

ISTITUTO DON GHINELLI

CODICE ETICO

Per una qualità di vita

Sommario

1.	IL PROGETTO LOCALE	4
2.	IL NOSTRO CODICE ETICO.....	4
3.	RAPPORTI CON LE PERSONE DISABILI.....	6
4.	RAPPORTI CON I FAMIGLIARI	6
5.	RAPPORTI CON GLI OPERATORI ED I VOLONTARI	6
6.	RAPPORTI CON FORNITORI.....	7
7.	RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	8
8.	RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE E LA RETE DEI SERVIZI....	8
9.	TUTELA DELL'AMBIENTE.....	8
10.	TRATTAMENTO DATI ED INFORMAZIONI.....	9
11.	SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO	9
12.	SANZIONI.....	9
13.	PER UN SERVIZIO DI QUALITA'	9

LA PERSONA DISABILE E I SUOI DIRITTI

La persona disabile che viene accolta nel nostro Centro porta con sé una propria ed unica esperienza di vita con i suoi valori, le sue abitudini e i suoi desideri ed una combinazione particolare ed unica di bisogni fisici e psichici.

Il nostro Centro, in applicazione dello stile guanelliano, assicura che a tutte le persone ospiti sia concesso il diritto ad una esistenza dignitosa, al rispetto, all'autodeterminazione, al pieno riconoscimento della propria individualità, a cure adeguate e ad una assistenza fatta con scrupolo e rispetto del "privato personale", a comunicare con la realtà esterna ed a relazionarsi con essa.

Tutta la comunità del Centro ha il dovere di promuovere e di proteggere i diritti delle persone disabili che accoglie, al fine di assicurare loro una migliore qualità di vita.

Sarà perciò necessario che siano tenuti in debita considerazione i seguenti aspetti:

- L'autodeterminazione e la partecipazione, secondo le capacità di ciascuno, nello scegliere le attività giornaliere, il tipo di assistenza appropriata e personalizzata, il livello di interazione con la struttura, l'accoglimento delle preferenze o dei bisogni nel rispetto della propria sicurezza e salute.

- La partecipazione ed integrazione nella vita di comunità, con particolare attenzione alla famiglia che deve sentirsi coinvolta nelle scelte che il servizio attua con il proprio familiare.

- L'attenzione alla diffusione del diritto al consenso informato.

- Il trattamento dei dati personali, così come previsto dal D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003, improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'ospite.

- Servizi educativi, riabilitativi e assistenziali adeguati per rispondere ai bisogni di benessere psico-fisico di ciascuna persona ospitata.

- Servizi sociali adeguati per rispondere ai bisogni di benessere psico- sociale, capaci di instaurare, mantenere e sviluppare i rapporti sia all'interno del Centro che all'esterno.

- Un ambiente che sia sicuro, confortevole, familiare, al fine di garantire l'opportunità di svolgere piccoli lavori ed una attività utile.

- Favorire il libero accesso ai mezzi di informazione e di divulgazione delle notizie.

- Sostenere la facoltà di esercitare un'attività culturale e creativa.

- Favorire la libertà di formarsi una propria opinione e di poterla comunicare; nonché la libertà di vivere una propria interiorità spirituale e di praticare la propria fede religiosa.

Il rispetto di questi diritti permetterà alla persona disabile di sentirsi protagonista della propria vita e, come diceva don Guanella, di essere il "**padrone di casa**" nel proprio contesto.

1. IL PROGETTO LOCALE

Alla luce della propria storia, nel rispetto delle persone a cui si rivolge, per gli obiettivi che si propone, in base alle caratteristiche gestionali che le sono proprie, l'Istituto Don Ghinelli, Opera don Guanella, desidera fornire un'immagine chiara e facilmente leggibile delle attività e dei servizi che intende offrire.

Per questo il **Progetto Educativo Guanelliano** dell'Istituto don Ghinelli (pubblicato in un libretto a parte) vuole essere descrizione, guida e strumento dell'attività svolta nel nostro Centro, con lo scopo di dare una risposta ai bisogni materiali, psicologici, affettivi e spirituali delle persone disabili, secondo gli insegnamenti di San Luigi Guanella e del Magistero della Chiesa.

Destinatari di questo Progetto sono principalmente le persone che, operando a vario titolo all'interno di tutta la Casa, si impegnano a condividere il carisma guanelliano e, nello stesso tempo, a tradurlo in stile di vita e di lavoro. Anche per le famiglie delle persone ospitate e per coloro che collaborano da vicino e in modo continuativo con la Casa, il Progetto costituisce un punto di riferimento e una guida da accettare, rispettare ed attuare, in base ai compiti e ai ruoli di ciascuno.

I nostri operatori, dal momento che condividono il Progetto Educativo Guanelliano, hanno una visione globale della cura della persona e operano in modo partecipativo e responsabile, valorizzando al meglio le loro capacità sia umane sia professionali, così da permettere alla persona disabile di trascorrere la vita secondo le proprie possibilità e capacità.

Desideriamo di conseguenza che la persona che vive parte della sua vita nel nostro Centro "si senta a casa propria". I suoi desideri ed affetti, le sue relazioni e i suoi interessi dovranno trovare una risposta adeguata da parte degli interventi di tipo educativo, riabilitativo, assistenziale e sociale offerti dalla nostra istituzione.

2. IL NOSTRO CODICE ETICO

PREMESSA

L'Istituto don Ghinelli - Opera Don Guanella è un CSRR/GA/CSRD, accreditata con l'Ufficio di Piano del Rubicone, la cui attività è finalizzata a realizzare prestazioni ed interventi sanitari, assistenziali ed educativi alle persone disabili accolte.

I comportamenti operativi ed i sistemi organizzativi che li attualizzano – **Etica del servizio** - sono dichiarati dalla "*Carta dei Servizi*" e dal "*Progetto Educativo Guanelliano*" al quale l'organizzazione si ispira quali fondamenti costitutivi locali. Il P.E.G. fa riferimento al carisma e alla pedagogia del fondatore, don Luigi Guanella. Questo documento è tradotto in diverse lingue e diffuso in varie parti del mondo, dove l'Opera Don Guanella è presente (Europa, Asia, Africa, Americhe).

L'Opera Don Guanella è parte della Chiesa ed ha come peculiarità il suo **carisma di Carità**, non reso con le parole, ma con le opere; con un'opera intelligentemente strutturata e diretta, dove si abbia sempre presente il "senso" di quanto si sta facendo, umano e religioso insieme, educativo ed organizzativo nel contempo.

I **punti qualificanti** del servizio guanelliano alla persona contenuti nel Documento Base sono i seguenti:

1.dignità della persona umana e salvaguardia della vita di ogni essere umano, nessuno escluso, dal concepimento alla morte naturale;

2.promozione integrale della persona, cioè il dare "Pane e Signore", per usare il noto motto

del Fondatore, in ogni condizione ed età della vita;

3.carità come anima del sistema assistenziale ed educativo guanelliano;

4.spirito di famiglia come stile comunitario;

5.scelta educativa nell'accompagnamento della persona;

6.attenzione verso i deboli;

7.etica cristiana nella regolazione delle relazioni interpersonali e della vita comunitaria;

8.organizzazione a servizio delle persone, utenti e destinatari, e non viceversa.

La Direzione dell'Istituto don Ghinelli ha deciso l'adozione del presente Codice Etico e di condotta (di seguito "Codice Etico" o anche "Codice"), al fine di confermare e ribadire i principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza dei comportamenti, espressi dal P.E.G., evidenziando il modo di operare e di intrattenere rapporti, sia al proprio interno sia nei confronti dei soggetti terzi.

Destinatari del Codice Etico sono tutti coloro che sono coinvolti nell'attività della Casa: i Religiosi, le persone disabili e le loro famiglie, gli operatori, i volontari, nonché tutti i collaboratori esterni che contribuiscono al conseguimento delle finalità della Casa. Tali soggetti sono tenuti a conoscere, in proporzione alle loro possibilità, il contenuto del Codice Etico, a contribuire alla sua attuazione ed alla diffusione dei principi in esso sviluppati, promuovendone il rispetto anche da parte di tutti coloro con i quali intrattengano relazioni d'affari (clienti, fornitori, consulenti, etc). Le regole contenute nel Codice Etico integrano il comportamento che i Destinatari sono tenuti ad osservare in virtù delle leggi, civili e penali, vigenti in Italia, e degli obblighi previsti dalla contrattazione collettiva. I Destinatari del Codice Etico che ne violino le regole ledono il rapporto di fiducia con la Casa.

L'attuazione e il controllo del Codice Etico sono demandati dalla Direzione della Casa all'Équipe Direttiva, costituita da religiosi e da laici con ruoli di conduzione e gestione, che svolge anche la funzione di Comitato di Valutazione. La Comunità Religiosa, nel duplice ruolo di Gestore del servizio ed Animatore del Carisma Guanelliano, è garante della linea strategica dell'Opera Don Guanella con azioni quotidiane di presenza animativa e con eventuali interventi di servizio.

I Destinatari del presente Codice Etico dovranno attenersi, per quanto di loro competenza, ai seguenti **principi guida**:

- agire nel rispetto della legge e dei regolamenti vigenti in Italia;
- trattare le persone disabili, i famigliari, i religiosi, il personale, i fornitori, la comunità circostante e le istituzioni che la rappresentano, nonché ogni persona con la quale essi entreranno in rapporto con onestà, correttezza, imparzialità e senza pregiudizi;
 - sulla base del Progetto Educativo Locale, assumere atteggiamenti e comportamenti tesi a:
 - accogliere la persona in difficoltà accettandola nel concreto della sua situazione,
 - stimare anziché giudicare,
 - cercare le potenzialità, prima di valutare le carenze,
 - rispondere al bisogno fondamentale di ogni persona di amare e di essere amata,
 - credere nell'educabilità di qualsiasi persona e apprezzarne le capacità,
 - valorizzare la presenza nella società della persona in difficoltà;
- evitare ogni tipo di discriminazione basata sull'età, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, opinioni politiche o stili di vita diversi;

- rifiutare in ogni modo comportamenti che possano favorire o agevolare il compimento di pratiche proprie di qualsiasi cultura o religione che influiscano negativamente sull'integrità fisica delle persone;
- tutelare la vita, la salute e la sicurezza, proprie e di tutte le persone appartenenti alla Comunità;
- monitorare e, ove del caso, minimizzare gli effetti potenzialmente nocivi delle attività svolte sull'ambiente, conformemente alle direttive nazionali e regionali in materia;
- mantenere la riservatezza delle informazioni riguardanti la Comunità della Casa e il suo know-how, attenendosi, nei rapporti con le persone disabili, alle norme stabilite dai Codici deontologici professionali e agli indirizzi del P.E.G.;
- evitare o dichiarare preventivamente eventuali conflitti di interesse con la Casa;
- utilizzare i beni intellettuali e materiali della Casa nel rispetto della loro destinazione d'uso ed in modo da tutelarne la conservazione e la funzionalità.

3. RAPPORTI CON LE PERSONE DISABILI

Le persone disabili sono i destinatari del servizio, che può realizzarsi solo attraverso la loro partecipazione e condivisione. Nei rapporti con le persone disabili, la Casa assicura correttezza, chiarezza, disponibilità, rispetto e cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

I Destinatari del presente Codice si impegnano ad applicare, nel rapporto con le persone disabili, tutte le normative vigenti, specie nell'ambito della tutela dei diritti di informazione, di autodeterminazione, di sicurezza e privacy.

La Casa persegue l'obiettivo di soddisfare i disabili fornendo loro servizi e prodotti di qualità a condizioni e prezzi congrui, nel pieno rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili nel mercato in cui opera.

Gli elevati standard di prestazioni sono assicurati anche attraverso il monitoraggio della qualità volta alla customer satisfaction anche attraverso una particolare attenzione ai suggerimenti ed ai reclami da parte di tutti i componenti della Comunità.

4. RAPPORTI CON I FAMILIARI

La Casa si prende cura non solo delle persone disabili che accoglie, ma anche dei loro familiari, con interventi che favoriscono o riattivano le relazioni positive tra loro.

Inoltre vi è una costante ricerca di collaborazione nella gestione quotidiana dell'accompagnamento della persona perché l'organizzazione della Casa non sostituisce, per quanto possibile, la famiglia di origine (quando presente) nelle relazioni affettive con i propri cari.

5. RAPPORTI CON GLI OPERATORI ED I VOLONTARI

Gli operatori ed i volontari sono parte fondamentale della Comunità; contribuiscono direttamente al suo sviluppo, perché è proprio attraverso le risorse umane che la Casa è in grado

di fornire, sviluppare, migliorare e garantire i propri servizi. Operatori e volontari attraverso un mix di competenza professionale e motivazione personale esprimono le capacità relazionali atte a favorire e sostenere la realizzazione dei percorsi educativi proposti alla Comunità ed ai singoli individui.

La Casa, nella gestione delle risorse umane, rispetta i principi stabiliti dall'Opera Don Guanella, dalla Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo e quelli previsti dalla normativa vigente in materia di Diritto del Lavoro.

E' inoltre interesse inderogabile dell'Istituto Don Ghinelli favorire lo **sviluppo e la crescita professionale** del potenziale di ciascuna persona attraverso:

- il rispetto, anche nella fase di ricerca ed inserimento, della personalità e della dignità di ciascuna persona, evitando ogni condizione di disagio;
- la formazione e l'aggiornamento di tutte le persone in base alla loro posizione, garantendo percorsi che sviluppino le capacità umane e professionali di ciascuno;
- la programmazione di percorsi motivazionali alla condivisione del Carisma Guanelliano;
- la definizione dei ruoli, responsabilità, deleghe e disponibilità di informazioni in modo da permettere a ciascun operatore di potere adeguatamente adottare le decisioni di sua competenza nell'interesse della Casa;
- l'esercizio prudente, obiettivo ed equilibrato da parte dei responsabili di ciascuna attività specifica od unità organizzativa anche in relazione ai poteri connessi alla delega ricevuta;
- la valorizzazione della partecipazione innovativa di ciascuno, nel rispetto dei limiti delle responsabilità;
- la chiarezza, la precisione e la veridicità della comunicazione interna sulle finalità e le strategie dell'Opera Don Guanella;
- l'uso corretto e riservato dei dati personali;
- la predisposizione di luoghi di lavoro adeguati alle esigenze di sicurezza e dalla tutela della salute di chiunque li utilizzi.

Ciascun operatore e volontario è chiamato a collaborare per la realizzazione di un ambiente di lavoro che risponda pienamente a tali requisiti. Ciascuno è invitato, nei rapporti con i colleghi, ad assumere comportamenti improntati ai principi espressi dal P.E.G. impegnandosi a conoscerlo, rispettarlo e farlo rispettare. Devono altresì essere evitate situazioni che possano ingenerare l'insorgere di conflitto di interessi reali od apparenti con la Casa. Ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interessi deve essere tempestivamente comunicata al superiore gerarchico.

6. RAPPORTI CON FORNITORI

(DI SERVIZI E BENI)

Le relazioni con i fornitori della Casa, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme di questo Codice e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio da parte della Casa medesima

La Casa si avvale di fornitori che operano in conformità alla normativa vigente. La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni d'acquisto devono essere basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo dei beni e servizi offerti, della capacità di fornire e garantire tempestivamente beni e servizi di livello adeguato alle esigenze della persona disabile.

In nessun caso un fornitore dovrà essere preferito ad altro in ragione di rapporti personali, favoritismi o altri vantaggi, diversi da quelli dell'esclusivo interesse e beneficio della persona disabile.

7. RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Nel rapporto con la Pubblica Amministrazione (di seguito anche "P.A."), l'Istituto don Ghinelli presta particolare attenzione ad ogni atto, comportamento o accordo, in modo tale che essi siano improntati alla massima trasparenza, correttezza e legalità anche ai fini di un positivo confronto volto al rispetto sostanziale della regolamentazione applicabile.

Nel corso dei rapporti con la Pubblica Amministrazione, i Destinatari non terranno, direttamente o indirettamente, comportamenti tali da influenzare in modo non corretto la decisione della controparte. Nella scelta delle persone atte a rappresentare la Casa nei rapporti con la P. A., la Casa privilegerà criteri di professionalità, correttezza e competenza. Qualora la Casa utilizzi un consulente o un soggetto terzo per essere rappresentata nei rapporti verso la Pubblica Amministrazione, nei confronti di tali soggetti e del loro personale si applicano le stesse direttive valide per i dipendenti.

La Casa osserva e fa osservare scrupolosamente le disposizioni di legge e regolamentari relative al rapporto di convenzione con il sistema sanitario nazionale e regionale, e ciò con particolare, ma non esclusivo, riferimento agli standard qualitativi e procedurali del servizio alla persona, nonché alla rendicontazione delle prestazioni e dei rapporti economici in genere. Le violazioni dei principi generali del Codice Etico comportano l'applicazione di meccanismi sanzionatori, tesi, tra l'altro, ad evitare la commissione di reati contro la Pubblica Amministrazione riconducibili all'attività della Casa.

La Casa si adopera perché si possano condividere con la P.A. obiettivi di politica sociale che mettano in atto interventi tesi a migliorare la qualità dei servizi nei confronti dei singoli cittadini e delle Comunità di persone.

8. RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE E LA RETE DEI SERVIZI

La Casa non opera in esclusività, ma in integrazione e collaborazione con le risorse sociali e umane presenti nell'ambito territoriale e principalmente con i soggetti che si riconoscono nei valori espressi dall'antropologia cristiana. Si ricercano continuamente sinergie sia all'interno della Comunità che con l'ambiente sociale; tali rapporti devono essere governati dal reciproco rispetto e dalla valorizzazione delle singole individualità e peculiarità. Il rapporto con la '*rete dei servizi territoriali*' è determinato dalla visione dell'uomo, nel suo contesto storico, culturale e ambientale, come risorsa per il miglioramento delle condizioni globali di vita della società territoriale che favoriscano il benessere e il progresso umano di tutti i cittadini.

9. TUTELA DELL'AMBIENTE

L'ambiente è un bene primario della comunità che l'Istituto don Ghinelli vuole contribuire a salvaguardare. A tal fine, essa programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche ed esigenze ambientali, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari applicabili, prestando la massima cooperazione alle Autorità pubbliche preposte alla verifica, sorveglianza e tutela dell'ambiente. I Destinatari del presente Codice contribuiscono al processo di protezione dell'ambiente. In particolare, coloro che sono coinvolti nei processi operativi prestano la massima attenzione ad evitare ogni scarico ed emissione illecita di materiali

nocivi o rifiuti speciali e trattano i rifiuti in conformità alle specifiche prescrizioni.

10. TRATTAMENTO DATI ED INFORMAZIONI

Fermo restando il rispetto della normativa specifica in materia di tutela e trattamento dei dati personali, i Destinatari sono tenuti a riservare ai dati personali dei quali vengano a conoscenza il trattamento più adeguato a tutelare le legittime aspettative degli interessati riguardo alla loro riservatezza, dignità ed immagine. Lo svolgimento delle attività dell'Istituto don Ghinelli comporta l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la circolazione all'interno e all'esterno di documenti, studi, dati ed informazioni scritte, telematiche e/o verbali riguardanti il know-how e le attività della Casa stessa. Queste informazioni, acquisite o elaborate dai Destinatari nell'esercizio delle proprie incombenze o mansioni, appartengono alla Casa e possono essere utilizzate, comunicate o divulgate unicamente nel pieno rispetto, per quanto concerne i dipendenti, degli obblighi di diligenza e fedeltà che derivano dalle norme e dai contratti di lavoro, nonché in conformità alle procedure applicabili, con riferimento particolare alle Regole di comportamento dei dipendenti che operano in settori di particolare delicatezza.

11. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

Il sistema di controllo è adeguato ai vari settori in cui opera, idoneo a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento di questo Codice nonché a scoprire ed eliminare tempestivamente le situazioni di rischio, prevenendo comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole del Codice stesso da parte di qualunque soggetto che agisca per la Casa. Ciascun Destinatario è responsabile, per la parte che gli compete, del sistema di controllo interno e della conformità della propria attività ai principi del Codice Etico e ad ogni norma o procedura. L'Equipe Direttiva, in qualità anche di Comitato di Valutazione, garantisce il sistema di controllo e si riunisce periodicamente.

12. SANZIONI

L'inosservanza alle norme del Codice Etico da parte dei Destinatari comporta sanzioni diverse a seconda del ruolo del Destinatario interessato, oltre al risarcimento dei danni eventualmente derivati da tale inosservanza. L'osservanza del Codice Etico da parte dei dipendenti ed il loro impegno a rispettare i doveri generali di lealtà, di correttezza e di esecuzione del contratto di lavoro secondo buona fede sono richiesti anche in base e per gli effetti di cui all'art. 2104 del Codice Civile.

Per le violazioni del Codice Etico vengono adottati i provvedimenti sanzionatori previsti nei rispettivi incarichi e/o nei contratti collettivi applicabili, commisurati alla gravità della violazione e alle relative circostanze oggettive e soggettive.

Le violazioni commesse da consulenti, infine, saranno sanzionabili in conformità a quanto previsto nei relativi incarichi e contratti.

13. PER UN SERVIZIO DI QUALITÀ'

I parametri di valutazione, circa la qualità del nostro servizio alla persona disabile, sono prioritariamente quelli che vengono di seguito elencati. Siamo consapevoli di non possederli in pienezza, ma di essere in cammino per acquisirli, così da costruire insieme una comunità che cerca il benessere (lo stare bene) degli ospiti, dei loro familiari, degli operatori.

1) Piano educativo individualizzato P.E.I.

Il progetto educativo individualizzato è uno strumento operativo molto importante perché permette la riflessione in chiave pedagogica e pro- gettuale sul percorso educativo della persona disabile. Il suo utilizzo promuove il superamento dei rischi di massificazione, dell'assistenzialismo, della preminenza dell'organizzazione sulle persone e di percorsi solitari legati allo spontaneismo.

2) I P.E.I. vengono redatti dall'équipe educativa, supportati dall'équipe direttiva e, oltre che contenere finalità ed obiettivi, definiscono le modalità relazionali e indicano concrete strategie e metodologie. Vengono costantemente aggiornati e verificati.

3) Programma, strategie, valutazioni e verifiche

Il Progetto Locale, la Carta dei Servizi e le programmazioni periodiche delle attività riabilitative ed educative sono strumenti operativi che garantiscono al Centro progettualità e qualità, specie se accompagnate da costanti verifiche, dal coinvolgimento diversificato degli operatori, da periodiche innovazioni migliorative.

4) Rapporto con la famiglia

Non si può prescindere, nello svolgere il servizio alla persona disabile, dal tenere in considerazione la sua famiglia. Sono da stabilire opportuni raccordi e sinergie. La sottoscrizione da parte dei familiari del progetto educativo individualizzato può essere garanzia di una promozione unitaria della persona ospite, della continuità dell'accompagnamento, della soddisfazione della famiglia stessa circa il lavoro svolto dal servizio.

5) Lavoro di équipe

Il lavoro di équipe, che trova le sue condizioni di essere nel progetto condiviso e in relazioni significative tra gli operatori, è decisivo per la qualità del servizio e della vita delle persone ospiti, garanzia di continuità e unitarietà. Questo lavoro ha luogo a tutti i livelli, occorrono ruoli e sinergie che siano chiari, canali di comunicazione quotidiana, regolari occasioni istituzionali di incontro per la progettazione e la verifica. Il lavoro di équipe permette la cooperazione, la condivisione, la corresponsabilità, la comunione.

6) Accoglienza delle persone

L'accoglienza non si configura esclusivamente in un momento o in un particolare periodo, ma si caratterizza soprattutto come uno stile che informa un servizio che intende prendersi veramente a cuore la persona disabile. Evita traumi e crisi poi difficilmente risolvibili. Permette di cogliere immediatamente lo spirito di famiglia, di instaurare da subito rapporti umani veri e solidali. Lo stabilire un periodo per l'accoglienza, con relative modalità, aiuta a non scivolare nella fredda organizzazione e nelle mere pratiche burocratiche, ed è indice di elevata qualità. Il livello ottimale può essere collegato al progetto educativo individualizzato, aggiornato periodicamente.

7) Selezione e formazione degli operatori

Una selezione seria del personale, non riconducibile esclusivamente alla valutazione delle competenze tecnico-professionali, ma valutante anche radici valoriali e stile dialogico, è decisiva per inserire nel gruppo degli operatori, persone dotate di spirito comunitario e che contribuiscano a creare un ambiente armonico e sinergico. La formazione è altrettanto importante per contribuire

a rafforzare o mantenere motivazioni e vitalità, senza ridursi ad un aggiornamento unicamente tecnicistico. La formazione interna poi concorre a rinnovare la coesione e a tenere salda l'identità pur nella dinamicità.

8) Supervisione progettuale

La supervisione progettuale è uno strumento in più e migliorativo per un approfondimento della riflessione sull'azione, per una autovalutazione, per far scaturire idee in vista di una rinnovata progettazione. Favorisce dunque notevolmente la progettualità. E' importante sottolineare che la supervisione non è mai elemento decisivo, ma consultivo e di supporto. In tal senso quindi non toglie responsabilità e autorità agli organi decisionali, offre invece opportunità di critica costruttiva per procede in maniera ancora migliore e per affrontare con serenità e risolvere efficacemente i problemi.

9) Rapporto con istituzioni pubbliche e private

I rapporti con gli enti, il tentativo di realizzare un lavoro di rete, le proposte culturali, sono segni palesi della volontà di sensibilizzare, di produrre cambiamento di mentalità, di generare attenzione agli ultimi, solidarietà e un città sempre più a misura d'uomo, di tutto l'uomo e di tutti gli uomini.

10) Volontariato

La promozione di un volontariato motivato, preparato e organizzato, portatore di entusiasmo, vitalità, gratuità, condivisione, spirito di dono è da ritenersi certamente elemento di qualità, con la consapevolezza che non tutti i territori offrono nella stessa misura possibilità di coinvolgimento di volontari.

11) Personale impegnato nel servizio

Il numero e la qualifica professionale degli operatori impegnati nel servizio all'interno del Centro assicura il pieno rispetto degli standard gestionali stabiliti dalla Regione Emilia Romagna. A questo personale dipendente dalla Casa si aggiunge l'impiego di personale specialistico, rispondente ad alcuni particolari bisogni degli ospiti, che permette al Centro di offrire un servizio qualitativamente più elevato.

12) Dimensione spirituale e religiosa

Infine, a nostro parere la dimensione spirituale e religiosa è elemento decisivo per la promozione della persona in tutte le età della vita ed in qualsiasi condizione di salute, sia fisica che psichica. L'attenzione a questa particolare sfera della persona consente di accompagnarla alla gioiosa scoperta dell'esistenza di Dio e ad una completa e feconda maturazione. Nel rispetto della professione religiosa individuale, con metodologie adatte alle varie categorie di persone e secondo la capacità ricettiva di ciascuno, viene offerta a tutti un'istruzione catechistica.