



Consultorio Familiare “CrescereInsieme”



CODICE ETICO

2018



CODICE ETICO DEL CONSULTORIO FAMILIARE “CRESCEREINSIEME”

INDICE

1. PREMESSA	p. 3
2. LA MAPPA DEI SOGGETTI INTERESSATI (STAKEHOLDER)	p. 3
3. PRINCIPI GUIDA	p. 6
4. VALORI E IMPEGNI	p. 6

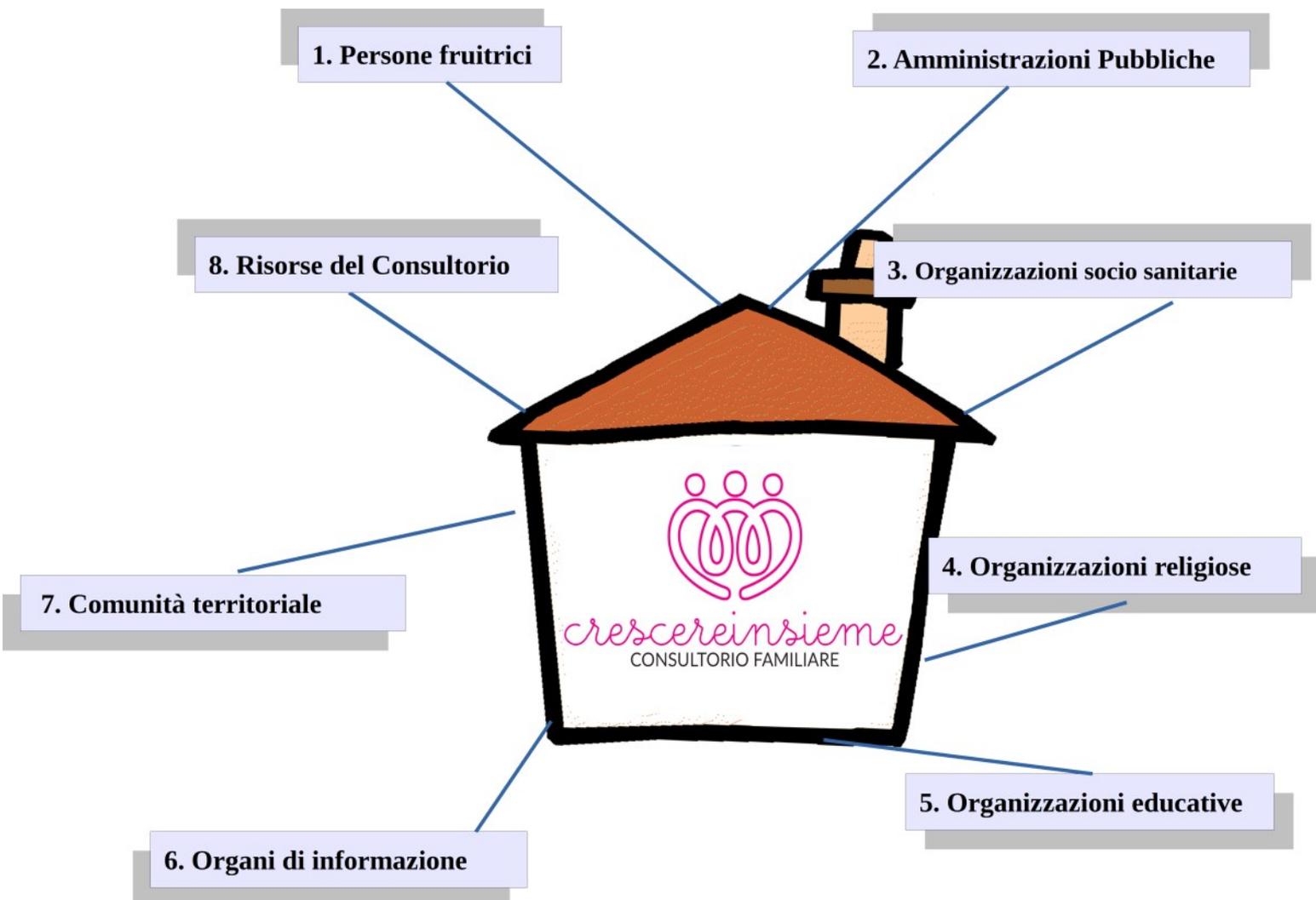
1. PREMESSA

Questo documento definisce la mappa valoriale e l'impegno assunto dal Consultorio Familiare "CrescereInsieme" di Elefanti Volanti Società Cooperativa Sociale Onlus, autorizzato dall'A.T.S. Brescia con determina ATS N° HP/48 del 21/05/2007, accreditato con D.G.R. N° VIII/5807 del 07/11/2007, contrattualizzato con deliberazione N° 589 del 04/11/2008, sulla base dei principi guida cui si ispira il nostro operato.

Il Consultorio Familiare CrescereInsieme ha sede in via Cimabue n. 275, 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:





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

- le famiglie con tutti i componenti: genitori, bambini, ragazzi, anziani;
- i giovani;
- gli immigrati;
- gli adulti singoli e in coppia.

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* **AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE** comprende:

- Comuni, Provincia e Regione Lombardia;
- tribunali e servizi di tutela minori;
- ATS e ASST.

Sono gli interlocutori istituzionali del territorio. Il Consultorio è un servizio in grado di fornire prestazioni socio sanitarie e di condividere progetti, interventi e attività specifici.

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

- ATS ;
- ASST;
- RSA;
- CDI.

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

- ASST;
- Ospedali locali;
- MMG;
- Medici professionisti.

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 RELIGIOSE** comprende:

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

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 EDUCATIVE** comprende principalmente:

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

Sono l'interlocutore territoriale di riferimento per i progetti e per le attività indirizzate alla formazione e all'informazione di bambini, ragazzi e giovani sulle tematiche di crescita personali e sociali, della sessualità e della famiglia.

Lo *stakeholder* **ORGANI DI INFORMAZIONE** (*mass media*) comprende:

- giornali;
- radio e televisione;
- siti e portali internet;
- social in genere.

Sono un interlocutore in relazione alle attività di comunicazione e di promozione del Consultorio.

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;
- realtà private profit.

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* **RISORSE DEL CONSULTORIO** comprende:

- soci;
- collaboratori;
- finanziatori.

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.



3. PRINCIPI GUIDA

Il Consultorio familiare “CrescereInsieme” è una organizzazione laica e aperta a tutti, che ha posto nella professionalità e nell'accoglienza 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 la Direzione e gli operatori, nel rispetto di ogni persona e nella valorizzazione delle sue capacità individuali, considerando la dimensione esistenziale di crescita individuale, relazionale, affettiva 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 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 multidimensionale 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 nei suoi vari componenti 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 gestionali 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, ceto, sesso, identità 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: il ben-essere della 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 ogni 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, non hanno atteggiamenti direttivi, stimolano la pro-attività.

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 secondo la normativa vigente tali da prevenirne danneggiamenti o trattamenti impropri nel rispetto e nella 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 sua fase.
- 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 le prestazioni ostetrico ginecologiche e 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 è il sostegno per la famiglia e i 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 un servizio accreditato e a contratto con la Regione Lombardia, collegato al S.S.N.; Elefanti Volanti Società Cooperativa Sociale Onlus, ente gestore del 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 nei confronti degli utenti, che non siano direttamente legati al merito professionale.

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 per gli utenti e con il territorio e partecipa a corsi, incontri, seminari e congressi a livello locale, nazionale ed internazionale. Tutti gli operatori, di qualsiasi professionalità, si impegnano alla formazione e all’aggiornamento professionale, alla conoscenza, studio, approfondimento delle relazioni familiari e di coppia, 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* multidimensionale, con collaborazioni interdisciplinari.
- La professionalità del Consultorio e dei suoi operatori è costantemente monitorata dai 2 Responsabili, Tecnico e Amministrativo, e sostenuta con un piano di formazione continua personale e di *équipe*, sia per gli aspetti tecnici che 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 del Consultorio si basa su un approccio analitico interdisciplinare e su una metodologia di lavoro di *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.T.S., le rilevazioni, gli adeguamenti normativi emanati dalla Regione e dall'A.T.S. nonché i protocolli prestazionali.

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 prestazioni ed attività.
- si impegnano al rispetto delle condizioni contrattuali sottoscritte in qualsiasi forma.

4.10 VERIFICA

- Il Consultorio ha fatto proprio il metodo della verifica, ovvero del monitoraggio e dell'analisi dei risultati singoli e complessivi, al fine di identificare aree di miglioramento continuo, opportunità/necessità di correzione o di intervento.
- La verifica, oltre che metodologia organizzativa, è anche strumento di confronto, di crescita e cambiamento personale per tutti gli operatori che prestano attività nel Consultorio.



4.11 REPUTAZIONE

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

4.12 DEONTOLOGIA

Tutti gli operatori che prestano servizi professionali in Consultorio sono tenuti al rispetto dei 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 richiesti, il mantenimento degli *standard* di esercizio e gli obiettivi di miglioramento definiti attraverso la *Carta dei Servizi*.