

## CARTA ETICA DELLA COOPERATIVA ANIMAZIONE VALDOCCO

**7 maggio 2019**

## Sezione prima: etica, principi e loro realizzazione

### PREMESSA

La Carta Etica è uno strumento col quale la Cooperativa esplicita valori, principi di comportamento e impegni nei confronti di tutti i destinatari e utenti dei servizi gestiti, dei propri soci e di tutti i soggetti portatori di interesse. È dunque un documento voluto e approvato dal Consiglio di Amministrazione, quale riferimento per tutti coloro che contribuiscono in diverse forme alla realizzazione delle attività della Cooperativa.

La Cooperativa in quanto impresa sociale è basata su principi di mutualità, solidarietà, cooperazione, eticità, trasparenza, equità, uguaglianza e legalità, e si impegna nella loro applicazione secondo quanto previsto nel proprio apparato documentale di cui al paragrafo che segue "Meccanismi di attuazione"

Il perseguimento dello scopo sociale non può mai giustificare una condotta contraria allo Statuto, alla legge, alle norme di settore, ai principi del Movimento Cooperativo, alle disposizioni della presente Carta Etica, al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di cui al D.Lgs. 231/01 e ad ogni altro riferimento documentale richiamato nel presente documento.

La Cooperativa esige dai propri soci, amministratori, dirigenti, sindaci, quadri, dipendenti e da chiunque svolga a qualsiasi titolo funzioni di rappresentanza, anche di fatto, il rispetto della legislazione vigente, nonché pretende comportamenti eticamente corretti, tali da non pregiudicare la moralità e l'affidabilità professionale dei medesimi.

Sul piano etico la Cooperativa Animazione Valdocco persegue le attività d'impresa con onestà ed integrità, nel rispetto di principi etici e morali.

Per assicurare il pieno rispetto di questi principi, gli stessi vengono declinati in questo documento, che si applica a tutti i soci, dipendenti e collaboratori, fornitori, clienti e portatori di interesse della Cooperativa.

La Carta Etica è integrata nell'apparato documentale istituzionale della Cooperativa, il quale è costituito da: Statuto, Regolamento delle Prestazioni Lavorative dei Soci, Manuale Sistema di Gestione per la Qualità, Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di cui al D.Lgs. 231/01, Regolamento Interno dell'uso di Posta Elettronica e Internet, Policy Privacy, Codice Disciplinare, Carta del Servizio, Delibere del Consiglio di Amministrazione e Comunicazioni Interne della Direzione Generale, Bilancio d'Esercizio (annuale) e Bilancio Sociale (annuale).

### PRINCIPI GUIDA

*"La nostra è una cooperativa sociale: la nostra missione è di occuparci di esclusione e di disagio sociale, progettando e gestendo servizi socio sanitari ed educativi. Lo facciamo per nome e per conto dell'Amministrazione Pubblica locale, espressione della Comunità in cui siamo inseriti, mettendo a disposizione la nostra professionalità, la nostra creatività ed esercitando il diritto al lavoro e all'impresa." (Dichiarazione di Missione)*

### RIFERIMENTI STATUTARI

*"La cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la parità di trattamento, l'assenza di qualsiasi discriminazione, l'essenzialità contrapposta al consumismo e allo spreco, una giusta distribuzione dei guadagni, un lavoro non strutturato sullo sfruttamento, la priorità dell'uomo sul denaro, la democrazia interna ed esterna.*

*La cooperativa intende operare come impresa, mediante la solidale partecipazione della base sociale e di tutto il gruppo sociale che ad essa fa riferimento, proponendosi di svolgere in modo organizzato e senza fini di lucro un'attività finalizzata:*

- alla ricerca di uno sviluppo sostenibile, anche in relazione ad un rapporto equilibrato con l'ambiente;
- al superamento di tutte le forme di violenza e di sfruttamento nei rapporti sociali;
- alla prevenzione di ogni forma di disagio o di emarginazione." (art. 4 dello Statuto)

## RIFERIMENTI ALLA POLITICA DICHIARATA NEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'

### Organizzazione orientata alle persone

Il principale obiettivo, che ci siamo dati, è aiutare ogni persona a vivere la sua storia indipendentemente da come è iniziata, nel suo presente, nella sua memoria, per permettergli di vivere una vita come potrà sembrargli possibile ed accettabile.

La **centralità dell'individuo**, il desiderio di realizzare pari **opportunità** per tutti coloro che vivono all'interno della nostra società, si sono concretizzati sviluppando un'esperienza lavorativa rispondente ai bisogni del **territorio** mediante un'impresa cooperativa di proprietà dei lavoratori che produce servizi e beni finalizzati a permettere a persone in condizione di esclusione sociale di sostenere i propri **diritti** e di rompere l'isolamento per effettuare dei percorsi di ricostruzione sociale.

### Leadership e coinvolgimento del personale

La forma cooperativa è in grado di garantire condizioni egualitarie di partecipazione e democrazia, ma nello stesso tempo permette ad ogni individuo inserito in essa di crescere e di apportare un contributo proporzionato alle sue capacità e competenze. Una struttura che privilegia la **responsabilità** come manifestazione di **libertà** e del **diritto** di poter fare.

La responsabilità è di ogni singolo cooperatore in proporzione alla carica ricoperta o alla funzione; secondariamente attiene al gruppo e all'organizzazione in ragione dei mandati che il gruppo o l'organizzazione hanno ricevuto.

La principale risorsa della cooperazione è, quindi, rappresentata dagli individui che ne fanno parte. Per questo la **valorizzazione** delle risorse umane, il **rispetto** dell'autonomia dei dipendenti anche non soci, l'incentivo alla loro **partecipazione** alle decisioni dell'impresa, la limitazione della loro subordinazione all'autorità per i soli aspetti necessari all'esercizio dell'impresa, costituiscono principi fondamentali della nostra cooperativa.

### Approccio basato sui processi

La consapevolezza che l'ascolto dell'ambiente esterno, e l'individuazione dell'efficienza e dell'elasticità/flessibilità sono requisiti necessari per poter offrire dei servizi di qualità, ci ha fatto privilegiare alcuni aspetti dell'intervento quali: il senso progettuale del servizio offerto, la professionalità collettiva, lo stretto rapporto di collaborazione con il territorio e la comunità locale nella dimensione di sviluppo di un **welfare** di prossimità.

L'idea di ogni **progetto** realizzato si basa sull'importanza e sulla necessità di creare le condizioni necessarie perché si sviluppi una sensibilità sempre più crescente all'interno della nostra società, per la prevenzione nei confronti di ogni forma di disagio o rischi di emarginazione.

Base del lavoro svolto è la tutela della **salute** delle persone a cui si offre un servizio, intesa come benessere relativo alle proprie condizioni psicofisiche e relazionali, basato sulle potenzialità e opportunità di crescita e di raggiungimento di reale autonomia soggettiva.

## PRINCIPI DI COMPORTAMENTO

### L'IMPEGNO DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE, DELLA DIREZIONE E DI TUTTI I RESPONSABILI IN ORGANIZZAZIONE VERSO I SOCI, I DIPENDENTI E I COLLABORATORI

E' vietata qualsiasi forma di discriminazione o di favoritismo, di emarginazione, di mobbing.

E' vietato qualsiasi atto ritorsivo o discriminatorio, diretto o indiretto, nei confronti di chi segnala condotte illegali o contrarie a quanto previsto dalla presente Carta Etica.

In relazione alla questione dell'identità del segnalante, la Cooperativa intende il più possibile tutelarla, non rendendola pubblica se non quando necessario, per obbligo normativo o a tutela dell'accusato, anche in ambito disciplinare.

In particolare, la cooperativa:

- Rispetta e valorizza le diversità e le **differenze** relative: al genere, all'orientamento sessuale, all'età, allo stato di salute, e derivanti dalla cultura di origine e dalle credenze religiose e opinioni politiche. Ogni lavoratore sarà trattato con dignità, rispetto e moralità; nessun lavoratore verrà sottoposto ad abusi fisici, sessuali, psicologici (angherie, vessazioni, umiliazioni, maldicenze), morali e verbali
- Rispetta le norme poste a tutela della donna, della parità di trattamento e di opportunità, a tutela e a sostegno della maternità e della paternità, rifiutando ogni forma di discriminazione
- Attraverso un sistema di **comunicazione** articolato, favorisce il dialogo e l'espressione soggettiva e collettiva, come indispensabile contributo di capitale sociale e umano all'impresa
- Favorisce la **partecipazione** ai processi decisionali e consente un apprendimento continuo anche come crescita personale e professionale; implementa il lavoro di gruppo esercitando le responsabilità e l'autorità secondo criteri di equità e trasparenza dei compiti; sviluppa un clima aziendale che rende possibile l'espressione, il dialogo e lo scambio di opinioni e di interessi
- Non fa uso di lavoro forzato né in altro modo vincolato, né comunque irregolare
- Non impiega lavoratori con età inferiore a quella stabilita dalla normativa in vigore e, comunque, nel pieno rispetto delle norme poste a tutela dei bambini e degli adolescenti
- Non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare e/o comunque instaurato con violazione delle leggi sul lavoro e di quelle di carattere tributario e/o previdenziale
- Garantisce il fatto che ogni **ambiente** di lavoro sia sano e sicuro
- Garantisce che la ricerca e selezione del personale avvengano secondo le esigenze dell'impresa e la rispondenza da parte dei candidati ai profili e ai requisiti professionali ricercati
- Garantisce che le informazioni richieste nel corso della selezione del personale ed all'atto dell'inserimento al lavoro siano direttamente connesse alla verifica del possesso dei requisiti professionali, nel pieno rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato
- Garantisce che tutte le decisioni prese nell'ambito della gestione del personale siano basate tenendo conto dei profili posseduti e di merito, nonché delle aspirazioni dei lavoratori
- Garantisce che nella gestione dei rapporti gerarchici, i responsabili aziendali esercitino il proprio ruolo con equità e correttezza, evitando ogni abuso. Costituisce abuso della propria posizione di autorità richiedere, come atto dovuto al superiore gerarchico, prestazioni, favori personali e qualunque comportamento che configuri una violazione del presente codice.
- Favorisce la formazione, l'aggiornamento e la supervisione professionale degli operatori, curando anche sotto il profilo organizzativo ogni intervento possibile per valorizzarne la professionalità e per ridurre e prevenire la sindrome di burnout e lo stress del lavoro correlato
- Promuove e diffonde la cultura della sicurezza, sviluppando tra gli operatori la consapevolezza della gestione dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili e mettendo in atto azioni, soprattutto preventive, per salvaguardare la salute, la sicurezza e l'incolumità di tutto il personale.
- Riconosce e rispetta il diritto dei lavoratori di associarsi liberamente e di contrarre collettivamente

- Riconosce come valore fondamentale la corretta informazione dei soci, degli organi e delle funzioni competenti, in ordine ai fatti significativi concernenti la gestione societaria e contabile.
- Assicura la corretta tenuta dei libri sociali nel rispetto della legge e dello statuto.
- Garantisce il rispetto dei principi di veridicità e correttezza nella predisposizione di qualsiasi documento, giuridicamente rilevante e non

## L'IMPEGNO DEI SOCI, DEI DIPENDENTI E DEI COLLABORATORI VERSO LA PROPRIA IMPRESA COOPERATIVA

### **Onestà**

Rispetto di tutte le leggi, del regolamento interno, del contratto di lavoro, dei principi statutari, dei contenuti della presente carta, e delle norme e convenzioni che regolano i contratti tra cooperativa ed enti e organizzazioni.

La Cooperativa vieta ai propri soci e collaboratori di utilizzare le informazioni acquisite in occasione dell'esercizio delle proprie funzioni per scopi non connessi all'esercizio medesimo.

### **Integrità morale**

Assumere comportamenti integri e coerenti con i valori qui indicati; rifiutare ogni vantaggio che derivi da regalie che eccedano le normali pratiche di cortesia, con modi fermi ma rispettosi dell'interlocutore.

### **Equità**

Esercitare il potere derivante da una posizione di autorità in maniera equa. Essere imparziali – nella forma e nella sostanza – in tutte le decisioni da prendersi, senza discriminare alcun interlocutore per nessuna ragione.

### **Trasparenza e correttezza**

Comunicare in modo completo per forma e contenuto, in modo comprensibile e appropriato all'interlocutore (del soggetto e/o dell'impresa), garantendo la veridicità delle informazioni e dei dati considerati, nonché la loro riservatezza, secondo le leggi vigenti.

### **Efficienza ed efficacia**

Perseguire i migliori risultati congruenti alle risorse disponibili, con realismo e nel rispetto dei massimi standard qualitativi previsti e realizzabili, in ottemperanza a quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma Uni En Iso 9001:2000.

Svolgere i propri compiti professionali in aderenza e sintonia agli obiettivi e ai parametri di efficacia.

### **Reciprocità**

Ascoltare, consultare, accreditare i diversi interlocutori per individuare gli strumenti di confronto e le soluzioni che rispettino le reciproche istanze e legittimino tutti i portatori di interesse specificatamente coinvolti.

Impegnarsi, nell'ambito dei propri ruoli e mansioni, ad una conduzione delle proprie attività fondata sulla prevenzione e sulla tutela della salute e della sicurezza di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

Impegnarsi affinché i rapporti all'interno della Cooperativa siano basati sui principi di una civile convivenza e nel rispetto reciproco dei diritti e della libertà delle persone, collaborando per mantenere un clima di reciproco rispetto della sensibilità, della dignità e della reputazione di ciascuno.

In particolare, non devono essere fatte discriminazioni, violenze psicologiche o ritorsioni per ragioni di genere, nazionalità, di credo religioso, di appartenenza politica e sindacale, di lingua e di orientamento sessuale.

La cooperativa vieta ai propri soci di porre in atto molestie o comportamenti aventi connotazione sessuale che possano offendere la dignità o turbare la sensibilità di qualsiasi persona.

La cooperativa, per garantire la trasparenza di ruolo con l'utenza e con il committente, vieta ai propri soci di operare in autonomia con attività di volontariato nei confronti degli utenti della propria Unità di Servizio o utenti in carico ai Servizi della pubblica amministrazione di riferimento della propria Unità di Servizio, sia che

ciò avvenga attraverso istituti giuridici previsti dalla normativa vigente (tutela, curatela, affidamento, amministrazione controllata ecc.) o attraverso associazioni di volontariato.

La Cooperativa vieta ai propri soci e collaboratori di porre in essere, promuovere, collaborare, o dare causa a comportamenti che siano in contrasto con la prevenzione di tutti i reati contemplati dal D. Lgs. 231/01, sia che questi possano configurare un interesse per la cooperativa stessa, sia che abbiano attinenza con comportamenti e scelte personali. (In allegato l'elenco dei reati attualmente contemplati dal D. Lgs. 231/01)

### L'IMPEGNO VERSO I CLIENTI / COMMITTENTI

- Agire con **correttezza, trasparenza, equità** e nel rispetto degli impegni contrattuali.
- **Comunicare** in modo chiaro, esaustivo, completo, con puntualità le informazioni inerenti i servizi, utilizzando gli idonei strumenti di trasmissione.
- Adottare **comportamenti** moralmente integri con professionalità e disponibilità.
- Non fare regali che eccedono le normali pratiche di cortesia e che tendano a influenzare le reciproche e obiettive valutazioni.
- Garantire elevati **standard** qualitativi dei servizi offerti ed erogati direttamente, e privilegiare fornitori muniti di certificazione di qualità o di chiare e provate competenze di settore.
- Attuare **l'aggiornamento** delle tecnologie e lo sviluppo della ricerca di strumenti e modelli di intervento efficaci, aggiornati e innovativi.
- Collaborare con clienti e committenti alla codifica dei **bisogni** dei destinatari/utenti finali onde rendere appropriati i servizi.
- Monitorare le **esigenze** dei clienti / committenti per la realizzazione della customer satisfaction e la risoluzione puntuale inerente gli eventuali reclami.

### L'IMPEGNO VERSO I FORNITORI

- Agire con correttezza, trasparenza, equità e nel rispetto degli impegni contrattuali.
- Scegliere in via prioritaria fornitori certificati e/o qualificati che adottano comportamenti socialmente **responsabili**, nel rispetto delle persone, nell'adozione di buone pratiche, nel rispetto dell'ambiente.
- Promuovere condivisione della **mission** e instaurare collaborazioni continuative ed evolutive.
- **Rispettare** i tempi e le modalità di pagamento stabilite o, in caso di impedimenti, avvisare con tempestività.
- Non accettare regali che eccedono le normali pratiche di cortesia e che tendano a influenzare le reciproche e obiettive valutazioni.
- Richiedere **garanzie** circa il rispetto della Norma SA 8000 in tema di lavoro infantile, lavoro obbligato, salute e sicurezza sul lavoro, libertà d'associazione e diritto alla contrattazione collettiva, procedure disciplinari, orario di lavoro e criteri retributivi.
- Richiedere garanzie circa l'impegno a non utilizzare le informazioni acquisite in occasione dell'esercizio delle proprie funzioni per scopi non connessi all'esercizio medesimo.

### L'IMPEGNO VERSO LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

- Garantire la disponibilità a collaborare per lo sviluppo di servizi efficaci e rispondenti ai bisogni reali della popolazione.
- Condividere le proprie esperienze e conoscenze scientifiche e tecniche inerenti il settore sociale.
- Garantire e promuovere l'assoluto **rispetto** delle leggi e delle normative vigenti.
- Implementare le buone pratiche diffondendole nei territori in cui si opera.



- Nel negoziare con la Pubblica Amministrazione o nel partecipare a bandi ad evidenza pubblica, la Cooperativa intende negoziare sempre in maniera trasparente e **leale** con tutti i clienti pubblici, così come con le imprese associate e/o di supporto tecnico all'offerta presentata.
- In occasione di contatti con la Pubblica Amministrazione è curata una comunicazione con i funzionari ed i dirigenti nel rispetto delle regole connesse alla **tutela dell'interesse pubblico** e dell'integrità del processo ad evidenza pubblica.

La Direzione della Cooperativa vigila affinché non siano attuati comportamenti che possano configurarsi come corruzione di pubblico ufficiale o di incaricato di pubblico servizio. Non sono, inoltre, consentiti omaggi o atti di cortesia e di ospitalità verso pubblici ufficiali e pubblici dipendenti, a meno che non siano di modico o scarsissimo valore e comunque tali da **non compromettere l'integrità e la reputazione** di una delle parti né da poter essere interpretati come volti ad acquisire vantaggi illeciti o indebiti e/o in modo improprio.

## L'IMPEGNO VERSO LA COLLETTIVITÀ

- Operare contribuendo al miglioramento della **qualità della vita** nelle comunità locali.
- Contribuire alla costruzione di **reti** stabili tra imprese, agenzie e risorse del territorio.
- Collaborare con le **istituzioni** scolastiche, le organizzazioni educative, le realtà di promozione culturale, sociale, sportiva, i gruppi organizzati e i cittadini, che operano sui temi inerenti l'educazione, i diritti e la qualità della vita dei cittadini.
- Sensibilizzare l'**opinione pubblica** sui temi della multiculturalità, della tolleranza e dei diritti civili.
- Coinvolgere attivamente il **volontariato** mettendo a disposizione saperi e supporti formativi.
- Sensibilizzare sui temi dell'esclusione, del disagio sociale e di ogni forma di emarginazione, sulle politiche sociali, ai fini di una incisiva opera educativa e di prevenzione che coinvolga l'intera comunità
- Operare nello svolgimento delle proprie attività ponendo attenzione all'ambiente, non solo attraverso il rispetto della legge vigente, ma anche utilizzando le risorse più adeguate ed attuando comportamenti atti a tutelarlo e salvaguardarlo, anche proponendo azioni di informazione e sensibilizzazione delle comunità locali nelle quali operiamo
- La Cooperativa rispetta le normative vigenti in tema di leale concorrenza e garantisce che le iniziative assunte non ne costituiscano violazione (a titolo di mero esempio, spartizione del mercato, fissazione dei prezzi con i concorrenti, limitazione della produzione o della vendita, accordi illeciti per la spartizione di incanti ecc.).
- L'Ente garantisce il rispetto dei diritti relativi alla proprietà intellettuale e/o industriale quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, marchi, brevetti e diritti d'autore e ne contrasta qualsiasi violazione. L'Ente non ammette abusi di contenuti protetti dal diritto d'autore.

## MECCANISMI DI ATTUAZIONE

### COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA ETICA

La presente Carta Etica è resa conoscibile:

- ✓ ai singoli dipendenti e/o soci lavoratori o altri soci della Cooperativa, mediante consegna al momento dell'assunzione o dell'ammissione a socio, con sottoscrizione per accettazione dei principi in esso contenuti
- ✓ ai terzi che ricevano incarichi professionali o d'opera o che sono comunque fornitori della Cooperativa, mediante comunicazione dell'indirizzo web su cui è reperibile al momento della definizione dell'incarico o del contratto
- ✓ all'utenza e comunque a tutti i soggetti portatori di interessi, nei modi ritenuti più appropriati.

La presente Carta Etica inoltre è affissa nella sede legale della Cooperativa, nelle sedi dei Servizi, ed è resa pubblica a chiunque attraverso il sito internet della Cooperativa.

## FORMAZIONE

Affinché chiunque possa uniformare i suoi comportamenti a quelli qui descritti, la cooperativa assicura un adeguato programma di formazione e una continua sensibilizzazione dei valori e delle norme etiche contenute nella Carta Etica e verso tutti gli addetti.

## ATTUAZIONE DELLA CARTA ETICA

Per conferire piena attuazione alle prescrizioni della presente Carta Etica, la cooperativa ha adottato un modello di organizzazione, gestione e controllo ed un sistema di procedure che consentono di rendere concreto e pienamente esigibile il rispetto dei principi e delle norme adottati.

L'attuazione della Carta Etica è affidata al Consiglio di Amministrazione che si avvarrà delle funzioni organizzative, in relazione ai compiti e responsabilità loro assegnate.

L'attuazione della Carta Etica consiste nel:

- assicurare corretta interpretazione, attuazione e valutazione della Carta, quale strumento di riferimento costante del corretto comportamento da tenere durante lo svolgimento dell'attività lavorativa;
- individuare gli strumenti per favorire la conoscenza della carta e dei suoi significati da parte dei soci lavoratori;
- verificare l'attuazione ed il rispetto delle politiche di responsabilità sociale;
- adottare provvedimenti volti a prevenire comportamenti contrari ai valori di riferimento enunciati nella presente Carta Etica
- predisporre i dispositivi di partecipazione a tutti i livelli della Cooperativa per l'aggiornamento e la revisione periodica della Carta;
- fornire le indicazioni per i punti da trattarsi nel Bilancio Sociale (a responsabilità del Direttore Amministrativo), inerenti gli aspetti della responsabilità sociale;
- curare le relazioni con ordini e collegi delle professioni sociali e socio-sanitarie;
- individuare i comportamenti contrari alla presente Carta Etica che abbiano un rilievo disciplinare e provvedere in merito.

## ORGANO DI VIGILANZA

La cooperativa si impegna a far rispettare le norme attraverso il proprio Organismo di Vigilanza, nominato dal Consiglio di Amministrazione ai sensi del D.L.gsv 231/01. All'Organo di Vigilanza il Consiglio demanda i compiti di vigilanza e monitoraggio in materia di attuazione del Modello di organizzazione gestione e controllo e della Carta Etica. In particolare l'Organo di Vigilanza dovrà:

- monitorare costantemente l'applicazione della Carta Etica da parte dei soggetti interessati, anche attraverso l'accoglimento delle eventuali segnalazioni e suggerimenti;
- segnalare eventuali violazioni della Carta Etica di significativa rilevanza;



- esprimere pareri vincolanti, ai sensi del D.L.gsv 231/01, in merito all'eventuale revisione della Carta Etica o delle più rilevanti politiche e procedure aziendali, allo scopo di garantirne la coerenza con la Carta Etica stessa ed il modello di organizzazione.

Nell'espletamento delle sue funzioni, l'Organo di Vigilanza effettua:

- a) interventi di verifica sulla operatività ed efficacia dei punti di controllo previsti dalle norme di legge e dalle procedure aziendali;
- b) verifica della effettiva attuazione delle procedure di controllo sui bilanci d'esercizio e sulle principali operazioni che ricadano nella sfera di possibile rischio;
- c) stesura di rapporti periodici al Consiglio di Amministrazione sui risultati della propria attività;
- d) redazione di una relazione annuale.

#### SEGNALAZIONE DELLE VIOLAZIONI DELLA CARTA ETICA

Ogni violazione dei principi e delle disposizioni contenute nella presente Carta Etica da parte di dipendenti, collaboratori, soci lavoratori, dell'utenza e, in generale, da parte di qualsivoglia soggetto portatore di interessi, dovrà essere segnalata prontamente da chi ne è a conoscenza; se socio lavoratore o dipendente di Unità di Servizio, al Responsabile in Organizzazione e all'Addetto Tecnico di Direzione; se socio lavoratore o dipendente del sistema di Supporto, al Direttore Amministrativo.

Qualsiasi altra persona, collaboratori, utenti, clienti e, in generale, qualsiasi soggetto portatore di interessi, che sia a conoscenza di violazioni dei principi e delle disposizioni contenute nella presente Carta Etica potrà segnalare alla Cooperativa nella persona del Direttore Amministrativo.

I soggetti incaricati di ricevere segnalazioni di violazioni dei principi e delle disposizioni contenute nella presente Carta Etica provvederanno ad un'analisi della segnalazione, ascoltando eventualmente l'autore e il responsabile dell'attività oggetto di segnalazione e, in caso di accertata violazione della presente Carta Etica, riporteranno la segnalazione e gli eventuali suggerimenti ritenuti necessari alla Direzione affinché questa intervenga sulle funzioni interessate, secondo la gravità delle violazioni, anche attivando la commissione tecnico deontologica se la violazione è di natura etico-professionale.

Contemporaneamente, o in alternativa, tutti i destinatari della presente Carta, interni ed esterni all'organizzazione, possono segnalare, per iscritto, ma anche in forma anonima, ogni violazione o sospetto di violazione della Carta Etica all'Organo di Vigilanza. Le segnalazioni all'Organismo di Vigilanza possono essere inviate all'indirizzo email: [odv231cav@lavaldocco.it](mailto:odv231cav@lavaldocco.it)

L'Organo di Vigilanza:

- provvederà ad un'analisi della segnalazione, ascoltando eventualmente l'autore e il responsabile dell'attività oggetto di segnalazione;
- assicurerà la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge;
- garantirà i segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione, anche per il solo sospetto di ogni forma di discriminazione o penalizzazione;
- in caso di accertata violazione della presente Carta Etica, l'Organo di Vigilanza stesso riporta la segnalazione e gli eventuali suggerimenti ritenuti necessari al Consiglio di Amministrazione perché intervenga sulle funzioni interessate, secondo la gravità delle violazioni.

Il Consiglio di Amministrazione definirà i provvedimenti da adottare e ne riferirà l'esito all'Organo di vigilanza preposto al controllo dell'attuazione della presente Carta Etica.

## VIOLAZIONI DELLA CARTA ETICA E SANZIONI

E' compito dei riceventi le segnalazioni comunicare le violazioni commesse da qualsiasi destinatario della presente Carta ai soggetti aziendali deputati all'irrogazione delle sanzioni.

Le sanzioni disciplinari vengono applicate nei limiti previsti e previo espletamento delle procedure indicate dal contratto collettivo di lavoro e dal Regolamento Interno per i Soci Lavoratori, nel rispetto del sistema disciplinare previsto dal Modello di cui al D.L.gsv 231/01, nonché della normativa in vigore.

## NORMATIVA ETICA DI RIFERIMENTO

I principali documenti contenenti la normativa etica di riferimento sono:

- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite, 1948
- Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali, 1966
- Dichiarazione sui diritti dei portatori di handicap (Assemblea generale dell'ONU 1975)
- Carta dei diritti degli Anziani (World Health Assembly, Vienna 1982)
- Convenzione sui Diritti dell'Infanzia e l'Adolescenza delle Nazioni Unite, 1989
- Codice dei principi del movimento cooperativo, Manchester 1995
- Convenzione di New York delle Nazioni Unite, 1997
- Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea, 2000
- Carta europea dei diritti del malato, 2002
- Costituzione Italiana, 1948
- Carta dei Valori d'Impresa dell'Istituto europeo per il Bilancio Sociale
- Codici etici e deontologici dei profili professionali operatori sanitari e sociali
- Convenzione ONU sui diritti dei disabili, 61° sessione dell'Assemblea ONU, New York 2006
- Dichiarazione sui diritti delle persone appartenenti alle minoranze nazionali o etniche, religiose e linguistiche, 18/12/1992
- Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro, 1973, 1999
- Dichiarazione delle Nazioni Unite sull'eliminazione della violenza contro le donne, 1993
- Dichiarazione della conferenza delle Nazioni Unite sull'ambiente e lo sviluppo a Rio de Janeiro dal 3 al 14 giugno 1992
- Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea, 2010

## Sezione seconda: codice di comportamento etico professionale

La concretizzazione dei principi etici della Cooperativa trova precisi riferimenti applicativi attraverso le indicazioni contenute e specificate nella documentazione istituzionale afferente alla progettazione e all'erogazione di ciascun servizio. Tale documentazione, oltre ai riferimenti citati nella *sezione prima* della presente Carta, è costituita generalmente da indicazioni e norme presenti in:

- capitolati d'appalto / bandi / procedure e requisiti di iscrizione ad albi;
- disciplinari professionali
- documenti di carattere contrattuale / protocolli d'intesa;

- documento di progetto della Cooperativa, presentato in sede di gara e/o con successive modifiche apportate su richiesta degli Enti;
- manuale qualità della cooperativa (per ciò che concerne posizioni, responsabilità, procedure, documenti, reclami, fornitori);
- codici deontologici delle figure professionali operative nei diversi servizi;
- regolamento delle prestazioni lavorative dei soci;
- contratto collettivo nazionale di lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario e assistenziale-educativo (CCNL Cooperative Sociali);
- documenti programmatici sulla sicurezza nel trattamento dei dati personali degli utenti redatti dagli Enti
- documenti programmatici sulla sicurezza nel trattamento dei dati personali degli utenti e degli operatori redatti dalla nostra stessa cooperativa
- documento interno su norme e procedure sulla sicurezza nei posti di lavoro

La Cooperativa assume le normative dei codici deontologici delle figure professionali come elementi integranti gli aspetti organizzativi e contrattuali che devono guidare gli operatori.

Per quanto attiene gli operatori dei Servizi Socio sanitari ed educativi si evidenziano i seguenti principi e comportamenti a cui attenersi:

- Agire attenendosi ciascuno alle proprie competenze e capacità, collaborando con gli altri operatori interni o esterni al servizio per realizzare il miglior intervento possibile per l'utente e per tutti i destinatari diretti e indiretti del servizio.
- Interagire verso i colleghi e gli altri operatori con onestà, con dignità e rispetto reciproco senza prevaricare o strumentalizzare ruoli, funzioni o posizioni personali o organizzative.
- Applicare le disposizioni aziendali e dei committenti in ordine all'applicazione della normativa privacy vigente, in particolare attenendosi all'obbligo di riservatezza collegato all'eventuale autorizzazione al trattamento dei dati
- Rispettare le istruzioni ricevute in materia di sicurezza sul lavoro, in applicazione del D. L.gvo 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, con particolare attenzione alla salvaguardia degli utenti, nella sorveglianza ambientale e nel corretto impiego degli ausili utilizzati.
- Effettuare attività di tutoring aziendale per i tirocinanti delle scuole di formazione professionale o delle facoltà universitarie, curando una relazione pertinente al ruolo e salvaguardando gli aspetti connessi alla tutela degli assistiti.
- Applicare modalità operative ispirate alla valorizzazione delle risorse e delle capacità delle persone e della loro rete di riferimento.
- Riconoscere i familiari, care giver, operatori non professionali ed i volontari che supportano gli utenti, favorendone la partecipazione alle progettazioni individualizzate, nell'interesse degli assistiti.
- Non accettare forme di compenso o regalie da parte di utenti.
- Operare con particolare attenzione alle dinamiche relazionali, ai bisogni fisiologici e al benessere complessivo della persona e del suo sistema relazionale, riconoscendo i bisogni di relazione, di amore e appartenenza, di stima e autostima e di autorealizzazione.
- Riconoscere i bisogni di sicurezza e protezione, operando nel rispetto dell'autonomia e della libertà, limitando l'utilizzo dei sistemi di contenzione ai casi in cui, in presenza di specifica prescrizione medica, sia necessaria per garantire la sicurezza dell'utente non autosufficiente, o che versa in condizioni di palese scompenso emotivo e/o psichico.
- Rispettare la fragilità e le debolezze degli assistiti evitando comportamenti di abuso fisico e psicologico e d'imprudenza che generano restrizione ingiustificata della libertà, deprivazione, umiliazione, suggestione, intimidazione.

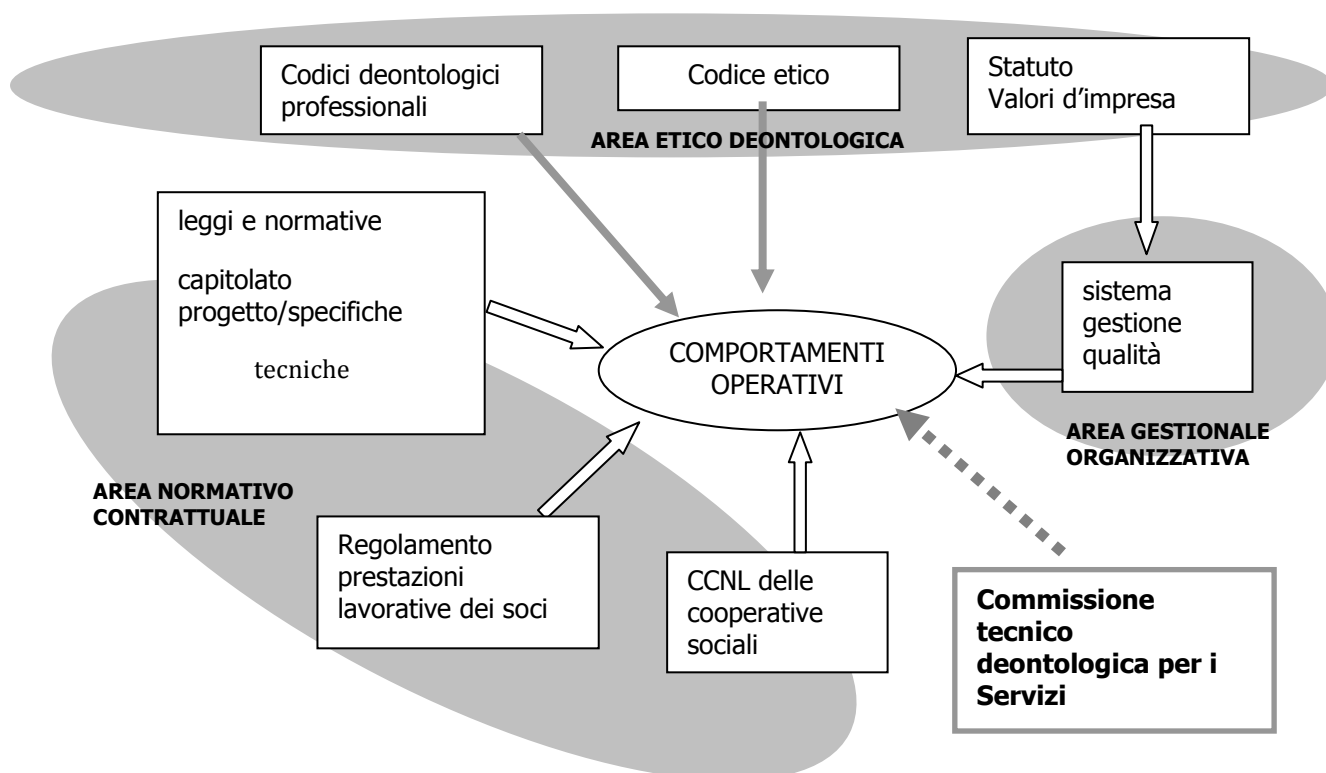
- Attuare le tecniche infermieristiche e assistenziali nel rispetto delle capacità residue delle persone, della loro possibile partecipazione/adesione/consenso all'intervento (espressi direttamente o attraverso i propri tutori).
- Identificare gli utenti e comunicare con loro utilizzando il loro cognome e/o nome, evitando di usare nomignoli, soprannomi, abbreviazioni, o qualsiasi altra forma che non rispetti l'identità personale.
- Applicare, nella relazione d'aiuto con gli utenti cui sono rivolti i servizi che gestiamo, comportamenti che favoriscano la realizzazione dei seguenti, comuni, obiettivi:
  - Conservare l'unità e l'identità della persona, con l'obiettivo di aumentarne la fiducia in se stessa;
  - Valutare i problemi con metodo multidisciplinare;
  - Aiutare per la riacquisizione dell'autonomia;
  - Riconoscere le diverse abilità e operare per il loro mantenimento ed accrescimento;
  - Sostenere la collaborazione dell'utente e dei suoi familiari, coinvolgendoli nei percorsi di abilitazione e riabilitazione;
  - Favorire il mantenimento a domicilio;
  - Garantire la pienezza dei diritti soggettivi riconoscendo il diritto di cittadinanza alla persona indipendentemente dalle differenze psico-fisiche-sociali;
  - Promuovere e favorire l'inserimento sociale, nel rispetto e senza discriminazioni di nazionalità, religione, cultura di riferimento;
  - Stimolare la socializzazione e promuovere l'integrazione nel territorio di appartenenza;
  - Collaborare affinché la progettazione del servizio sia sempre in evoluzione e attinente alla reale situazione dei soggetti che usufruiscono degli interventi;
  - In relazione, in particolare, ai minori: attivare tutte le azioni possibili per garantirne la tutela, la crescita armonica e l'autonomia individuale, in presenza di circostanze che ne pregiudichino la corretta crescita psicofisica.

Qualora gli operatori debbano agire un discernimento etico-professionale rispetto ad una situazione problematica, riflettendo sulla relazione tra connotati problematici della situazione reale e valori che ne vengono implicati e che vanno rispettati, essi dovranno:

- 1) ricercare il *bene maggiore* in rapporto alle persone coinvolte, ai valori e cultura presenti, alla loro gerarchia, alle norme, alla situazione nei dettagli specifici;
- 2) ricerca del *male minore* quando non è possibile individuare un bene perseguibile e ogni decisione, compresa quella di non decidere, può portare ad un male;
- 3) ricerca di un bene presunto quando non risulta possibile identificare un bene maggiore o un male minore, presupponendo la decisione come buona, almeno rispetto alla propria coscienza.

## PRESIDIO DELLA CORRETTA INTEGRAZIONE DI ETICA E PROFESSIONALITÀ NELLA GESTIONE DEI SERVIZI

Presentiamo lo schema che rappresenta la dinamica del presidio di ciascun servizio della Cooperativa. Da questa rappresentazione viene esplicitata la metodologia attuata in riferimento a tutti gli elementi che concorrono a determinare la condotta operativa in un servizio, dai punti di vista: normativo-contrattuale, gestionale-organizzativo, etico-deontologico.



### LA COMMISSIONE TECNICO DEONTOLOGICA

La Commissione Tecnico Deontologica affronta le conseguenze di comportamenti non conformi alla presente carta etica in relazione alla gestione del servizio interessato e degli utenti coinvolti. Se il comportamento etico professionale di un sociolavoratore o di un dipendente viene registrato come non conforme alla presente carta etica viene segnalato alla commissione che studia le azioni da mettere in atto per ridurre o eliminare le conseguenze negative e interviene al fine che non si ripetano tali comportamenti.

La Commissione non ha quindi alcun compito di carattere disciplinare (aspetto già normato nei paragrafi precedenti e dal Regolamento delle Prestazioni lavorative dei soci), ma ha cura di individuare le strategie per migliorare le prestazioni nel servizio e sottoporle alla Direzione Generale. La commissione tecnico deontologica è nominata dal CdA ed è composta dagli ATD ed eventualmente da altro sociolavoratore della Cooperativa esterno al Servizio, sulla base dell'esperienza curriculare, tra gli operatori afferenti le professioni coinvolte. L'Addetto Tecnico di Direzione, che presiede la commissione, redige il verbale della Commissione e lo trasmette al Consiglio di Amministrazione.

Nel caso siano ravvisati comportamenti etico professionali non rispondenti ai principi della carta etica messi in atto da parte di personale del Sistema di Supporto, questi saranno trattati direttamente dal Consiglio di Amministrazione.