

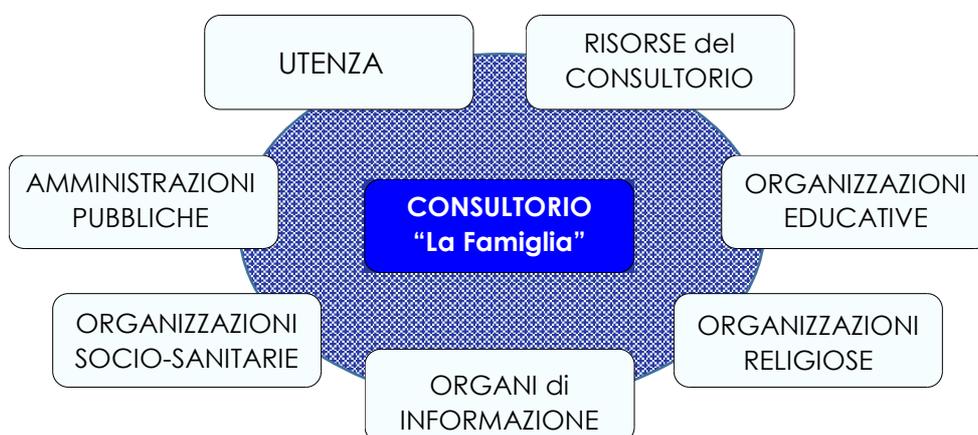
1. PREMESSA

Questo documento ha lo scopo di definire la mappa valoriale e di formalizzare l'impegno del Consultorio La Famiglia verso ben definiti principi guida.

A partire dal quadro degli Stakeholder e dei principi di riferimento, questo documento definisce la guida per lo sviluppo delle regole operative che sono raccolte e dettagliate nel CODICE COMPORTAMENTALE del Consultorio.

2. MAPPA DELLE PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDER)

Le parti interessate (Stakeholder), ovvero tutti i soggetti e le organizzazioni rispetto alle quali il Consultorio si confronta e si relaziona e verso le quali indirizza in modo diretto o indiretto l'impegno delle proprie attività.



L'**UTENZA** è il principale destinatario dei servizi socio sanitari del *Consultorio*, ovvero degli interventi professionali, di formazione e informazione a sostegno della Famiglia. Lo stakeholder UTENZA comprende:

- *le famiglie*
- *i giovani*
- *gli immigrati*
- *gli utenti (singoli, coppie e nuclei familiari)*

Le **AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE** sono l'interlocutore istituzionale territoriale, per cui il *Consultorio* rappresenta una organizzazione indipendente in grado di fornire servizi socio-sanitari, di condividere progetti, interventi e servizi specifici. Lo stakeholder AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE comprende:

- *amministrazioni pubbliche (Comune, Provincia e Regione)*
- *tribunali (servizi di tutela dei minori)*
- *amministrazione sanitaria pubblica (ASL, regione, società di servizi sanitari, ...)*

Le **ORGANIZZAZIONI SOCIO-SANITARIE** sono un interlocutore territoriale con cui il *Consultorio* è in grado di condividere progetti, interventi e servizi specifici in un ambito



di partenariato o di semplice collaborazione caso per caso. Lo stakeholder ORGANIZZAZIONI SOCIO-SANITARIE comprende:

- *ospedali locali (Ospedale Valduce, Ospedale Sant'Anna, ...)*
- *medici di famiglia*
- *medici professionisti*
- *organizzazioni di servizio socio-sanitario (concorrenti o partner)*
- *associazioni di volontariato e onlus (Centro Aiuto alla Vita, ...)*

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

- *istituzioni ecclesiastiche (parrocchie, diocesi, consulte, ...)*
- *associazioni cattoliche (Caritas, ...)*
- *tribunali ecclesiastici (TERL, ...)*

Le **ORGANIZZAZIONI EDUCATIVE** sono l'interlocutore territoriale di riferimento per i progetti e per le attività indirizzate alla formazione e all'informazione dei giovani sulle tematiche personali e sociali della sessualità e della famiglia. Lo stakeholder ORGANIZZAZIONI EDUCATIVE comprende:

- *istituti scolastici (scuole dell'obbligo, scuole superiori, università, provveditorato)*
- *associazioni genitori*
- *associazioni di studenti*

Gli **ORGANI DI INFORMAZIONE** (MASS MEDIA) sono un interlocutore in relazione alle attività di comunicazione e di promozione del Consultorio. Lo stakeholder ORGANI DI INFORMAZIONE comprende:

- *giornali*
- *radio e televisioni*
- *siti e portali internet*

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

- *soci*
- *collaboratori*
- *finanziatori*

3. PRINCIPI GUIDA

Il Consultorio è una organizzazione laica di ispirazione cristiana, che ha posto nella professionalità e nell'accoglienza gratuita il riferimento della propria presenza.

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

I **principi guida**, ovvero i criteri di base che il Consultorio ha preso come punto di riferimento per l'organizzazione della propria struttura, e per la gestione di servizi e di attività messe in atto a sostegno della propria missione, sono:

- centralità della persona e della famiglia
- rispetto della dignità della persona
- libertà di scelta e tutela della riservatezza
- universalità del diritto di accesso e di uguaglianza del trattamento
- specificità e appropriatezza dei servizi rispetto ai bisogni reali
- solidarietà e sostegno dei soggetti in difficoltà
- attenzione ai bisogni di informazione e di formazione
- professionalità, interdisciplinarietà e qualità di struttura e servizi
- etica e trasparenza in tutte le relazioni
-

4. VALORI e IMPEGNI

Il valore e l'impegno di riferimento del Consultorio è rivolto alla "sanità familiare", ovvero allo stato di salute fisica e mentale dei singoli membri della famiglia e alle relazioni all'interno del nucleo familiare, attraverso la costruzione di una cultura e di una rete di servizi professionali di consulenza familiare che mirano a promuovere e sostenere le famiglie nella vita normale e nella gestione delle loro problematiche.

Nello specifico, i valori sono gli elementi distintivi che caratterizzano le risorse, le attività e le modalità comportamentali del Consultorio nel loro insieme e si concretizzano con una serie di impegni pratici diretti agli utenti e agli altri stakeholder.

ACCOGLIENZA

- L'accesso al Consultorio e ai suoi servizi è libero e non ha restrizioni legate a razza, nazionalità, ceto, sesso, inclinazione sessuale, religione, età, stato di salute, credo politico o gruppo di appartenenza.
- La comunicazione verso gli utenti si basa su informazioni chiare, complete, trasparenti e non equivoche.

- Le relazioni con gli utenti sono improntate in modo empatico, rispettoso dei ruoli, professionale e costruttivo, con l'obiettivo principale dell'ascolto e della comprensione.
- L'accesso alle strutture del Consultorio è privo di barriere architettoniche e per quanto necessario e possibile, i servizi e le attività vengono erogati anche fuori dalla sede.

RISPETTO

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

RISERVATEZZA

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

TUTELA della VITA

- Il Consultorio riconosce che la persona umana è tale dal concepimento fino alla sua naturale conclusione: i servizi e le prestazioni del Consultorio sono improntati al rispetto della vita fin dal suo concepimento.
- Il Consultorio La Famiglia, ha escluso dalle prestazioni rese quelle previste per l'interruzione volontaria della gravidanza, esercitando il diritto di deroga alle norme previsto per i consultori privati dalla Regione Lombardia (DGR 11 Dicembre 2000 – N. 7/2594).
- Il Consultorio attua interventi a tutela della maternità e a favore della natalità attraverso colloqui con operatori con capacità di ascolto e in grado di garantire una presa in carico globale della donna e della coppia con adeguate metodologie di accoglienza, per contribuire a far superare le cause che potrebbero indurre la donna all'interruzione di gravidanza.

SOLIDARIETÀ

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

ETICA

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

PROFESSIONALITÀ

- Il Consultorio è un "centro di cultura" aperto al dialogo ed attento alle evoluzioni scientifiche in ogni ambito della persona e della famiglia, per questo promuove incontri e partecipa a corsi, incontri, seminari e congressi a livello locale, nazionale ed internazionale. Per questo ha promosso la consulenza familiare e tutti gli operatori, di qualsiasi professionalità, si impegnano a studiare ed approfondire la conoscenza delle relazioni familiari.
- Il Consultorio ha messo a punto una propria modalità di gestione dei servizi socio-sanitari e di cura dei casi attraverso un intenso e continuo lavoro di equipe interdisciplinare.
- La professionalità del Consultorio e dei suoi Collaboratori è costantemente monitorata dal Direttore e sostenuta con un piano di formazione continua personale e di equipe, che prende in considerazione sia gli aspetti tecnici socio-sanitari sia quelli relazionali e comportamentali.

TEAM

- L'efficacia dei servizi socio-sanitari offerti dal Consultorio si basa su un approccio analitico interdisciplinare e sulla metodologia di lavoro in team, in cui viene premiata la capacità di lavoro coordinato e la capacità di relazione.

IMPEGNO

- Il Consultorio e i suoi Collaboratori si confrontano costantemente con la missione dell'organizzazione, e in particolare con l'impegno trasversale di sostenere le famiglie nei loro bisogni di informazione, formazione e di gestione delle problematiche.
- Il Consultorio e i suoi Collaboratori sono impegnati al rispetto delle condizioni contrattuali sottoscritte in qualsiasi forma.

REVISIONE

- Il Consultorio ha fatto proprio il metodo della revisione, ovvero della verifica dei risultati singoli e complessivi al fine di identificare aree di miglioramento, necessità di correzione o di intervento.

- La revisione, oltre che metodologia organizzativa, è anche sollecitata come strumento di verifica e di progressione personale per tutti i professionisti che hanno un contatto diretto con gli utenti.

REPUTAZIONE

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

DEONTOLOGIA

- Tutti i collaboratori che prestano servizi professionali attraverso il Consultorio rispettano i codici deontologici del proprio albo professionale.

ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

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

VERIFICA E APPROVAZIONE

Questo CODICE è stato redatto da un *Gruppo di Lavoro* incaricato dal Consiglio Direttivo e coordinato dal Direttore; la stesura definitiva approvata dal Consiglio Direttivo verrà presentata e verificata nel corso della prossima Assemblea Soci.

VERSIONE & DATA	REDAZIONE	APPROVAZIONE
vers. 1, 10 Settembre 2010	<i>Direttore</i> Marina Giovenzana	<i>Presidente</i> Tarcisio Baj