



REGOLAMENTO INTERNO

DIGNITÀ DEGLI OSPITI E CONDOTTA DEGLI OPERATORI

INDICE

PREMESSA

CAPO I: PRINCIPI GENERALI PER GLI OPERATORI

- Articolo 1 - Rispetto della Dignità degli Ospiti
- Articolo 2 - Centralità dell'Ospite
- Articolo 3 - Professionalità e Empatia degli Operatori

CAPO II: NORME DI COMPORTAMENTO PER GLI OPERATORI

- Articolo 4 - Accoglienza e Comunicazione degli Operatori
- Articolo 5 - Assistenza e Cura da parte degli Operatori
- Articolo 6 - Rispetto delle Regole e dei Limiti da parte degli Operatori

CAPO III: VIOLAZIONI E SANZIONI DISCIPLINARI PER GLI OPERATORI

- Articolo 7 - Illeciti Disciplinari degli Operatori
- Articolo 8 - Sanzioni per gli Operatori

CAPO IV: FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE DEGLI OPERATORI

- Articolo 9 - Formazione Continua per gli Operatori
- Articolo 10 - Sensibilizzazione degli Operatori

CAPO V: DISPOSIZIONI FINALI

- Articolo 11 - Applicazione
- Articolo 12 - Modifiche

PREMESSA

Il presente regolamento è emanato dalla Cooperativa Sociale L'Aquilone s.c.s.r.l. o.n.l.u.s. (di seguito "L'Aquilone" o "la Cooperativa") con il primario obiettivo di definire e disciplinare le condotte degli operatori, al fine di garantire un ambiente di vita in cui la dignità intrinseca di ogni utente sia riconosciuta, rispettata e tutelata in ogni circostanza. La cura della persona, intesa come attenzione scrupolosa alle esigenze fisiche, emotive e sociali degli utenti, costituisce il fondamento imprescindibile di ogni azione e servizio erogato.

Si riconosce che ogni utente è portatore di diritti fondamentali e inviolabili e che L'Aquilone si impegna a promuovere un ambiente in cui tali diritti siano pienamente rispettati e valorizzati. La centralità dell'utente, con le sue peculiarità e bisogni, rappresenta il principio guida che orienta tutte le attività e le decisioni degli operatori.

Il presente regolamento si configura come uno strumento di promozione di una cultura organizzativa improntata al rispetto reciproco, all'empatia e alla professionalità, in cui ogni interazione tra operatori e utenti sia ispirata alla cura e alla valorizzazione della dignità umana. La Cooperativa è consapevole che la qualità del servizio erogato è direttamente proporzionale alla capacità dei diversi professionisti (di seguito individuati come "operatori") di creare un ambiente in cui ogni utente si senta accolto, rispettato e valorizzato nella propria individualità.

Il Regolamento si ispira e richiama integralmente il Codice Etico e di comportamento adottato dalla Cooperativa, con particolare riferimento alla sezione 2.3 "Criteri di condotta nei rapporti con gli utenti", di cui condivide principi, valori e finalità.

Capo I: Principi Generali per gli Operatori

Articolo 1 - Rispetto della Dignità degli Utenti:

Gli operatori devono trattare ogni utente con dignità e rispetto, senza alcuna forma di discriminazione.

È severamente proibito qualsiasi comportamento degli operatori che possa ledere la dignità, l'integrità fisica o morale degli utenti.

Come stabilito dal punto 2.3.1 del Codice Etico, la Cooperativa pone al centro del suo agire l'utente, garantendone sempre il pieno rispetto della dignità ed integrità.

Articolo 2 - Centralità dell'Utente:

Gli operatori devono porre le esigenze e le preferenze degli utenti al centro di ogni attività e servizio.

Gli operatori si impegnano a fornire un'assistenza personalizzata, tenendo conto delle specifiche esigenze di ciascun utente.

In conformità con il punto 2.3.1 del Codice Etico, la Cooperativa orienta la propria attività al benessere e alla tutela dei propri utenti, dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Articolo 3 - Professionalità e Empatia degli Operatori

Gli operatori devono agire con professionalità, competenza ed empatia, dimostrando attenzione e sensibilità verso le esigenze degli utenti.

La comunicazione degli operatori deve essere chiara, rispettosa e rassicurante, evitando termini offensivi o inappropriati.

Come previsto dal punto 2.3.2 del Codice Etico, lo stile di comportamento nei confronti dell'utenza è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nonché alla tutela dei diritti delle persone nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

Capo II: Norme di Comportamento per gli Operatori

Articolo 4 - Accoglienza e Comunicazione degli Operatori

Gli operatori devono accogliere gli utenti con cordialità e disponibilità.

La comunicazione degli operatori deve essere efficace, chiara e rispettosa, utilizzando un linguaggio adeguato e comprensibile.

Gli operatori devono ascoltare attivamente le richieste e le preoccupazioni degli utenti, rispondendo in modo tempestivo e adeguato.

In accordo con il punto 2.3.3 del Codice Etico, gli operatori si impegnano a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale da consentire agli utenti, quando possibile, di prendere decisioni autonome nella consapevolezza delle alternative possibili e delle conseguenze rilevanti.

Articolo 5 - Assistenza e Cura da parte degli Operatori

Gli operatori devono fornire assistenza agli utenti con competenza e professionalità, nel rispetto delle loro esigenze e preferenze.

Gli operatori devono garantire la cura dell'igiene personale e dell'ambiente di vita degli utenti nel rispetto della loro dignità e privacy.

Gli operatori devono mantenere l'ambiente di lavoro pulito, ordinato e sicuro per gli utenti.

Come sancito dal punto 2.3.2 del Codice Etico, la Cooperativa si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri utenti, a fornire servizi adeguati che soddisfino le ragionevoli aspettative degli stessi e ne tutelino la sicurezza e l'incolumità.

Articolo 6 - Rispetto delle Regole e dei Limiti da parte degli Operatori

Gli operatori devono far rispettare le regole della struttura con fermezza, ma sempre con cortesia e rispetto verso gli utenti.

Gli operatori devono riconoscere e rispettare i limiti degli utenti, evitando imposizioni o forzature.

Gli operatori devono gestire i conflitti con calma e diplomazia, cercando soluzioni pacifiche e costruttive per gli utenti.

In conformità con il punto 2.3.4 del Codice Etico, è fatto assoluto divieto agli operatori di offrire o promettere favori agli utenti od ostacolarne l'accesso ai servizi erogati dalla Cooperativa, in modo tale da costituire ingiustificate disparità di trattamento volte a creare posizioni di privilegio o di svantaggio.

Capo III: Violazioni e Sanzioni Disciplinari per gli Operatori

Articolo 7 - Illeciti Disciplinari degli Operatori

Costituiscono illeciti disciplinari sanzionabili per gli operatori i seguenti comportamenti:

- Comportamenti discriminatori o offensivi verso gli utenti.
- Abusi verbali, fisici o psicologici sugli utenti.
- Negligenza o omissione nell'assistenza agli utenti.
- Violazione della privacy o della riservatezza degli utenti.
- Inosservanza delle norme di sicurezza e igiene a danno degli utenti.
- Comportamenti che ledono la dignità umana degli utenti.
- Utilizzo di strumenti di persuasione di qualsiasi natura i cui contenuti siano falsi o ingannevoli, in violazione del punto 2.3.3 del Codice Etico.
- Accettazione di regali o favori da parte degli utenti che eccedano le comuni pratiche di cortesia o che siano comunque finalizzati al conseguimento di trattamenti di favore, come vietato dal punto 2.3.4 del Codice Etico.

Articolo 8 - Sanzioni per gli Operatori:

Le sanzioni applicabili agli operatori variano, nel rispetto del CCNL applicabile, in base alla gravità della violazione e possono includere:

- Richiamo verbale.
- Richiamo scritto.
- Sospensione dal servizio.
- Licenziamento.

In caso di violazioni gravi, L'Aquilone si riserva il diritto di intraprendere azioni legali contro gli operatori.

Capo IV: Formazione e Sensibilizzazione degli Operatori

Articolo 9 - Formazione Continua per gli Operatori

L'Aquilone si impegna a fornire formazione continua agli operatori su temi quali:

- Comunicazione efficace e empatica con gli utenti.
- Gestione dei conflitti con gli utenti.

- Normative sulla privacy e la sicurezza degli utenti.
- Principi di cura della persona e dignità umana degli utenti.
- Conoscenza e applicazione del Codice Etico e di comportamento della Cooperativa, con particolare riferimento ai criteri di condotta nei rapporti con gli utenti.

Articolo 10 - Sensibilizzazione degli Operatori

L'Aquilone promuove la sensibilizzazione degli operatori sui temi della cura della persona e della dignità umana degli utenti attraverso attività di informazione e confronto.

Si promuove la diffusione dei principi contenuti nel Codice Etico e di comportamento, in particolare quelli relativi alla centralità della persona, allo stile di comportamento, alla trasparenza delle informazioni e al divieto di favorire o svantaggiare ingiustamente gli utenti.

Capo V: Disposizioni Finali

Articolo 11 - Applicazione:

Il presente regolamento è parte integrante del contratto di lavoro degli operatori.

Ogni operatore è tenuto a leggere, comprendere e rispettare il presente regolamento.

Ogni operatore è altresì tenuto a conoscere e rispettare il Codice Etico e di comportamento della Cooperativa, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente regolamento.

Articolo 12 - Modifiche

L'Aquilone si riserva il diritto di modificare o integrare il presente regolamento in qualsiasi momento, previa comunicazione agli operatori.

Eventuali modifiche o aggiornamenti del Codice Etico e di comportamento della Cooperativa che riguardino i rapporti con gli utenti si intenderanno automaticamente recepiti nel presente regolamento.

La Cooperativa Sociale L'Aquilone