulti.

- Il Consultorio ha messo a punto una propria modalità di gestione dei servizi socio sanitari e di cura delle situazioni attraverso un intenso e continuo lavoro di *équipe* interdisciplinare.
- La professionalità del Consultorio e dei suoi operatori è costantemente monitorata dal Coordinatore e sostenuta con un piano di formazione continua personale e di *équipe*, che prende in considerazione sia gli aspetti tecnici socio sanitari sia quelli relazionali e comportamentali.
- La coerenza ai principi e ai valori fondativi del Consultorio è costantemente monitorata dal Rappresentante Legale dell'Ente Gestore, garante anche del rispetto degli



*standard* normativi di gestione e di funzionamento del Consultorio medesimo.

#### **4.8 RISORSE UMANE**

- L'efficacia dei servizi socio sanitari offerti dal Consultorio si basa su un approccio analitico interdisciplinare e sulla metodologia di lavoro in *équipe* in cui viene premiata la capacità di lavoro coordinato e la capacità di relazione e collaborazione.
- L'*équipe* condivide ogni informazione dell'organo di vigilanza dell'A.S.L., le rilevazioni, gli adeguamenti normativi emanati dalla Regione e dall'A.S.L. nonché i protocolli locali e regionali.

#### **4.9 IMPEGNO**

Il Consultorio e i suoi operatori:

- si confrontano costantemente con la missione dell'organizzazione, e in particolare con l'impegno trasversale di sostenere le famiglie nei loro bisogni di informazione, formazione e di gestione delle problematiche.
- sostengono e stimolano la relazione fiduciaria verso la scelta consapevole delle persone fruitrici.
- sono impegnati al rispetto delle condizioni contrattuali sottoscritte in qualsiasi forma.

#### **4.10 VERIFICA**

- Il Consultorio ha fatto proprio il metodo della verifica, ovvero dell'analisi dei risultati singoli e complessivi al fine di identificare aree di miglioramento continuo, necessità di correzione o di intervento.
- La verifica, oltre che metodologia organizzativa, è anche strumento di confronto, cambiamento e progressione personale per tutti i professionisti che hanno un contatto diretto con i fruitori del servizio.

#### **4.11 REPUTAZIONE**

La reputazione del Consultorio e dei suoi collaboratori è considerata un valore fondamentale da costruire e difendere con la comunicazione trasparente, completa e corretta delle proprie attività e dei propri risultati.

#### **4.12 DEONTOLOGIA**

Tutti gli operatori che prestano servizi professionali attraverso il Consultorio rispettano i



Elefanti  
Volanti

codici deontologici del proprio albo professionale.

#### **4.13 ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO**

- L'organizzazione e le infrastrutture del Consultorio rispettano leggi e regolamenti in materia di lavoro, salute e sicurezza dei lavoratori, rispetto dell'ambiente, privacy e protezione dei dati.
- Il Consultorio cura con particolare attenzione il rispetto dei requisiti minimi, il mantenimento degli *standard* di esercizio e gli obiettivi di miglioramento definiti attraverso la *Carta dei Servizi*.