



CAF due
Società Cooperativa Sociale – Onlus
Via Gadames, 47 20037 Paderno Dugnano (MI)
Telefono e fax 0299041415
Partita IVA 00880010962 Codice Fiscale 07950790159
www.cafdue.it
E-mail: info@cafdue.it

CODICE ETICO

COOPERATIVA SOCIALE

CAF DUE

Le donne e gli uomini che costituiscono il patrimonio insostituibile della cooperativa sociale Caf due riconoscono nella ispirazione caritativa, nella sua forma cooperativa, il fondamento irrinunciabile per il proprio servizio a favore delle persone in difficoltà. Oltre al rispetto doveroso degli obblighi professionali, l'adesione alla Cooperativa Caf due impegna a comportamenti ispirati a principi etici contenuti in questo Codice.

PREMESSA

Il Codice Etico - Comportamentale della COOPERATIVA SOCIALE CAF DUE è lo strumento fondamentale, una sorta di *Carta Costituzionale*, nel quale vengono definiti ed indicati i principali valori etici e sociali che la caratterizzano.

Il Codice Etico riprende i valori sottesi alla nostra *Mission* di impresa sociale e si inquadra nel più ampio sistema Etico approvato dall'A.S.L. Milano 1 secondo la normativa vigente.

Contiene **la Mission, i valori e lo spirito** che ispirano, guidano ed orientano le sue attività e l'azione di tutte le sue componenti.

FINALITA'

Scopo del presente codice è adottare principi etici condivisi, al fine di prevenire eventuali comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto della cooperativa, mediante la definizione di responsabilità etiche dei propri soci e lavoratori volte a tutelare le persone che si rivolgono ai nostri servizi, e creare una cultura di impresa basata sul miglioramento continuo della qualità in grado di garantire la soddisfazione dei bisogni rilevati.

DIFFUSIONE

Il presente Codice Etico sarà portato a conoscenza dei diversi soggetti portatori d'interesse interni ed esterni alla cooperativa:

- **DESTINATARI:** figure professionali ai diversi livelli di responsabilità (dirigenti, quadri, operatori, coordinatori, volontari, tirocinanti) e qualifica che operano all'interno della cooperativa;

- **UTENTI:** fruitori delle prestazioni socio sanitarie e socio-assistenziali erogate e loro familiari;
- **TERZI:** altre persone fisiche o giuridiche che entrano a diverso titolo in relazione con la cooperativa, fornitori, Enti Pubblici, realtà del Terzo Settore e altri soggetti che hanno rapporti con la cooperativa.

La cooperativa si impegna a diffondere il Codice Etico e ad applicarlo, in relazione ai diversi target di riferimento; la trasmissione del documento dovrà essere effettuata attraverso modalità che attestino l'avvenuta consegna. Oltre a dare chiarimenti e precisazioni sui servizi e sulle attività offerte, ciascun operatore è tenuto a raccogliere osservazioni ed eventuali proposte e suggerimenti da parte dei soggetti interessati e a portarli a conoscenza della direzione.

Tutte le figure professionali che all'interno della cooperativa hanno compiti di coordinamento, direzione e valutazione devono rispettare e far rispettare i principi del presente Codice; infatti, per la natura del ruolo che ricoprono, ad essi è stata affidata la responsabilità di:

- + verificare l'adeguatezza organizzativa e gestionale in termini di qualità, efficienza ed efficacia;
- + accertare la correttezza dei dati economici e del relativo sistema di rendicontazione;
- + garantire l'effettivo funzionamento dei servizi offerti (anche attraverso la *customer satisfaction*);
- + verificare il rispetto del Regolamento Interno e delle norme vigenti.

A seguito di successiva valutazione, il presente Codice potrà essere soggetto ad aggiornamenti e variazioni.

PRINCIPI E FONDAMENTI DEL CODICE ETICO

MISSION

Caf due è una cooperativa sociale, organizzazione senza fini di lucro, che opera dalla sua costituzione nel 1985 per sostenere la famiglia nelle diverse fasi del ciclo di vita e nei suoi compiti di cura in particolare dei familiari fragili, anziani e disabili, al fine di permettere loro di restare nel loro ambiente di vita il più a lungo possibile, vicini ai loro cari, ai loro affetti e alle loro relazioni sociali.

Nel contempo persegue lo scopo di creare nuove occasioni di lavoro per i suoi soci ed eventualmente anche per altri lavoratori, tramite la gestione in forma associata dell'impresa.

CARTA DEI VALORI

La cooperativa, nel perseguimento della sua Mission, recepisce in pieno i valori etici e gli indirizzi di strategia imprenditoriale che sono alla base del movimento cooperativo, contenuti nel Codice della Cooperazione Sociale di Confcooperative:

- + gestione democratica e partecipata;
- + parità di condizioni tra i soci;
- + trasparenza gestionale.

Inoltre nel proprio agire si ispira ai seguenti **valori**:

- **Centralità della persona fragile, anziana e disabile, e della sua famiglia:** soggetti attivi, corresponsabili e attori delle scelte relative al proprio progetto di vita e agli interventi da attuare, risorsa per sé e per gli altri.
- **Ascolto degli ultimi e affermazione dei loro diritti di cittadinanza nella quotidianità:** offrire servizi attenti e rispettosi della dignità della persona, accessibili, continui, economicamente sostenibili, prestando sempre ascolto ai bisogni delle persone fragili e dei loro familiari con cortesia ed umanità.
- **Domiciliarità:** dimensione di vita della persona, articolata negli spazi della casa e delle relazioni interpersonali, ambiente dotato di senso per la persona, perché rappresenta la sua storia, la sua cultura, i suoi affetti, la sua esperienza vissuta. "Rimanere a casa propria" non vuol dire semplicemente ricevere servizi domiciliari e/o semiresidenziali di assistenza, ma salvaguardare le relazioni significative, le occasioni di incontro, di amicizia, di supporto da parte della comunità di appartenenza.
- **Radicalamento nella comunità locale:** promuovere lo sviluppo e la migliore qualità della vita delle persone anziane e/o disabili, sostenere l'esercizio del diritto di cittadinanza attiva per tutti, sollecitarne la solidarietà, il supporto al servizio, la crescita del volontariato.
- **Lavoro di rete:** essere aperti allo scambio e al confronto e a creare legami con i diversi soggetti sociali ed istituzionali del territorio, per promuovere percorsi condivisi, collaborazioni e progettazioni comuni, evitando sprechi e sovrapposizioni e sviluppare un welfare di comunità capace di rispondere in maniera mirata ai bisogni dei cittadini del territorio.
- **Innovazione, flessibilità e orientamento alla qualità dei servizi offerti:** essere capaci di leggere i nuovi bisogni sociali e di modificare l'organizzazione della cooperativa per offrire risposte più appropriate, efficaci ed economicamente sostenibili.
- **Valorizzazione delle risorse umane** della cooperativa che costituiscono il capitale sociale che sostiene la sua identità e la sua crescita.

VISION

L'intervento della cooperativa Caf due, sintetizzabile nel motto "**Offrire non solo servizi, ma costruire comunità**", si qualifica per l'attenzione alla globalità della persona che si traduce nel creare una "comunità" dove, oltre agli interventi e alle prestazioni professionali, l'anziano e il disabile in primis possa sentirsi accolto ed ascoltato, riconosciuto come persona con un volto, una sua storia, specificità ed esigenze, possa trovare relazioni calde, significative ed autentiche, condivisione e solidarietà, dove l'anziano e il disabile è coinvolto come soggetto attivo e non semplice fruitore di servizi e di attenzioni, risorsa per se stesso e, dove possibile, per gli altri.

AMBITO D'INTERVENTO

Caf due ha scelto di specializzare il suo intervento indirizzandolo ad una particolare area di bisogno, costituita dalle famiglie che si fanno carico di mantenere al loro domicilio persone anziane e disabili, gestendo principalmente due servizi - il **Servizio Assistenza Domiciliare** e il **Centro Diurno Integrato Ein Karem** - che, pur afferendo a due settori diversi - il socio assistenziale e il socio sanitario integrato, sono entrambi di supporto alla domiciliarità.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA COOPERATIVA SOCIALE CAF DUE

L'organizzazione della cooperativa, oltre agli organismi istituzionali, Assemblea dei Soci e Consiglio di Amministrazione, si basa su una struttura che vede il suo fulcro nel **Coordinamento Generale**, a cui fanno riferimento le due aree trasversali e di supporto alle attività gestite: **l'area dei Servizi Tecnici e l'area dei Servizi Amministrativi e Risorse Umane**. Due ulteriori aree di responsabilità completano la struttura organizzativa, **l'area Produzione Servizi e l'area Progettazione e Sviluppo**.

CRITERI DI CONDOTTA GENERALI

Caf due riconosce come principio imprescindibile, il rispetto delle leggi nazionali, regionali e, in generale, delle normative vigenti. Nell'ambito delle proprie attività, tutti i dipendenti e i professionisti sono tenuti a svolgere il proprio incarico con diligenza e moralità, in osservanza delle leggi in vigore. In nessun caso, Caf due giustifica una condotta non onesta.

Caf due disapprova ogni forma di discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla nazionalità, alla razza, alle credenze religiose e alle opinioni politiche, pertanto è imparziale nelle decisioni che riguardano la scelta degli Ospiti, degli Utenti, del proprio Personale e dei Fornitori, rispettando la dignità individuale e privilegiando il concetto di pari opportunità.

In particolare, è compito dei Responsabili assicurare il buon operato dei collaboratori e dei dipendenti, garantire la regolarità del servizio, prevenire e ridurre i rischi connessi all'attività lavorativa, informare/formare i lavoratori, garantire il rispetto degli standard strutturali e gestionali.

Assume un aspetto fondamentale anche il comportamento nei confronti degli **Ospiti** e degli **Utenti** in generale, che si fonda sulla disponibilità, sulla cortesia e sul rispetto, al fine di instaurare relazioni basate sulla professionalità e sulla relazione interpersonale.

I fornitori vengono scelti secondo una valutazione obiettiva del servizio che propongono, sulla qualità del prodotto e sulla affidabilità dell'azienda che rappresentano. Le condizioni e la determinazione dei fornitori avviene sulla base di tali criteri, cui si aggiunge la ricerca di un prezzo competitivo e vantaggioso, garantendo pari opportunità e imparzialità nella scelta, dando priorità, a parità di condizioni, alle organizzazioni del terzo settore e ai fornitori del territorio.

Ciascun fornitore che collabora con la cooperativa garantisce di operare rispettando le norme che regolano i sistemi di sicurezza.

Per fornitori si intendono quei soggetti che, lavorando singolarmente o per conto di una azienda, erogano o forniscono materiali, prodotti, servizi e beni di consumo.

La trasparenza dei dati e l'accuratezza delle informazioni comprende anche l'ambito contabile, infatti, Caf due si impegna ad elaborare correttamente la contabilità e a disporre di sistemi informatici affidabili. Le rilevazioni contabili e i dati di natura fiscale devono essere corredati dalla relativa documentazione in supporto cartaceo.

COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON GLI OSPITI E GLI UTENTI

La cooperativa Caf due garantisce standard assistenziali e gestionali adeguati, in base ai criteri definiti nella Carta dei Servizi, nel Regolamento interno, nelle Linee guida e nei protocolli che rispondono alle direttive impartite dagli enti preposti: Comune, Ufficio di Piano, Azienda Sanitaria Locale (ASL), Regione.

Lo strumento che permette di conoscere meglio ciascun servizio della cooperativa è la **Carta dei Servizi** che presenta le attività, le prestazioni offerte e gli obiettivi che la cooperativa si prefigge, e al tempo stesso, mira a fornire informazioni utili all'Utente. Questo documento, infatti, viene consegnato affinché possa essere visionato dagli ospiti/utenti e dai parenti, ai quali è chiesto di partecipare alla definizione e allo sviluppo del Piano Assistenziale Individuale (PAI) del loro congiunto.

Altro strumento di interesse collettivo atto a garantire e valutare la soddisfazione all'interno dei servizi della cooperativa è la **Customer Satisfaction** (il grado di soddisfazione degli Ospiti/Utenti e dei Parenti). A riguardo, Caf due mette in atto un monitoraggio che intende rilevare la qualità percepita sulle prestazioni erogate.

Con cadenza annuale i dati ricavati dal questionario sono elaborati e in seguito i risultati vengono pubblicati sulla rivista Il campo di fragole.

I Responsabili analizzano e condividono i risultati con i propri collaboratori mettendo in atto eventuali interventi correttivi volti a migliorare i servizi e le prestazioni offerte.

I Responsabili della Caf due mirano ad instaurare un rapporto di collaborazione e disponibilità e adottano un comportamento improntato sul rispetto e sulla cortesia; è loro cura gestire eventuali reclami e richieste di chiarimenti.

Inoltre, il Responsabile garantisce lo svolgimento ottimale degli adempimenti di propria competenza e si avvale della collaborazione delle Istituzioni (Enti Locali, ASL, Associazioni di volontariato, etc.) per offrire servizi e assistenza di qualità.

CRITERI DI CONDOTTA CON IL PERSONALE E I COLLABORATORI

I criteri di condotta che regolano le relazioni con il Personale e i Collaboratori della Caf due sono normati dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, dal Regolamento interno e dai Protocolli, dalle Istruzioni di lavoro e Linee guida del Sistema di Gestione della Qualità e si basano sulla condivisione dei valori ispiratori della cooperativa.

I neo assunti ricevono nel periodo di prova tutte le indicazioni necessarie all'applicazione delle Linee guida, possono consultare i documenti cartacei a loro disposizione e rivolgersi al responsabile delle risorse umane per ulteriori delucidazioni.

Ogni qualvolta si portano integrazioni o variazioni alle Linee guida gli Operatori sono aggiornati con appositi incontri formativi, dai quali si redigerà verbale dell'argomento trattato con i nominativi dei partecipanti.

La cooperativa procede all'assunzione del Personale in modo diretto, sulla base di reali e comprovate esigenze organizzative e gestionali, applicando il Contratto di Lavoro delle Cooperative Sociali e seguendo la prassi e il protocollo indicato nello specifico processo di lavoro.

Caf due esclude qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori; mira a valorizzare tutte le figure professionali impiegate, favorendone lo sviluppo e la crescita. A riguardo, si impegna a pianificare e mettere in atto piani formativi e corsi di informazione/formazione del Personale.

Il Personale e i Collaboratori sono tenuti a loro volta ad operare con diligenza, riservatezza e integrità, assicurando di svolgere con cura le proprie mansioni, nel rispetto di se stessi, degli Ospiti/Utenti e loro familiari e della cooperativa stessa.

CRITERI DI CONDOTTA CON LE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

Le amministrazioni pubbliche sono interlocutori privilegiati della cooperativa in quanto soggetti istituzionalmente preposti alla tutela del bene comune e alla promozione del benessere della cittadinanza. Caf due, nel pieno rispetto dei ruoli e delle rispettive competenze, intrattiene relazioni e rapporti con amministrazioni comunali e loro aziende consortili, con Uffici di Piano, con amministrazioni della Provincia, della Regione, dello Stato, con le ASL. I rapporti con questi enti sono improntati a chiarezza, trasparenza e professionalità, al riconoscimento dei rispettivi ruoli e strutture organizzative, anche ai fini di un positivo confronto volto al rispetto della regolamentazione applicabile.

Non sono consentiti omaggi o pratiche di cortesia verso rappresentanti di pubbliche istituzioni, pubblici ufficiali e pubblici dipendenti, a meno che non siano di modico valore e comunque tali da non compromettere l'integrità e la reputazione di una delle parti, né da potere essere interpretati come atti ad acquisire vantaggi illeciti o indebiti e in modo improprio.

Contributi e finanziamenti a fini assistenziali devono rientrare nei limiti consentiti dalla legge e con modalità deliberate dal Consiglio di Amministrazione.

Approvato dall'Assemblea dei soci nel mese di ottobre 2011