



Ser.S.A. Srl - Servizi Sociali Assistenziali



# **CODICE ETICO**

Versione del 10/06/2021- revisione n° 5



*Il codice Etico di Ser.S.A. è un documento complementare alla “Carta dei Servizi”, che ne descrive la Mission e gli obiettivi.*

*Il presente Codice Etico costituisce parte integrante del modello di organizzazione, gestione e controllo della Società previsto dagli art. 6 e 7 del Decr. L. 231/2001.*

---

## **PARTE PRIMA IL CODICE ETICO DI SER.S.A**

Il Codice Etico è un documento che definisce i valori e i principi generali di comportamento ai quali s’ispirano tutti coloro che operano, ai diversi livelli di responsabilità, per il conseguimento degli obiettivi di Ser.S.A. Srl.

Il Codice Etico rappresenta il principale mezzo di diffusione della cultura etica all’interno di Ser.S.A. Srl

Il Codice Etico si applica a tutti i collaboratori e a tutti i soggetti che a vario titolo, singolarmente o associati, entrano in relazione con Ser.S.A. Srl.

Ciascun dipendente ha la responsabilità di farlo proprio nella pratica professionale e di promuoverne la diffusione all’interno della organizzazione.

---

## **PARTE SECONDA LA CENTRALITA’ DELLA PERSONA**

Dal momento dell'accoglienza tutto il gruppo di lavoro si impegna a coinvolgere e stimolare la persona e la famiglia nella realizzazione del progetto assistenziale, ponendo le basi per un rapporto di rispetto e di fiducia.

La persona nella sua unicità apporta un sostanziale e dinamico contributo umano e di esperienze che arricchisce il prendersi cura nella sua complessità.

Questo modello è consolidato da una pluriennale esperienza operativa, da una continua attività di formazione, da un forte radicamento nel territorio, dalla stretta collaborazione con le istituzioni della comunità e dal continuo riscontro/verifica dei progetti in atto.



## I VALORI

I valori nei quali Ser.S.A Srl si identifica e a cui l'intera attività si ispira sono:

- **Accoglienza:** Il personale di Ser.S.A Srl è orientato alla presa in carico della persona e del suo contesto familiare offrendo ascolto, comprensione e competenza fin dai primi contatti.
- **Benessere:** Il gruppo di lavoro si prende cura della persona e dell'ambiente dove vive tendendo al raggiungimento del massimo benessere concretamente possibile.
- **Condivisione:** Ser.S.A crede nel lavoro d'équipe quale fonte di armonia e creatività valorizzando le professionalità e le doti di ciascuno e favorendo il coinvolgimento della persona e della famiglia nel suo progetto di vita.
- **Riservatezza:** Ser.S.A pone costante attenzione a parole, atteggiamenti comportamenti di tutti i collaboratori tutelando la segretezza, la sicurezza delle informazioni e documentazioni in proprio possesso e garantendo la salvaguardia della sfera personale di ciascuno. La riservatezza deve essere osservata da tutti i collaboratori anche nella diffusione di informazioni sulle quali non si ha conoscenza diretta o verifica di correttezza.
- **Sicurezza:** Ser.S.A si impegna a tutelare l'integrità psico-fisica delle persone che interagiscono con la stessa.
- **Trasparenza:** Ser.S.A sostiene l'onestà e la correttezza nei comportamenti al fine di generare e mantenere un clima di fiducia e di rispetto reciproco.
- **Relazione:** Ser.S.A. si impegna per quanto possibile a garantire ad ogni persona la qualità nella relazione verso i propri familiari e la propria comunità.
- **Dignità:** ogni persona che entra in contatto con Ser.S.A. Srl sia in ambito residenziale che domiciliare o diurno, ha diritto al riconoscimento della dignità sia nel momento della vita sia nella fase terminale dell'esistenza.
- **Rispetto:** *chi opera in Ser.S.A. Srl a vario titolo si impegna ad utilizzare nella relazione con le persone assistite e con i propri colleghi un dialogo e atteggiamenti rispettosi delle opinioni e delle convinzioni di ciascuno, evitando e adottando strategie per la riduzione del conflitto.*



## PARTE TERZA IL GRUPPO DI LAVORO COME RISORSA

Ser.S.A ritiene il lavoro di gruppo un valore che offre la possibilità ai singoli di promuovere un processo di sviluppo professionale che va oltre l'individualità favorendo la crescita del gruppo stesso. Considera il lavoro di gruppo il modello metodologico migliore per raggiungere obiettivi condivisi ed efficaci.

### VALORI ORGANIZZATIVI E IMPRENDITORIALI

I valori che sostengono i processi organizzativi e imprenditoriali di Ser.S.A sono i seguenti:

- **Integrazione dei servizi nel tessuto sociale:** Ser.S.A è sensibile alle trasformazioni dei bisogni del territorio svolgendo funzioni di stimolo e di coinvolgimento dei diversi soggetti, istituzionali e non, nell'implementazione di nuove e diversificate risposte. Promuove la collaborazione tra i propri Servizi e valorizza la costruzione della rete degli interventi con il territorio.
- **Orientamento all'eccellenza:** Ser.S.A si impegna al continuo miglioramento dei servizi offerti individuando e perseguendo adeguati standard qualitativi certificati, investendo in particolare nell'innovazione dei processi tecnologici e ricercando un equilibrio tra iniziative economiche ed esigenze ambientali.
- **Responsabilizzazione diffusa:** Ser.S.A persegue la responsabilizzazione dei collaboratori ai vari livelli per l'appropriatezza degli interventi e l'ottimizzazione delle risorse ai fini di consentire il contenimento dei costi del servizio sia individuali che collettivi.
- **Rispetto delle regole e trasparenza:** Ser.S.A garantisce equità di trattamento e trasparenza nei confronti degli utenti, dei collaboratori e dei fornitori. Ogni collaboratore opera nel rispetto delle norme di legge e dei regolamenti interni, evitando in particolare situazioni di conflitto d'interesse. Ser.S.A adotta specifici strumenti e procedure al fine di tutelare la salute e la sicurezza dei collaboratori e dei destinatari dei servizi. Ser.S.A assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e l'osservanza della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.
- **Rispetto della legge e imparzialità:** tutto il personale di Ser.S.A. Srl a qualsiasi titolo operante nelle diverse attività è tenuto al rispetto delle leggi dello stato, evitando comportamenti in contrasto con le norme o che possono essere fonte di danno all'azienda e alla sua immagine.
- **Sostenibilità ambientale:** Ser.S.A riconosce l'ambiente come uno degli elementi fondamentali per il perseguimento del benessere della persona; a tal fine programma e svolge le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche e tutela dell'ambiente.
- **Trasparenza imprenditoriale e promozione della legalità:** Ser.S.A opera nell'osservanza di requisiti predefiniti e valutati in termini oggettivi, imparziali e trasparenti, evitando qualunque logica motivata da favoritismi. Nella selezione dei fornitori e nell'affidamento degli incarichi professionali Ser.S.A si impegna a contrastare disparità di trattamenti e ogni azione che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia.



- **Tutela del patrimonio aziendale:** Ser.S.A responsabilizza chiunque utilizzi i beni aziendali al corretto uso e alla conservazione degli stessi.
- **Umanizzazione dei rapporti e delle relazioni:** Ser.S.A promuove relazioni improntate al rispetto e alla comprensione dei bisogni, delle aspettative e degli interessi dei diversi soggetti, ricercandone l'alleanza per le possibili soluzioni all'interno di un sereno clima organizzativo.
- **Valorizzazione dei collaboratori:** Ser.S.A attribuisce ai propri collaboratori un ruolo di fondamentale importanza all'interno dell'organizzazione aziendale per lo sviluppo e il successo della stessa e impronta tutte le relazioni interne a lealtà e fiducia. Ser.S.A è attenta alla loro motivazione mediante azioni di formazione e aggiornamento costante, di valorizzazione dell'apporto individuale e professionale nei vari processi partecipativi del servizio. SerSA assume il lavoro di gruppo quale modello metodologico migliore per raggiungere obiettivi condivisi ed efficaci. Ser.S.A si prodiga a conciliare le esigenze personali dei propri collaboratori con quelle dell'organizzazione. Ser.S.A ne tutela l'integrità culturale e morale garantendo pari opportunità di trattamento.

## PARTE QUARTA

### RIFERIMENTI DEONTOLOGICI DEL CODICE ETICO

Il Codice Etico trova riferimento in alcuni principi enunciati nei Codici Deontologici dei professionisti che operano presso Ser.S.A.-

**Imparzialità e rispetto.** *“Nell’esercizio della professione, lo psicologo rispetta la dignità, il diritto alla riservatezza, all’autodeterminazione ed all’autonomia di coloro che si avvalgono delle sue prestazioni; ne rispetta opinioni e credenze, astenendosi dall’imporre il suo sistema di valori; non opera discriminazioni in base a religione, etnia, nazionalità, estrazione sociale, stato socio-economico, sesso di appartenenza, orientamento sessuale, disabilità. Lo psicologo utilizza metodi e tecniche salvaguardando tali principi, e rifiuta la sua collaborazione ad iniziative lesive degli stessi”.* (Codice Deontologico degli Psicologi Italiani, art. 4, Consiglio Nazionale dell’Ordine, 2013)

**Segreto Professionale.** *“L’Educatore Professionale è tenuto al segreto professionale su tutto ciò che gli è confidato o di cui può venire a conoscenza in ragione della sua professione e del carattere fiduciario della relazione instaurata con l’utente. (...)*

*L’obbligo di mantenere il segreto professionale permane anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro con l’ente di appartenenza o comunque al termine dell’espletamento di una singola prestazione professionale e in ogni altro caso di cessazione del rapporto con l’utente”* (Codice Deontologico dell’Educatore Professionale, art. 6, ANEP, 2010)

**Centralità della persona.** *“L’infermiere ascolta, informa, coinvolge l’assistito e valuta con lui i bisogni assistenziali, anche al fine di esplicitare il livello di assistenza garantito e facilitarlo nell’esprimere le proprie scelte”.* (Codice Deontologico dell’Infermiere, art. 20, Federazione Nazionale Collegi IPASVI, 2009)

**Dignità.** *“L’infermiere presta assistenza qualunque sia la condizione clinica e fino al termine della vita all’assistito, riconoscendo l’importanza della palliazione e del conforto ambientale, fisico, psicologico, relazionale, spirituale”.* (Codice Deontologico dell’Infermiere, art. 35, Federazione Nazionale Collegi IPASVI, 2009)

**Autodeterminazione.** *“L’infermiere tutela la volontà dell’assistito di porre dei limiti agli interventi che non siano proporzionati alla sua condizione clinica e coerenti con la concezione da lui espressa della qualità di*



vita.” (Codice Deontologico dell’Infermiere, art. 36, Federazione Nazionale Collegi IPASVI, 2009)

**Sicurezza delle cure.** “Il Fisioterapista opera al fine di garantire le più idonee condizioni di sicurezza della persona assistita; contribuisce, con gli altri professionisti sanitari, alla prevenzione ed alla gestione del rischio clinico anche attraverso la rilevazione, la segnalazione e la valutazione degli errori al fine del miglioramento della qualità delle cure. Il Fisioterapista deve rispettare e fare applicare le norme in materia di sicurezza ambientale e sul lavoro, proprie e nei confronti della persona assistita”. (Codice deontologico del Fisioterapista, art. 19, AIFI, 2011)

**Lavoro di gruppo.** “Il Fisioterapista, nell’esercizio professionale, deve garantire la più ampia collaborazione e favorire la comunicazione tra tutti gli operatori coinvolti nel processo assistenziale, nel rispetto della centralità della persona assistita e delle peculiari competenze professionali.” (Codice deontologico del Fisioterapista, art. 40, AIFI, 2011)

**Coinvolgimento.** “L’assistente sociale deve contribuire a promuovere una cultura della solidarietà e della sussidiarietà, favorendo o promuovendo iniziative di partecipazione volte a costruire un tessuto sociale accogliente e rispettoso dei diritti di tutti; in particolare riconosce la famiglia nelle sue diverse forme ed espressioni come luogo privilegiato di relazioni stabili e significative per la persona e la sostiene quale risorsa primaria.” (Codice Deontologico dell’Assistente Sociale, art. 33, Consiglio Nazionale Ordine Assistenti Sociali, 2009)

**Integrazione sociale.** “L’assistente sociale deve conoscere i soggetti attivi in campo sociale, sia privati che pubblici, e ricercarne la collaborazione per obiettivi e azioni comuni che rispondano in maniera articolata e differenziata a bisogni espressi, superando la logica della risposta assistenzialistica e contribuendo alla promozione di un sistema di rete integrato.” (Codice Deontologico dell’Assistente Sociale, art. 38, Consiglio Nazionale Ordine Assistenti Sociali, 2009)

**Trasparenza.** “L’assistente sociale deve contribuire ad una corretta e diffusa informazione sui servizi e le prestazioni per favorire l’accesso e l’uso responsabile delle risorse, a vantaggio di tutte le persone, contribuendo altresì alla promozione delle pari opportunità.” (Codice Deontologico dell’Assistente Sociale, art. 39, Consiglio Nazionale Ordine Assistenti Sociali, 2009)

**Collaborazione.** “L’assistente sociale intrattiene con i colleghi e con gli altri professionisti con i quali collabora rapporti improntati a correttezza, lealtà e spirito di collaborazione, sostenendo in particolare i colleghi che si trovano all’inizio dell’attività professionale. Si adopera per la soluzione di possibili contrasti nell’interesse dell’utente, del cliente e della comunità professionale.” (Codice Deontologico dell’Assistente Sociale, art. 41, Consiglio Nazionale Ordine Assistenti Sociali, 2009)

## PARTE QUINTA

### IMPLEMENTAZIONE E DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

**MODALITA’ DI FORMALIZZAZIONE** Il Codice Etico è stato formalizzato da un atto dirigenziale successivo alla presentazione in consiglio di amministrazione. E’ entrato in vigore l’1.06.2015.

**MODALITA’ DI DIFFUSIONE** Il Codice Etico è pubblicato sul sito di Ser.S.A.; ne viene data informazione e raccomandata la lettura al momento dell’attivazione del rapporto con i dipendenti, così come ai nuovi residenti e ai loro familiari al momento dell’ingresso.

**MODALITA’ DI REVISIONE** La direzione si riserva di rivedere periodicamente i contenuti del Codice e di apporre eventuali modifiche.