

CODICE ETICO

La Carta dei Valori e dei Comportamenti impegna la Cooperativa Codess FVG e tutti i suoi soci

Sommario

1. PREMESSA.....	2
1.1 Obiettivi.....	2
1.2 Destinatari.....	2
1.3 Elaborazione.....	2
1.4 Miglioramento	3
1.5 Diffusione del Codice Etico verso i lavoratori e verso gli interlocutori	3
1.6 Verifica del rispetto del Codice Etico.....	3
1.7 Sistema sanzionatorio.....	4
1.8 Rinvio al Modello Organizzativo di Gestione (MOG) D.Lgs. 231/2001.....	4
2. VALORI CHE CI IMPEGNANO	4
2.1 Democrazia, partecipazione, trasparenza.....	4
2.2 Lavoro e sviluppo professionale.....	5
2.3 Legalità, indipendenza, onestà.....	5
2.4 Tutela della salute, sicurezza e privacy.....	6
2.5 Rispetto delle persone, delle comunità e dei territori.....	6
2.6 Integrità gestionale ed efficienza organizzativa	7
3. NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO.....	8
3.1 Impegni per la democrazia, partecipazione, trasparenza	8
3.2 Impegni nell'ambito dei rapporti di lavoro	10
3.3 Impegni per la legalità, il rispetto delle norme, l'onestà e la correttezza.....	11
3.4 Impegni per la tutela della salute, sicurezza e privacy.....	14
3.5 Impegni per il rispetto della persona, delle comunità e dei territori	14
3.6 Impegni per l'integrità gestionale ed efficienza organizzativa	15
4. NORME DI COMPORTAMENTO PER AREE DI SERVIZIO	17
4.1 AREA ANZIANI: servizi di assistenza domiciliare e case di riposo	17
4.2 AREA INFANZIA: nidi d'infanzia e servizi integrativi	19
4.3 AREA GIOVANI: servizi informagiovani e centri di aggregazione.....	20
4.4 AREA MINORI E PERSONE CON DISABILITÀ: servizi socio-educativi.....	21

1. PREMESSA

Il presente Codice Etico “Carta dei valori e dei comportamenti di Codess FVG” trova le sue radici in anni di lavoro comune di una pluralità di persone all’interno della Cooperativa, nella sua gestione quotidiana, nella progettazione e gestione dei servizi rivolti a persone spesso deboli ma ricche di esperienze di vita e capaci di insegnare molte cose, nel confronto con famigliari, committenti pubblici, associazioni, volontariato, con altre cooperative, con le organizzazioni sindacali e con le persone con le quali in modo diverso siamo entrati in relazione.

Il Codice Etico riflette quindi la storia e la cultura della Cooperativa sociale Codess FVG, la sua sensibilità e il suo punto di vista, il suo stile. Credevamo che tutto questo andasse esplicitato per non dare niente per scontato (errore che spesso la cooperazione sociale fa) e per non correre il pericolo che riflessioni e acquisizioni rimangano, nella loro complessità, patrimonio principalmente di alcune persone che da più anni condividono questo percorso.

Il Codice Etico “Carta dei valori e dei comportamenti di Codess FVG” risponde alle disposizioni del decreto legislativo 231/2001; essa assume inoltre come importante punto di riferimento i contenuti della L. 381/91 che assegna alla Cooperazione Sociale uno scopo preciso di tutela e promozione umana e di integrazione dei cittadini.

1.1 Obiettivi

Il Codice Etico “Carta dei Valori e dei Comportamenti di Codess FVG” declina i **valori** che orientano l’azione della Cooperativa sociale Codess FVG e dei suoi soci. Stabilisce **riferimenti** e **impegni** di comportamento attesi dall’intera organizzazione, da chi vi lavora e da chi con essa collabora a livello generale e nelle diverse aree di intervento.

Il Codice Etico “Carta dei Valori e dei Comportamenti di Codess FVG” esplicita il modello di responsabilità che la Cooperativa assume, rispondendo alle indicazioni degli articoli 6 e 7 del Decreto Legislativo 231 del 2001 e successive modifiche e integrazioni.

1.2 Destinatari

Destinatari del Codice Etico “Carta dei Valori e dei Comportamenti di Codess FVG” sono i soci-lavoratori, i dipendenti e collaboratori, i fruitori dei servizi e le loro famiglie, i clienti e i committenti, i fornitori, i partner con cui la Cooperativa sociale Codess FVG collabora ed i soggetti con cui sviluppa rapporti o relazioni anche di concorrenza.

1.3 Elaborazione

Il gruppo dirigente della Cooperativa ha progettato e redatto una prima versione del Codice Etico “Carta dei Valori e dei Comportamenti di Codess FVG”. Questa prima elaborazione è stata discussa e messa a punto con i coordinatori e le coordinatrici dei servizi. Una volta validata dal Consiglio di Amministrazione e dal Collegio Sindacale, la proposta di Codice Etico è stato discusso con i soci-lavoratori nel corso di incontri svoltisi nell’autunno 2009. Il Codice Etico “Carta dei Valori e dei Comportamenti di Codess FVG” è stato poi presentato ed approvato nell’assemblea del dicembre 2009. La presente edizione è stata aggiornata dal Consiglio di Gestione e approvata dal Consiglio di Sorveglianza nel luglio 2013, successivamente al rinnovo degli organi societari e all’adozione del nuovo sistema di governo della Cooperativa.

1.4 Miglioramento

L'Organismo di vigilanza monitora l'efficacia del Codice Etico "Carta dei Valori e dei Comportamenti di Codess FVG". Raccoglie elementi e indicazioni utili a proporre le eventuali modifiche, miglioramenti e adeguarlo alle eventuali modifiche normative che interverranno.

Segnalazioni di incompletezza o inefficacia possono essere inviate all'Organismo di vigilanza che si impegna ad esaminarle e a considerarle.

Il Codice Etico "Carta dei Valori e dei Comportamenti di Codess FVG" è approvato dal Consiglio di Sorveglianza su proposta del Consiglio di Gestione.

1.5 Diffusione del Codice Etico verso i lavoratori e verso gli interlocutori

Le figure di coordinamento o i referenti dell'ufficio personale consegnano e presentano il Codice Etico "Carta dei Valori e dei Comportamenti di Codess FVG" agli operatori che iniziano a lavorare in Cooperativa. Ai neo-assunti viene chiesto di leggere il documento e di rispettarne gli impegni.

Ai consulenti e ai fornitori che collaborano nei progetti o forniscono servizi alla Cooperativa viene segnalato che la Cooperativa adotta il Modello Organizzativo di Gestione, fornendo un'informativa contenente precise indicazioni su dove reperire tutta la documentazione e una sintesi del Codice Etico "Carta dei Valori e dei Comportamenti di Codess FVG", in particolare per quanto riguarda valori e impegni a cui gli stessi si devono attenere e le relative sanzioni in caso di inosservanza.

Il Codice Etico "Carta dei Valori e dei Comportamenti di Codess FVG" costituisce parte integrante dei documenti istituzionali di presentazione della Cooperativa utilizzati per comunicare e per rendere visibile la sua azione verso i committenti e i servizi con i quali vengono attivate collaborazioni.

1.6 Verifica del rispetto del Codice Etico

Tutti i soci-lavoratori sono tenuti a rispettare il Codice Etico "Carta dei Valori e dei Comportamenti di Codess FVG", a richiamarne il rispetto e a segnalare eventuali incongruenze o situazioni che presentino criticità ma che non siano considerate dal presente documento e che possano dare luogo a comportamenti lesivi o controproducenti per le persone, la Cooperativa, altre organizzazioni, l'ambiente.

Ciascuno nella propria sfera di responsabilità: le figure che svolgono attività operative, le figure che hanno incarichi di coordinamento dei servizi, le figure che hanno la responsabilità di aree o settori, le figure con compiti di direzione, gli amministratori, hanno il compito di fare rispettare le indicazioni contenute nel Codice Etico di Codess FVG.

Tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare per iscritto o per posta elettronica, le eventuali inosservanze. L'Organismo di vigilanza incarica uno dei suoi membri di raccogliere le segnalazioni. Le segnalazioni devono essere inviate in busta chiusa al seguente indirizzo:

[Organismo di vigilanza](#)

[Carta dei Valori e dei Comportamenti Codess FVG](#)

[Viale Trieste 89, 33100 UDINE](#)

odv@codessfvg.it

Tale corrispondenza non deve essere in alcun modo aperta da altri se non dalla persona incaricata che provvede a registrarla e archivarla in protocollo diverso e distinto da quello in uso nella Cooperativa. Le credenziali di accesso all'indirizzo di posta elettronica sono consegnate direttamente dal fornitore del servizio esclusivamente al componente dell'Organismo di vigilanza incaricato.

Non sono recepite segnalazioni in forma anonima. Le segnalazioni che risultino palesemente infondate sono soggette a sanzioni. L'Organismo di vigilanza si impegna a tutelare gli autori delle

segnalazioni stesse contro eventuali ritorsioni cui possono andare incontro e a mantenere riservata l'identità, salvo specifici obblighi di legge.

1.7 Sistema sanzionatorio

La violazione delle Norme generali e specifiche e l'inosservanza dei principi, indicazioni o regole contenuti nel Codice Etico sono illeciti disciplinari e incidono sul rapporto di fiducia con la Società; per i dipendenti la loro osservanza fa parte delle obbligazioni contrattuali derivanti dal rapporto di lavoro.

Al fine dell'accertamento e della contestazione delle infrazioni a quanto previsto dal Codice Etico, e delle relative sanzioni, si applicano la legge, il Titolo V del CCNL – Comportamenti in servizio, il sistema sanzionatorio contenuto nel Documento di Sintesi del MOG e riportato all' art. 29 del Regolamento Interno "Infrazioni e sanzioni disciplinari e sistema sanzionatorio di cui al Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231".

1.8 Rinvio al Modello Organizzativo di Gestione (MOG) D.Lgs. 231/2001

La Cooperativa, in attuazione del Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, si è dotata di un Modello Organizzativo di Gestione (MOG) che comprende anche il presente Codice Etico. Il Regolamento dell'Organismo di vigilanza e il sistema sanzionatorio del MOG sono riportati nel Documento di Sintesi del MOG, che è visionabile e scaricabile dal sito web della Cooperativa <http://www.codessfvg.it/> sezione Documenti.

Il sistema delle Responsabilità è definito nell'Organigramma Aziendale che è esposto in ogni luogo di lavoro assieme al sistema sanzionatorio (art. 29 Regolamento) e alla Politica della Qualità.

2. VALORI CHE CI IMPEGNANO

Ecco i valori che impegnano la Cooperativa e i soci che vi lavorano, gli amministratori, le figure che hanno responsabilità dirigenziali e di coordinamento e tutte le figure professionali impegnate nei servizi con compiti e mansioni diverse.

2.1 Democrazia, partecipazione, trasparenza

Democrazia

Il governo della Cooperativa avviene negli Organismi sociali deputati: le Assemblee, il Consiglio di Sorveglianza e il Consiglio di Gestione. Gli orientamenti e le strategie aziendali sono decisi attraverso il confronto e la scelta democratica. La Cooperativa favorisce la partecipazione consapevole e informata e chiede ai soci di partecipare attivamente.

La democrazia interna è la forma attraverso la quale è possibile realizzare servizi di qualità che perseguano l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione.

Partecipazione

La Cooperativa promuove diverse forme di partecipazione: nelle commissioni soci, in momenti di raccordo operativo e gestionale (riunioni di servizio, coordinamento di settore operativo), nel confronto professionale e interprofessionale (formazione e supervisione), nell'ufficio di direzione dove le figure che hanno responsabilità generali si confrontano e definiscono le linee gestionali.

La partecipazione è la condizione per realizzare servizi che considerino congiuntamente le esigenze dei soci-lavoratori e degli utenti.

Trasparenza

Affinché democrazia e partecipazione siano effettive è necessario che le informazioni operative, economiche, gestionali, di risultato vengano messe a disposizione dei soci-lavoratori e degli interlocutori.

Codess FVG riconosce il valore fondamentale della corretta informazione sul governo e sulla gestione societaria e contabile a soci, clienti, collaboratori e ad altri interlocutori coinvolti.

2.2 Lavoro e sviluppo professionale

Codess FVG applica la legislazione ed i contratti di lavoro vigenti, garantisce condizioni di lavoro e ambienti sicuri.

Codess FVG è impegnata inoltre a sviluppare attitudini, competenze e potenzialità di ciascun dipendente che lavori nei servizi o nella struttura amministrativa, affinché le capacità e le legittime aspirazioni dei singoli trovino piena realizzazione nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.

L'obiettivo di valorizzare le persone che lavorano in Codess FVG deve ispirare l'operatività di tutti i servizi della Cooperativa e in particolare il lavoro delle figure che hanno compiti di coordinamento e di direzione.

La Cooperativa si impegna ad offrire pari opportunità di lavoro a tutto il personale dipendente, socio e non, sulla base delle qualifiche professionali e delle capacità di rendimento, senza alcuna discriminazione.

2.3 Legalità, indipendenza, onestà

Legalità e rispetto delle norme

La Cooperativa agisce nel rispetto formale e sostanziale delle leggi, delle norme vigenti e delle procedure e regolamenti adottati; ne esige il rispetto da parte dei propri soci, amministratori e dipendenti e da chi svolge funzioni di rappresentanza. Esige inoltre comportamenti conformi ai valori e agli impegni contenuti nel presente Codice Etico.

Conformità alle leggi, trasparenza e correttezza gestionale, fiducia e cooperazione con gli interlocutori sono principi etici ai quali Codess FVG ispira la propria azione con l'obiettivo di rispondere alle esigenze dei propri clienti e soci, di sviluppare le competenze e la professionalità dei dipendenti, di competere lealmente sul mercato.

Non sono giustificate o tollerate condotte che violino norme, procedure o regolamenti anche qualora fossero perseguite nell'interesse della Cooperativa sociale Codess FVG.

Onestà e correttezza

L'onestà rappresenta il principio fondamentale nelle iniziative, nelle attività, nelle comunicazioni e nei rendiconti e costituisce criterio essenziale della gestione di Codess FVG.

Tutti i soggetti che lavorano nella Cooperativa o che con essa collaborano sono tenuti ad assumere comportamenti di rispetto delle norme, degli accordi, della deontologia e delle procedure interne, improntando il loro comportamento alla massima correttezza ed integrità con utenti, persone e enti esterni alla Cooperativa.

Prevenzione dei conflitti di interesse

Al fine di evitare situazioni, anche potenziali, di conflitto di interesse, Codess FVG richiede ai propri amministratori, dipendenti e collaboratori di dichiarare per iscritto, la presenza di situazioni di

conflitto di interesse tra il singolo e la società relativamente all'incarico assegnato e ciò anche in ottemperanza alle disposizioni contenute nel CCNL.

Codess FVG richiede a chiunque venga a conoscenza di situazioni di conflitto di interessi di dare tempestiva comunicazione all'Organismo di vigilanza.

2.4 Tutela della salute, sicurezza e privacy

Tutela della salute

Codess FVG si impegna a strutturare condizioni di lavoro che siano rispettose della salute delle persone che lavorano. In particolare, nel rispetto non formale della normativa sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, stabilisce, verifica e aggiorna indicazioni precise perché le diverse attività socio-assistenziali e socio-educative tutelino contemporaneamente la salute, la sicurezza e il benessere sia delle persone che fruiscono dei servizi, sia delle persone che li realizzano.

Sicurezza

Codess FVG promuove la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi presso tutti gli interlocutori interni ed esterni, presupposto irrinunciabile per servizi di qualità e per lo sviluppo economico e la presenza responsabile nel mercato.

Privacy

Codess FVG assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, osserva con scrupolo la normativa in materia dei dati personali e si astiene dal ricercare ed utilizzare dati riservati.

Tutte le informazioni a disposizione di Codess FVG vengono trattate nel rispetto della riservatezza e per tutelare la privacy dei soggetti interessati.

2.5 Rispetto delle persone, delle comunità e dei territori

Centralità della persona e qualità dei servizi

Codess FVG è una Cooperativa sociale, ha pertanto lo scopo di assicurare l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini. Persegue pertanto il rispetto dell'integrità fisica e culturale della persona e il rispetto della dimensione di relazione con gli altri, pone una costante attenzione al benessere sociale, sostiene i diritti di cittadinanza.

I servizi gestiti dalla Cooperativa sono rivolti a persone che hanno necessità di aiuto, sostegno, affiancamento e orientamento. Essi mirano a dare risposte, tutelare diritti ed esigenze di chi si trova in una condizione di disagio o di fragilità.

Per Codess FVG la ricerca continua della qualità nei servizi gestiti non è solo quindi un'esigenza imprenditoriale, ma una scelta coerente con il proprio sistema di valori.

Comunità e territorio

I servizi e l'intera Cooperativa sociale Codess FVG lavorano per conoscere le richieste, le risorse e le opportunità dei territori, impegnandosi a comunicare e collaborare con i soggetti che vi svolgano un ruolo attivo. Codess FVG collabora pertanto con istituzioni e organizzazioni impegnate sul territorio nel campo del volontariato e dell'associazionismo costruendo con esse reti attive nella promozione del benessere.

Tutela dell'ambiente e sviluppo sostenibile

L'ambiente è un bene vitale che Codess FVG salvaguarda, nel rispetto dei principi dello sviluppo sostenibile (assicurare il benessere attuale senza pregiudicare le opportunità per le future

generazioni). A tal fine, la Cooperativa programma e realizza le proprie attività ricercando l'integrazione tra iniziative economiche ed esigenze sociali ed ambientali.

2.6 Integrità gestionale ed efficienza organizzativa

Correttezza nella gestione societaria e nell'utilizzo delle risorse

Codess FVG persegue il proprio progetto sociale nel rispetto della legge, dello statuto e dei regolamenti sociali, assicurando il corretto funzionamento degli organi sociali e la tutela dei diritti patrimoniali e partecipativi dei propri soci, salvaguardando l'integrità del capitale sociale e del patrimonio.

Procedure e Deleghe

Codess FVG ha istituito al proprio interno un sistema formale di approvazioni e autorizzazioni per assumere decisioni di gestione operativa e riguardo a investimenti e scelte finanziarie.

L'organizzazione Codess FVG è infatti certificata in base alle norme UNI EN ISO 9001:2008 ed è normata dal Sistema di Gestione per la Qualità Aziendale e dal relativo Manuale che descrive, in forma dettagliata, l'organigramma, con ruoli, competenze e responsabilità, e le procedure del sistema di controllo, che prevede periodiche verifiche interne ed esterne.

La Cooperativa, in ragione della maggiore o minore complessità organizzativa, tiene conto del principio della separazione delle funzioni quale elemento chiave per l'efficacia dei controlli sulle operazioni compiute.

Tutte le azioni e attività effettuate dalla Cooperativa o per suo conto devono essere, in un regime di riservatezza:

- legittime, rispettose di norme, procedure e regolamenti
- aperte ad analisi e verifiche obiettive, con precisa individuazione dei soggetti coinvolti
- basate su informazioni corrette e complete.

3. NORME GENERALI DI COMPORAMENTO

A ogni socio-lavoratore, dipendente o collaboratore (amministratore, dirigente, coordinatore, responsabile, operatore) è chiesto di conoscere e rispettare le disposizioni contenute nel Codice Etico “Carta dei Valori e dei Comportamenti di Codess FVG” e le norme che regolano l'attività svolta nell'ambito della sua funzione, derivanti dalla Legge o da procedure e regolamenti interni. La Cooperativa si impegna ad aggiornare le disposizioni interne e a diffonderle mediante nuove versioni della Carta.

In particolare ciascun socio-lavoratore, dipendente o collaboratore ha l'obbligo di:

- evitare comportamenti contrari alle indicazioni o prescrizioni contenute nel Codice Etico “Carta dei Valori e dei Comportamenti di Codess FVG”;
- rivolgersi ai propri referenti o responsabili o all’Organismo di vigilanza per chiarimenti sulle modalità di applicazione delle disposizioni;
- riferire ai propri responsabili o all’Organismo di vigilanza su violazioni o richieste di violazione delle disposizioni;
- collaborare con l’Organismo di vigilanza per verificare le eventuali violazioni;
- far conoscere agli interlocutori con i quali si viene in contatto nell’attività lavorativa il Codice Etico e gli impegni che la Cooperativa con la sua adozione assume;
- esigere il rispetto degli obblighi stabiliti dal Codice Etico.

Amministratori, dirigenti e responsabili della Cooperativa sociale Codess FVG sono tenuti a promuovere iniziative che favoriscano l’adempimento consapevole delle disposizioni stabilite nel Codice Etico “Carta dei Valori e dei Comportamenti di Codess FVG” e a segnalare all’Organismo di vigilanza le violazioni rilevate.

Agli interlocutori con i quali la Cooperativa collabora nell’attuazione di progetti, siano essi partner, consulenti o fornitori di servizi strategici, viene richiesto:

- di prendere visione e condivisione degli aspetti più rilevanti della “Carta dei Valori e dei Comportamenti di Codess FVG”;
- di rispettare tutte le leggi, sottolineando la rilevanza delle normative in materia di lavoro e di sicurezza;
- di rispettare integralmente i Contratti Collettivi Nazionali di riferimento e di promuovere rapporti di lavoro rispettosi dei lavoratori;
- di rispettare la dignità delle persone, di impegnarsi ad evitare discriminazioni, condizioni di sfruttamento del lavoro minorile, condizioni di discriminazione per opinioni politiche, sindacali od orientamenti personali (si vedano a questo proposito le indicazioni fornite da SA8000, dall’ILO e dalla Legge 300/1970 e successive modifiche e integrazioni).

Non sono in ogni caso consentiti rapporti con partner, consulenti, fornitori o altri soggetti che nelle più diverse forme agiscano in significativo contrasto con i valori e impegni contenuti nel presente documento.

3.1 Impegni per la democrazia, partecipazione, trasparenza

Promuovere la democrazia interna

La Cooperativa si impegna a realizzare **due Assemblee** all’anno.

- La prima fornisce un resoconto delle attività e dell'esercizio, verifica il raggiungimento degli obiettivi societari, approva il bilancio, discute gli obiettivi per l'anno in corso.
- La seconda consente una verifica intermedia e permette di affrontare le questioni rilevanti avvenute nel corso dell'anno.

Il **Consiglio di Sorveglianza**, eletto dall'Assemblea dei Soci, si riunisce almeno ogni 90 giorni, i suoi compiti sono definiti dall'art. 40 dello Statuto, in particolare:

- vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione;
- favorisce la partecipazione dei Soci;
- delibera in ordine ai piani strategici, industriali e finanziari della Cooperativa predisposti dal Consiglio di Gestione.

Il **Consiglio di Gestione**, nominato dal Consiglio di Sorveglianza, si riunisce almeno una volta ogni due mesi, ogni volta sia necessario che gli amministratori deliberino e assumano decisioni strategiche, o comunque per ogni argomento che lo Statuto definisce di loro competenza.

Ricerca effettive forme di partecipazione

Diversi i momenti di partecipazione che la Cooperativa promuove:

- Le **Commissioni soci** sono incontri di approfondimento, confronto e condivisione sulle questioni importanti che investono la vita della Cooperativa, allo stesso tempo sono fondamentali momenti in cui il Consiglio di Sorveglianza raccoglie istanze e suggerimenti da tutta la base sociale. Le Commissioni soci mirano a coinvolgere diffusamente la compagine sociale. Sono momenti propedeutici al lavoro delle assemblee in cui le questioni da deliberare in assemblea vengono presentate e discusse. In un anno vengono realizzate una quindicina di commissioni organizzate su base territoriale sia per favorire la partecipazione sia per far incontrare soci che lavorano in servizi diversi.
- Il compito delle **riunioni di servizio** è quello di condividere l'organizzazione del servizio e raccogliere criticità e proposte per migliorarne il funzionamento. Le riunioni di servizio vengono realizzate in tutti i servizi con periodicità variabile, definita dalle esigenze degli specifici servizi.
- Il **coordinamento del settore operativo**, di norma convocato per aree omogenee di servizio, è il luogo di coordinamento, informazione e condivisione di buone prassi operative e gestionali, all'interno del Settore Operativo. È un momento formativo sui temi della sicurezza, Privacy, Qualità e sulle corrette prassi amministrative. Nel coordinamento si incontrano il responsabile del settore operativo, i coordinatori e referenti dei servizi e i coordinatori d'area. Il coordinamento si riunisce di norma una volta al mese.
- L'**ufficio di direzione** svolge la funzione di supportare il Consiglio di Gestione nella verifica delle strategie necessarie per il raggiungimento degli obiettivi annuali della Qualità e per coordinare le attività delle principali funzioni aziendali. Partecipano il Consiglio di Gestione, i responsabili degli uffici personale e contabilità, il responsabile del sistema per la gestione della qualità e il responsabile del servizio prevenzione e protezione. Si riunisce di norma due volte al mese.

Periodicamente, almeno una volta all'anno, la Cooperativa organizza un momento di confronto, di norma seminariale, tra gli organi societari - Consiglio di Sorveglianza e Consiglio di Gestione - e tutto il quadro amministrativo, di responsabilità e coordinamento al fine di condividere le strategie e gli obiettivi della società e per approfondimenti tematici.

Tutte le riunioni organizzative si tengono in orari di lavoro, sono retribuite e mirano a favorire la massima partecipazione dei soci lavoratori. Tutte le riunioni sono convocate con anticipo, la convocazione contiene l'ordine del giorno ed eventuali materiali di lavoro.

Il **confronto professionale e interprofessionale** è assicurato anche attraverso i percorsi di formazione e i momenti di supervisione che si svolgono nei diversi servizi.

Comunicare con chiarezza e trasparenza

La Cooperativa si impegna ad informare i soci e gli interlocutori con diverse modalità:

- Cura la comunicazione con i soci realizzando almeno quattro **bollettini** l'anno.
- Invia una **comunicazione via sms** per informare i soci riguardo alla scadenze amministrative e alle attività promosse dai diversi servizi.
- Aggiorna costantemente il **sito internet** della Cooperativa www.codessfvg.it da cui è possibile scaricare la documentazione interna più rilevante (statuto, regolamento interno, bilancio sociale, bollettino, ecc.).
- Distribuisce un fascicolo informativo (**faq**) sugli aspetti principali del rapporto societario e del rapporto di lavoro per rispondere alle più frequenti domande dei soci-lavoratori.
- Integra la comunicazione rivolta ai soci attraverso i **social network**.

La Cooperativa Codess FVG realizza e diffonde il **Bilancio sociale annuale**.

3.2 Impegni nell'ambito dei rapporti di lavoro

Selezionare il personale e costituire formali rapporti di lavoro

La Cooperativa valuta il personale da assumere considerando la rispondenza dei profili dei candidati con le esigenze dei servizi. La Cooperativa si impegna ad essere imparziale, ad assicurare pari opportunità per i soggetti interessati.

Le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psicoattitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

Il personale è assunto con formale contratto di lavoro nei modi previsti dalla normativa e dalla contrattazione collettiva vigente; non è consentita alcuna forma di lavoro irregolare.

In particolare all'atto dell'assunzione viene consegnato:

- lo Statuto
- il Regolamento interno
- il Bilancio sociale
- il Codice Etico " Carta dei Valori e dei Comportamenti di Codess FVG"
- le Faq, fascicolo con le risposte alle più frequenti domande sulla condizione di socio-lavoratore e sul rapporto di lavoro.

Il personale deve sottoscrivere l'avvenuta consegna di tutta la documentazione.

Nel momento in cui inizia la collaborazione, tutto il personale dipendente, socio e non, riceve esaurienti informazioni su compiti e attività da svolgere, sugli aspetti contrattuali e retributivi, sulle normative attinenti il campo di attività, sui comportamenti per la corretta gestione dei rischi connessi all'operatività aziendale e alla salute e sicurezza del personale.

Formare e aggiornare il personale

La Cooperativa annualmente elabora un piano formativo che prevede uno o più corsi per ogni servizio gestito. Tutti i soci-lavoratori hanno quindi l'opportunità di partecipare a momenti di aggiornamento. Il monte ore complessivo garantito è sempre superiore a quanto stabilito dal CCNL.

Coordinare e gestire le risorse professionali

Nella gestione dei rapporti gerarchici e di coordinamento l'autorità è esercitata con equità e correttezza, evitando ogni abuso e mantenendo sempre il rispetto reciproco. Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto al superiore gerarchico, prestazioni, favori personali e qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice Etico "Carta dei Valori e dei Comportamenti".

Codess FVG si impegna a valorizzare le risorse professionali e a favorire il loro sviluppo. Le figure con responsabilità di direzione e coordinamento quindi devono:

- selezionare, indirizzare, accompagnare, formare, coordinare i dipendenti o collaboratori senza discriminazione alcuna;
- creare un ambiente di lavoro nel quale le caratteristiche personali siano riconosciute e valorizzate, ma anche raccordate così da non dare luogo a discriminazioni;
- adottare criteri di merito, di competenza e comunque strettamente professionali per le decisioni relative a dipendenti o collaboratori.

Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate su:

- corrispondenza tra i profili attesi e profili posseduti dai collaboratori (per esempio, in caso di promozione o trasferimento);
- considerazioni di merito (per esempio, assegnazione degli incentivi in base ai risultati raggiunti);
- considerazioni relative allo stato di bisogno personale.

L'accesso agli incarichi è stabilito in considerazione delle competenze e delle capacità.

Compatibilmente con l'efficienza e l'efficacia complessiva dei servizi, sono favorite quelle forme di flessibilità nell'organizzazione delle attività per agevolare la maternità e la cura dei figli.

È vietata ogni forma di discriminazione ed in particolare qualsiasi discriminazione basata sulla provenienza geografica o culturale, nazionalità, genere, età, disabilità fisiche, orientamenti sessuali, opinioni politiche o sindacali, indirizzi filosofici o convinzioni religiose.

La Cooperativa sociale Codess FVG in nessuna forma tollera molestie sessuali, vessazioni fisiche o psicologiche.

Tutti devono mostrare sensibilità e rispetto nei confronti degli altri e astenersi da qualsiasi comportamento considerato offensivo.

3.3 Impegni per la legalità, il rispetto delle norme, l'onestà e la correttezza

Indipendenza

Il socio-lavoratore o dipendente comunica al proprio responsabile la partecipazione ad organizzazioni, enti o ad altri organismi le cui attività possano essere in conflitto con lo svolgimento dei propri compiti e posizione organizzativa.

Il socio-lavoratore o dipendente che opera in posizione di autonomia evita di prendere decisioni o svolgere attività inerenti alle sue mansioni in situazioni (anche solo apparenti) di conflitto di interessi.

Incarichi incompatibili

Il socio-lavoratore o dipendente non accetta incarichi di collaborazione, retribuzioni o remunerazioni in denaro o in natura da utenti o committenti della Cooperativa.

Tutto il personale dipendente, socio e non, deve attenersi alle norme contenute nell'articolo 11

dello Statuto di Codess FVG, in particolare in merito al divieto di aderire contemporaneamente ad altre cooperative che perseguano analoghi scopi sociali o esplicino un'attività concorrente, nonché di prestare lavoro a favore di terzi che gestiscano imprese concorrenti, salvo eventuale autorizzazione da parte del Consiglio di Gestione, sentito l'Organismo di vigilanza.

Riservatezza

Le informazioni acquisite in ambito lavorativo debbono rimanere strettamente riservate e opportunamente protette e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate, sia all'interno sia all'esterno della Cooperativa, se non nel rispetto della normativa vigente sulla tutela della privacy e delle procedure aziendali.

Conflitto di interessi

Ciascuno è tenuto a evitare situazioni in cui si possano manifestarsi conflitti tra interessi propri e interessi della Cooperativa; a evitare interferenze che limitino la capacità di assumere decisioni imparziali; a evitare situazioni di vantaggio personale determinate da informazioni acquisite nello svolgimento delle proprie funzioni.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, producono conflitti di interesse le seguenti situazioni:

- ricoprire funzioni di vertice presso altri enti (consigliere di amministrazione, amministratore delegato, responsabile di funzione);
- avere interessi economici o finanziari presso fornitori, clienti, concorrenti o partner commerciali di Codess FVG;
- utilizzare la propria posizione professionale o le informazioni acquisite nel proprio lavoro in modo che si possa creare conflitto tra i propri interessi personali e gli interessi della Cooperativa;
- svolgere attività lavorative, di qualsiasi tipo, presso altre cooperative o imprese che svolgano attività concorrenti;
- accettare denaro, favori o vantaggi da persone, cooperative o imprese che sono o intendono entrare in rapporti economici con Codess FVG;
- svolgere incarichi professionali o operare in posizioni organizzative tali da confliggere con cariche pubbliche in enti che abbiano - a qualsiasi titolo - rapporti economici con Codess FVG.

Se si configura – anche solo all'apparenza – una situazione di conflitto di interessi, ciascuno è tenuto a darne comunicazione sia al proprio coordinatore/responsabile o direttamente al Consiglio di Gestione, sia all'Organismo di vigilanza che esprime un'indicazione in merito.

Doni

Sono da evitare l'offerta o la ricezione di regali, doni, denaro, pagamenti, omaggi a vario titolo, sia di natura materiale che immateriale (ad esempio: promozioni, servizi, assunzioni di favore, consulenze di favore, sconti, ad eccezione di quelli specificamente ammessi dalla contrattazione). Possono essere accettati doni di natura simbolica e di valore modico, che possano essere considerati usuali nell'occasione o nella ricorrenza e che non possano essere interpretati come finalizzati a ottenere trattamenti di favore e vantaggi.

Rapporti con partiti, sindacati e associazioni

I principi di trasparenza, indipendenza ed integrità debbono caratterizzare i rapporti intrattenuti dai soci-lavoratori e in particolare dalle figure con responsabilità di governo, di direzione e gestionali con le formazioni politiche e le organizzazioni sindacali. I rapporti con queste ultime sono improntati a favorire una corretta dialettica, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento per chi vi aderisca, ne sia delegato o rappresentante.

La Cooperativa vieta che amministratori, dirigenti, coordinatori o operatore, nell'ambito delle

responsabilità e funzioni lavorative, erogano contributi diretti o indiretti (in denaro, in natura o in altra forma) a movimenti, comitati, formazioni politiche e sindacali, o a loro rappresentanti. Sottopone, inoltre, a procedura disciplinare chi promette o effettua versamenti per conto della Cooperativa e provvede al recupero di quanto impropriamente versato.

Codess FVG può invece effettuare donazioni direttamente o aderendo a richieste o campagne, a favore di enti e associazioni senza fini di lucro, organizzazioni non governative ed altre organizzazioni impegnate in attività di carattere umanitario, sociale, culturale. Tali donazioni devono in ogni caso essere deliberate dal Consiglio di Gestione.

Rapporti con le istituzioni e le amministrazioni pubbliche

L'assunzione di impegni verso istituzioni e amministrazioni pubbliche è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte e autorizzate, nel rispetto rigoroso delle disposizioni normative e dei regolamenti. Tali impegni non possono in nessun modo compromettere l'integrità e la reputazione della Cooperativa.

Nessuno che operi per conto e nell'interesse della Cooperativa Codess FVG può accettare, promettere o offrire denaro, doni, beni, servizi, prestazioni, vantaggi, favori o promesse di impiego a rappresentanti di istituzioni e amministrazioni pubbliche.

In nessun modo la Cooperativa ammette comportamenti che mirino ad influenzare le decisioni di figure che ricoprono cariche politiche o funzioni dirigenziali, tecniche o amministrative per ottenere trattamenti favorevoli o vantaggi non dovuti.

Chiunque, operando in nome e per conto di Codess FVG, riceva direttamente o indirettamente richieste, promesse, pressioni, offerte di denaro o di favori deve immediatamente riferire al proprio responsabile e all'Organismo di vigilanza per l'assunzione dei provvedimenti conseguenti.

Ciascun lavoratore, socio o non, che ricopra cariche pubbliche non deve avvalersi in alcun modo dei dati in suo possesso a scopo di vantaggio professionale né favorire la Cooperativa sociale Codess FVG. Ciascun socio-lavoratore deve sentirsi personalmente impegnato ad evitare conflitti di interesse individuali o societari.

Integrità ed indipendenza nei rapporti con i clienti e fornitori

Nei rapporti di affari con i clienti e fornitori sono vietate donazioni, omaggi, benefici diretti o indiretti, salvo:

- si configurino come atti di cortesia e di ospitalità;
- siano di natura e valore modico;
- possano essere considerati usuali nella specifica occasione;
- non possano essere interpretati come miranti ad ottenere trattamenti di favore non determinati dalle regole di mercato.

Tutto il personale dipendente, socio e non, che riceva doni o trattamenti di favore da clienti o fornitori deve avvertire il proprio referente e l'Organismo di vigilanza per consentire di valutare se accettare doni o favori per motivi di opportunità, se restituirli o rifiutarli e se eventualmente interrompere i rapporti contrattuali in avvio o in corso.

La stipula di un contratto con un fornitore e la gestione del rapporto con lo stesso devono basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando, per quanto possibile, eccessi di reciproca dipendenza.

3.4 Impegni per la tutela della salute, sicurezza e privacy

Salute e sicurezza

Codess FVG promuove e diffonde la cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza verso i rischi e l'importanza della loro gestione, promuovendo comportamenti responsabili e tutelando, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza di tutti i soci-lavoratori.

Tutti i soci-lavoratori, dipendenti e collaboratori sono tenuti allo scrupoloso rispetto delle norme e degli obblighi derivanti dalla normativa sulla salute e sicurezza, nonché al rispetto di tutte le misure di salute e sicurezza previste dalle procedure e dai regolamenti interni.

L'Organismo di vigilanza ha il compito di verificare il pieno adempimento da parte dell'intera organizzazione della normativa sulla sicurezza e sulla tutela della salute nei luoghi di lavoro.

Affinché i rappresentanti dei lavoratori possano svolgere con efficacia i compiti loro assegnati dalla normativa, Codess FVG si impegna:

- a determinare le più ampie condizioni di operatività;
- ad assicurare adeguata informazione e formazione;
- a convocare riunioni periodiche del Servizio prevenzione per la sicurezza almeno tre volte all'anno.

Gestione delle informazioni e privacy

La privacy degli utenti, dei lavoratori, dei clienti, di volontari e altre figure collegate ai servizi gestiti è tutelata nel rispetto della normativa di riferimento, anche attraverso standard operativi che specificano le informazioni ricevute e le relative modalità di trattamento e di conservazione. Sono vietate indagini su idee, preferenze, gusti personali e vita privata delle persone.

I lavoratori, soci o non, sono tenuti a conoscere ed applicare rigorosamente quanto previsto dalle disposizioni della Cooperativa attraverso il proprio regolamento interno in tema di tutela della privacy e sicurezza delle informazioni, per garantire integrità, riservatezza e rintracciabilità.

3.5 Impegni per il rispetto della persona, delle comunità e dei territori

La Cooperativa sociale Codess FVG, in coerenza con i propri valori e con le finalità generali stabilite dalla legge 381/1991 concorre alla progettazione e gestione di servizi che mirino alla promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, evitando di intervenire qualora le risorse siano insufficienti o nel caso di servizi contrari alle finalità della legge o in conflitto con i valori contenuti nel presente Codice Etico.

Per ogni area di attività, Codess FVG elabora in forma partecipata specifiche norme di comportamento che sono parte integrante del presente Codice Etico e a cui tutti i soci-lavoratori sono tenuti ad attenersi.

Codess FVG si impegna a raccogliere il punto di vista e a sondare la soddisfazione di utenti e committenti, dando riscontro di reclami e suggerimenti.

Codess FVG ricerca il confronto e il dialogo con le associazioni di tutela e di rappresentanza di utenti e famigliari.

Codess FVG offre servizi ed eroga prestazioni:

- condividendo con i committenti e partner informazioni significative;

- ricercando il comune sviluppo di conoscenze per migliorare i servizi e rispondere alle esigenze dei fruitori;
- promuovendo scambi continui e reciproci di esperienze e apprendimenti;
- praticando il metodo della coprogettazione con l'Ente pubblico per lo sviluppo e il miglioramento dei servizi.

Codess FVG fornisce ai committenti le informazioni necessarie a valutare l'adeguatezza dei servizi e a mantenere il controllo della loro programmazione.

Codess FVG sviluppa progetti e collaborazioni con le associazioni e il volontariato riconoscendone il ruolo propositivo e l'apporto nella costruzione di reti attive di promozione del benessere sociale. All'interno dei servizi favorisce la loro presenza e operatività in un quadro di accordi condivisi e con uno spirito di confronto costruttivo.

In materia di tutela dell'ambiente, Codess FVG si impegna a promuovere nelle sue attività comportamenti che favoriscano un uso sostenibile delle risorse e il rispetto del territorio in cui realizza i propri servizi e in cui i propri soci-lavoratori vivono e lavorano. Con questi obiettivi:

- privilegia l'utilizzo di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili;
- usa in prevalenza carta riciclabile;
- si attiene scrupolosamente alle indicazioni delle amministrazioni locali in materia di rifiuti urbani.

3.6 Impegni per l'integrità gestionale ed efficienza organizzativa

Correttezza del bilancio e cura del patrimonio della Cooperativa

Il controllo dei processi amministrativi e dell'assetto organizzativo della società, del suo corretto funzionamento in particolare a riguardo della regolare tenuta della contabilità e del bilancio sono competenze del Consiglio di Sorveglianza. Codess FVG ha previsto la nomina in questo organismo di membri esterni, di cui almeno uno deve essere scelto tra i revisori legali iscritti nell'apposito Registro.

Statutariamente, inoltre, la Cooperativa è sottoposta a revisione legale dei conti da un revisore o da una società di revisione.

La Cooperativa è sottoposta, infine, a un ulteriore tipo di vigilanza e revisione esterna, operata in base a precisa normativa regionale da Legacoop FVG, associazione di categoria a cui è iscritta.

Integrità gestionale

Il Sistema qualità e l'organizzazione della Codess FVG è certificato in base alle norme UNI EN ISO 9001:2008. Tutti i processi fondamentali sono descritti nel Manuale della Qualità ed è previsto un sistema di controllo generale. Ciò garantisce un sistema gestionale integro ed efficiente, descrivendo e verificando, tra l'altro:

- il sistema delle responsabilità;
- l'organigramma;
- la procedura per gli acquisti che vede sempre coinvolte persone diverse nella varie fasi di scelta, autorizzazione e pagamento;
- la valutazione dei fornitori che avviene periodicamente su criteri oggettivi;
- le anomalie e criticità emerse che vengono formalizzate e valutate da più persone.

Efficienza organizzativa

La Cooperativa valuta attentamente congruità e fattibilità delle prestazioni richieste, con particolare riguardo alle condizioni normative tecniche ed economiche, in modo da rilevare tempestivamente le anomalie.

Codess FVG in nessun caso assume impegni contrattuali che possano comportare inammissibili diminuzioni della qualità di servizi e prestazioni, riduzioni improprie delle remunerazioni del personale, deroghe alla sicurezza del lavoro. Nei rapporti con la committenza, la Cooperativa assicura correttezza e chiarezza nelle trattative commerciali e nell'assunzione dei vincoli contrattuali, nonché il fedele e puntuale adempimento degli stessi.

Ognuno, nell'ambito delle responsabilità connesse al ruolo ricoperto, deve fornire il massimo livello di professionalità di cui dispone per soddisfare i bisogni degli utenti e delle altre parti con cui si relaziona. È necessario che ciascuno svolga con impegno le attività assegnate, contribuendo in maniera concreta al raggiungimento degli obiettivi aziendali e sociali della Cooperativa.

Utilizzo e salvaguardia di beni, strumenti e applicativi di proprietà della Cooperativa

Tutto il personale dipendente, socio e non, è tenuto ad operare con la dovuta cura e diligenza per tutelare i beni di proprietà della Cooperativa, attraverso comportamenti responsabili e in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando, ove opportuno, il loro impiego.

Tutto il personale dipendente, socio e non, è responsabile delle risorse e degli strumenti affidatigli e ha il dovere di informare tempestivamente le strutture preposte riguardo ad eventuali minacce o eventi dannosi per la Società stessa o per i suoi beni.

In particolare:

- ogni socio-lavoratore o dipendente è tenuto ad evitare usi impropri che possano causare costi indebiti, danni o riduzione di efficienza o comunque in contrasto con l'interesse della Cooperativa;
- ogni socio-lavoratore o dipendente è tenuto ad adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche e procedure interne, al fine di non compromettere la funzionalità, la protezione e la sicurezza di sistemi informatici, apparecchiature ed impianti della Cooperativa;
- ogni socio-lavoratore o dipendente è tenuto ad operare sempre nel rispetto delle norme di sicurezza previste dalla legge e dalle procedure interne, al fine di prevenire possibili danni a cose, persone o all'ambiente;
- ogni socio-lavoratore o dipendente è tenuto ad utilizzare i beni di proprietà della Cooperativa, di qualsiasi tipo e valore, nel rispetto della legge e delle normative interne;
- tutti i beni di proprietà della Cooperativa vanno utilizzati esclusivamente per scopi connessi all'esercizio dell'attività lavorativa e, comunque, è vietato, salvo quando previsto da normative specifiche, l'utilizzo o la cessione dei beni stessi da parte di terzi o a terzi, anche temporaneamente;
- ogni socio-lavoratore o dipendente è tenuto ad operare al fine di ridurre il rischio di furti, danneggiamenti o altre minacce ai beni ed alle risorse assegnate o presenti, informando in modo tempestivo le funzioni preposte in caso di situazioni anomale.

Per quanto riguarda gli applicativi informatici (software) ciascuno è tenuto a:

- utilizzarli secondo le indicazioni e per gli scopi per i quali vengono messi a disposizione;
- adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici;
- in nessun caso è ammessa l'installazione o l'uso di applicativi privi di licenza, fatti salvi i programmi informatici di dominio pubblico (freeware).

4. NORME DI COMPORTAMENTO PER AREE DI SERVIZIO

Premessa

I servizi gestiti dalla Cooperativa sono rivolti a persone che hanno necessità di aiuto, sostegno, affiancamento e orientamento. Essi mirano a dare risposte, tutelare diritti ed esigenze di persone che spesso si trovano in una condizione di disagio o di fragilità e verso le quali è indispensabile impegnarsi con professionalità e sensibilità.

Pertanto qualsiasi comportamento irrispettoso della dignità della persona e atti quali ingiurie e maltrattamenti, violenze e abusi, in qualsiasi forma e di qualsiasi genere, sia fisici che psicologici, non saranno in alcun modo tollerati e saranno severamente puniti.

Ciascun collaboratore o dipendente deve tempestivamente segnalare, al proprio responsabile o referente interno, qualsiasi violazione del Codice, ovvero qualunque richiesta di violazione dello stesso, da chiunque ricevuta, fornendo tutte le informazioni in suo possesso.

4.1 AREA ANZIANI: servizi di assistenza domiciliare e case di riposo

Responsabilità nei confronti della persona e della sua famiglia

- Accettare la persona assistita e la sua famiglia, senza che pregiudizi compromettano l'erogazione del servizio. L'intervento assistenziale deve essere fornito a prescindere da provenienza geografica e culturale, genere, nazionalità, comportamenti sessuali, orientamenti politici, religione, ecc.
- Riconoscere l'autonomia della persona assistita, stimolandone le capacità residue e le risorse individuali senza sostituirsi ad essa.
- Entrare in empatia con la persona assistita attraverso una relazione fatta di cortesia e di rispetto per trasmettere un senso di fiducia, sicurezza e sostegno.
- Costruire interventi personalizzati attraverso l'elaborazione dei progetti assistenziali individualizzati (PAI), leggendo le esigenze della persona, osservando, raccogliendo dati, valutando le informazioni, confrontandosi con le altre figure professionali coinvolte, ricercando l'integrazione dei loro interventi.
- Tutelare la salute degli ospiti e la propria, attraverso il rispetto delle norme di sicurezza e l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (DPI).
- Rispettare la riservatezza nei confronti della persona assistita e della sua famiglia. Ciò esclude la curiosità inopportuna (quale violazione dell'intimità personale) e l'ingerenza negli affari altrui. È fondamentale evitare di parlare ad utenti e ai loro famigliari di fatti privati di altri utenti o famigliari. I comportamenti professionali devono essere improntati da discrezione e tatto.
- Non intrattenere rapporti di lavoro e di altro genere con gli utenti seguiti dal servizio.

La Cooperativa sociale Codess FVG riconosce che il lavoro socio-assistenziale è complesso. Per questo chiede a tutti gli operatori di assumere le proprie responsabilità intese come capacità di fare scelte consapevoli, di considerare le conseguenze del proprio agire, di saper rispondere del proprio lavoro di fronte alle persone assistite, ai colleghi, ai superiori.

Responsabilità nei confronti della propria professione

- Assumere uno stile di lavoro fatto di atteggiamenti, comportamenti e linguaggi adeguati alle situazioni, ispirati dagli indirizzi professionali.
- Interagire in modo aperto e rispettoso esprimendo il proprio pensiero e prendendo parte attiva alla presa di decisioni.

- Curare la propria crescita professionale sviluppando e consolidando le proprie conoscenze, competenze e abilità, sia con la partecipazione periodica a riunioni di équipe e di servizio, sia a corsi di formazione e seminari di aggiornamento, per garantire alle persone assistite interventi efficaci e corretti.
- Collaborare con i colleghi in situazioni di bisogno, consapevoli che il rispetto o meno dei ritmi lavorativi dell'organizzazione comporta ripercussioni positive o negative sull'operato di tutto il team e, quindi, sul servizio rivolto agli utenti.
- Improntare i rapporti tra colleghi alla correttezza e al rispetto reciproco, mettendo al centro dell'attività assistenziale il bene della persona assistita e null'altro.
- Comunicare in modo chiaro e completo le informazioni che aiutino i nuovi operatori ad acquisire conoscenze, comprendere le procedure, sviluppare le competenze necessarie a svolgere il proprio lavoro di assistenza.
- Rispettare con scrupolo il diritto alla riservatezza di tutti i colleghi non rivelando informazioni relative alla loro vita privata di cui si sia conoscenza.
- Collaborare con le diverse figure professionali dell'équipe multidisciplinare, riconoscendone l'apporto e facilitando la condivisione di informazioni per impostare interventi che rispondano alle esigenze delle persone assistite.
- Collaborare con i soggetti del territorio che si relazionano direttamente o indirettamente con il servizio, favorendo in particolare l'apporto del volontariato, valorizzandone presenza e ruolo.

4.2 AREA INFANZIA: nidi d'infanzia e servizi integrativi

In quest'area collaborano varie figure: coordinatrici, educatrici, operatori d'appoggio e cuoche con specifiche responsabilità, ma con un comune orientamento verso ciascun bambino a garanzia del suo benessere.

Responsabilità nei confronti del bambino e della famiglia

- Accogliere e rispettare ciascun bambino per costruire contesti di crescita e relazioni significative.
- Promuovere e difendere il diritto di ogni bambino alla salute, alla sicurezza fisica e affettiva, alla sua diversità, unicità, alla sua educazione, al benessere.
- Stimolare la curiosità, l'esplorazione, la scoperta da parte del bambino per assicurare esperienze che privilegino conoscenze attente alle dimensioni emotive, affettive, cognitive e sociali.
- Osservare, comprendere e documentare il percorso di crescita del bambino senza giudicarlo.
- Permettere al bambino di vivere sia momenti e attività organizzate che momenti di libertà.
- Sostenere il ruolo educativo della famiglia e la competenza dei genitori nell'educazione dei loro figli, collaborando con loro.
- Garantire alla famiglia la più completa informazione e partecipazione nei servizi al fine di promuovere un clima costruttivo tra famiglia e servizio.
- Dichiarare alla famiglia gli obiettivi educativi e culturali, rendere conto dei risultati e favorire il confronto e la condivisione del progetto educativo.
- Rispettare la diversità culturale, sociale, religiosa, etnica della famiglia.
- Mantenere il segreto professionale su ciò che viene confidato o che si viene a conoscere nell'ambito professionale.
- Garantire l'igiene e la sanificazione degli ambienti e il rispetto dei principi dietetici nella manipolazione e produzione degli alimenti destinati ai bambini, con particolare attenzione alle norme di legge.

Responsabilità nei confronti della professione

- Assumere uno stile di lavoro fatto di atteggiamenti, comportamenti e linguaggi adeguati alle situazioni, ispirati dagli indirizzi professionali.
- Curare la propria crescita professionale, sviluppando e consolidando le proprie conoscenze, competenze e abilità attraverso la partecipazione periodica alle riunioni di équipe, ai corsi di formazione, ai momenti di programmazione e di supervisione.
- Promuovere la collaborazione con i colleghi, anche attraverso lo scambio di esperienze.
- Favorire la collegialità educativa, al fine di progettare e coordinare l'azione educativa.
- Riflettere sul proprio stile educativo e favorire l'autovalutazione fra gruppi di colleghi per migliorare la professionalità.
- Essere corretti e rispettosi mettendo al centro dell'attività professionale il benessere del bambino.
- Rispettare il diritto alla riservatezza nei confronti dei colleghi non rivelando ad altri informazioni relative alla vita privata di altri operatori.
- Collaborare con altri professionisti (psicologi, pediatri, ecc.) per affrontare particolari situazioni di bambini che richiedano l'intervento di diverse competenze professionali.
- Collaborare con i soggetti del territorio che si relazionano direttamente o indirettamente con il servizio, favorendo in particolare l'apporto delle istituzioni scolastiche e del volontariato valorizzandone presenza e ruolo.

4.3 AREA GIOVANI: servizi informagiovani e centri di aggregazione

Responsabilità nei confronti dei giovani

- Assicurare un servizio aperto a tutti i giovani indistintamente, rispondente a criteri di riconoscibilità e raggiungibilità.
- Entrare in relazione con gli utenti con cortesia e disponibilità, garantire l'uguaglianza e le pari opportunità dell'accesso all'informazione senza distinzione di razza, sesso, lingua, provenienza, religione ed opinione.
- Rispettare i criteri di obiettività, imparzialità e neutralità sia nella ricerca delle informazioni che nell'offerta del servizio al fine di assicurare l'autonomia di scelta delle persone.
- Fornire informazioni che consentano all'utente di scegliere e decidere con autonomia, che sviluppino consapevolezza e competenze, rispettando e sostenendo gli orientamenti personali.
- Sviluppare competenze comunicative che consentano di trasmettere le informazioni in modo chiaro ed adeguato all'interlocutore.
- Interagire con utenti di diversa provenienza sociale e culturale, adattando lo stile comunicativo.
- Rispettare l'individualità dell'utente e garantirne la riservatezza delle richieste.
- Offrire servizi orientati all'utente, con disponibilità e cortesia.
- Arricchire progressivamente le proprie competenze tecnico-operative, la capacità di predisporre materiali informativi mirati alle diverse esigenze che gli utenti manifestano.

Responsabilità nei confronti della propria professione

- Offrire informazioni gratuite, affidabili, precise, puntuali, aggiornate, verificabili, trasparenti, pluralistiche e complete.
- Assicurare il trattamento dell'informazione generalista e plurisetoriale garantendo in modo conforme la filiera del trattamento dell'informazione.
- Accrescere le abilità di ascolto e comprensione per cogliere le domande, analizzare le esigenze dell'utente e fornire risposte adeguate.
- Promuovere il sistema di scambio di informazioni con altri operatori ed altre strutture, consolidando la capacità di lavorare in équipe.
- Garantire, anche attraverso formazione ed aggiornamenti adeguati, una conoscenza approfondita dei molteplici servizi richiesti all'informagiovani e del contesto sociale, culturale, economico, occupazionale nel quale opera la struttura.
- Adeguare le aree informative all'evoluzione dei bisogni giovanili, verificando la corrispondenza tra domanda ed offerta informativa.
- Conoscere gli aspetti del servizio che soddisfano gli utenti e quelli che necessitano di miglioramento e valutare la rispondenza dei processi utilizzando strumenti di monitoraggio qualitativi e quantitativi.
- Collaborare con i soggetti del territorio che si relazionano direttamente o indirettamente con il servizio, favorendo in particolare l'apporto delle associazioni giovanili e del volontariato valorizzandone presenza e ruolo.

4.4 AREA MINORI E PERSONE CON DISABILITÀ: servizi socio-educativi

In quest'area interagiscono varie figure: addetti all'assistenza educatori, coordinatori. Diverse le responsabilità, comune l'orientamento che mira a garantire il benessere del minore e della persona disabile.

Responsabilità nei confronti del minore, della persona disabile e della famiglia

- Rispettare la personalità e la dignità dei propri utenti e del loro ambiente di vita evitando qualsiasi forma di discriminazione che si riferisca all'appartenenza etnica, al sesso, all'età, alla religione, allo stato civile, giuridico, alle idee politiche, ad una qualsiasi disabilità o malattia o in generale alle condizioni personali e sociali.
- Evitare relazioni con gli utenti che esulino dal rapporto professionale e che presuppongano dipendenze affettive.
- Non utilizzare tecniche di manipolazione o costrizione. Solo nell'ambito di una condivisione interdisciplinare si può intervenire con autorevolezza e determinazione, in particolare per evitare comportamenti auto/etero lesivi, ricorrendo a metodi e tecniche d'intervento che non danneggiano la dignità dell'utente.
- Rispettare il segreto professionale su tutto ciò di cui si può venire a conoscenza nel rapporto educativo anche, salve le giuste cause di rivelazione previste dalla legge e salvo il rischio di grave pregiudizio all'utente, in particolare quando si tratti di minori o di persone incapaci di autodeterminarsi.
- Tenere un contatto diretto e continuo con i componenti della famiglia ed agire in modo coordinato con loro tutte le volte che ciò è necessario e possibile, operando per potenziare le risorse personali e sociali di tutti i membri della famiglia dell'utente perché collaborino nell'affrontare i problemi educativi.

Responsabilità nei confronti della propria professione

- Arricchire costantemente le proprie conoscenze e sviluppare le competenze personali attraverso l'aggiornamento permanente e la supervisione.
- Nella relazione educativa non abusare della propria posizione professionale e delle informazioni ottenute per ottenere vantaggi personali o di terzi.
- Se la figura educativa ricopre cariche pubbliche non può avvalersi dei dati in suo possesso a scopo di vantaggio professionale o di altro tipo.
- Costruire il proprio intervento attraverso l'elaborazione dei Progetti educativi personalizzati, l'approccio relazionale empatico, la lettura del bisogno, la raccolta di informazioni, l'osservazione, il confronto dei dati, la valutazione, il costante confronto e la verifica con le altre figure professionali coinvolte integrandosi con i loro interventi.
- Agire secondo il principio dell'efficacia dell'intervento sia evitando forme di accanimento educativo, sia promuovendo la progressiva autonomia dell'utente.
- Esercitare la piena autonomia professionale nel rispetto delle peculiari competenze professionali proprie e altrui.
- Collaborare in modo leale, corretto e fiducioso con i colleghi e gli altri professionisti nel rispetto delle opinioni, valori, approcci teorici di riferimento, promuovendo un'efficace comunicazione interpersonale per un sistema di interventi integrato e coerente.
- Rispettare ed applicare le indicazioni prescritte nei piani di servizio ed informare con regolarità e precisione il diretto superiore del proprio adempimento professionale.
- Collaborare con i soggetti del territorio che si relazionano direttamente o indirettamente con il servizio, favorendo in particolare l'apporto del volontariato, valorizzandone presenza e ruolo.