



## TAVOLO DI CONCERTAZIONE PER L'INCLUSIONE SOCIALE

### *Carta Etica degli Operatori Sociali*

#### PRESENTAZIONE

Un riferimento. Null'altro che un riferimento, per quanti, adoperandosi a livello professionale (*e non*, vorrei aggiungere), ben sanno che il proprio lavoro è disseminato di insidie e difficoltà, proprie di chi, con continuità, si pone al servizio altrui per affrontarne esigenze e bisogni.

Questa Carta Etica per l'appunto vuole, senza eccessive pretese, indicare quel percorso che non ha mète e non ha tracciati: essi appartengono alle persone che assistiamo.

L'operatore sociale, che dovesse consultarla, troverà soltanto memoria dei criteri che l'hanno e dovranno ancora guidare nel proprio lavoro.

Il termine Operatore sociale identifica, dunque, chiunque lavori *per*, e *con*, il "socius", cioè l'altro concittadino. Ed in tale accezione, seppur devo riconoscere la pericolosa alienazione che comporta l'essere *all'altrui servizio*, risiede tutta la carica dinamica a base del nostro lavoro: quanti provengono dal mondo del volontariato e quant'altri ancora vi si riconoscono! Ma proprio tale carica è uno dei più grossi rischi: essere invasivi e pervasivi.

Ascoltiamo, verifichiamo e proponiamo, guidiamo, assecondiamo, informiamo .... ma tutto avverrà asetticamente alla ricerca di quell'altrui volontà confusa e assopita da realtà e situazioni che non più vogliono e non più sanno darle ascolto e spazio.

Ataratticamente<sup>1</sup>. Mi è cara un'immagine. Si dice che le grandi alci dei paesi nordici nel corso delle grandi bufere di vento e neve, sorprese (?) in spazi aperti, rimangono lì ferme ed immobili. Qualcuno può pensare che non avvertano forza e furia degli elementi?

IL PRESIDENTE

SIGNOR *Mario Esposito*

<sup>1</sup> ... capacità di essere immersi in una situazione riuscendo, comunque, a "guardarla" dall'esterno ....





## CAPO I – PRINCIPI GENERALI E DOVERI DELL’OPERATORE SOCIALE

### 1. Principi.

La presente Carta Etica è costituita da principi che gli operatori sociali devono osservare e far osservare nell’esercizio della professione e che orientano le scelte di comportamento nei diversi livelli di responsabilità in cui operano.

Gli operatori sociali sono tenuti alla conoscenza, comprensione e diffusione della Carta e si impegnano a rispettarla ed a farla rispettare.

#### 1.1 Eguaglianza ed imparzialità.

L’eguaglianza nell’esercizio della professione va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione riguardante sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, dislocazione territoriale e ogni altra situazione rientrante nella sfera dei diritti individuali.

L’operatore sociale ispira la propria attività professionale ed i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, imparzialità e professionalità.

#### 1.2 Diritto di scelta e la continuità di erogazione dei servizi.

L’operatore sociale favorisce, nei casi consentiti dalla normativa vigente, la libera scelta dell’utente tra i soggetti che erogano i servizi, nel rispetto del diritto dell’utente ad avere prestazioni di qualità e a scegliere secondo le proprie esigenze.

#### 1.3 Partecipazione.

La partecipazione del cittadino alla gestione del servizio deve essere sempre stimolata dall’operatore sociale, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti titolari e erogatori ad una crescita qualitativa, anche attraverso azioni valutative delle prestazioni.

#### 1.4. Efficienza ed efficacia.

L’operatore sociale deve attivare tutte le azioni di sua competenza per contribuire a garantire un’erogazione del servizio efficiente ed efficace.

#### 1.5 Segretezza e riservatezza.

L’operatore sociale, nel rispetto della normativa vigente, deve osservare il diritto/dovere di mantenere il segreto sull’attività prestata e su tutte le informazioni che siano fornite dalla parte assistita o di cui si sia venuto a conoscenza in dipendenza della propria attività professionale.

#### 1.6 Lealtà, correttezza, trasparenza e volontarietà dell’azione.

L’operatore sociale deve svolgere la propria attività professionale con diligenza, lealtà e correttezza, senza proporre azioni od assumere iniziative che possano portare a compiere consapevolmente azioni contrarie all’interesse dell’utente o nei confronti dei colleghi, comprese le false dichiarazioni e la manipolazione di documenti e dati, oppure tese ad acquisire vantaggi personali.

## CAPO II – DESTINATARIO DEL SERVIZIO





## **2. L'utente.**

L'utente, in quanto soggetto che esprime richieste che nascono da bisogni ed interessi, è il "centro" dell'azione dell'operatore sociale.

Porre al centro la persona è fondamentale per l'erogazione di prestazioni relazionali, tipiche dell' "area delle politiche sociali" e che possano valorizzare l'individuo, con le sue esigenze, le sue potenzialità e risorse.

### **2.1 Diritti e doveri delle persone.**

L'azione dell'Operatore Sociale deve essere incentrata sull'attuazione del ben-essere comune, promuovendo la tutela dei diritti personali e la conoscenza dei propri doveri, al fine di permettere lo sviluppo di un individuo capace di esprimersi nel pieno rispetto della comunità in cui vive.

### **2.2 Domiciliarietà e socializzazione.**

L'azione dell'Operatore Sociale è orientata alla promozione degli interventi a domicilio e di socializzazione, nonché della continuità assistenziale tra diversi servizi, per una cura dell'individuo completa, che valuti tutte le esigenze, le risorse e le possibilità d'intervento, al fine di contrastare e/o prevenire efficacemente le situazioni di disagio.

### **2.3 L'informazione.**

L'azione dell'Operatore Sociale è orientata alla promozione della libera espressione, favorisce la fruibilità delle informazioni e delle conoscenze utili per la crescita, personale e professionale, per la manifestazione delle esigenze e delle risorse, finalizzate alla migliore fruizione dei servizi erogati.

## **CAPO III – ASPETTI E MODALITÀ DEL SERVIZIO**

### **3. La professione.**

L'operatore sociale esprime la sua specificità professionale nella peculiare attenzione che pone nel perseguire obiettivi operativi di prevenzione, promozione, cura e sostegno, sia nei confronti della stessa persona, sia verso le agenzie sociali preposte a rispondere ai molteplici e mutevoli bisogni dei cittadini, traducendo i principi ispiratori della legislazione sociale in rapporti quotidiani di opere, servizi, prassi e cultura sociale.

L'operatore sociale pone massima attenzione allo sviluppo delle proprie conoscenze e abilità per offrire sempre un intervento qualificato ed efficace, anche attraverso una cura continua e costante alla propria formazione e al proprio diritto-dovere di aggiornamento.

È diritto-dovere dell'operatore sociale favorire la corretta conoscenza della propria professione, anche per la crescita della propria comunità professionale.

### **3.1 Responsabilità.**

L'Operatore Sociale aderendo alla presente carta etica agisce in coerenza con i principi, i valori, le norme, anche non scritte, su cui si fonda la propria professione e nel rispetto dei paradigmi scientifici, metodologici e tecnici che la contraddistinguono.





L'accettazione di un incarico professionale presuppone adeguate competenze, accertabili e documentabili, per cui l'operatore sociale ha l'obbligo morale di non accettare incarichi che sappia di non poter svolgere o che competano ad altre figure professionali.

L'operatore sociale che svolge mansioni direttive deve avvalersi di ogni metodologia utile alla verifica e all'accertamento della professionalità e delle competenze degli operatori che coordina.

### **3.2 Colleghi e altre figure professionali.**

Ogni competenza professionale è per sua natura specifica, limitata e parziale: la reciproca conoscenza, il rispetto delle specificità e dell'autonomia di ogni professione, la pari dignità di ogni operatore sociale, lo scambio di comunicazioni ed informazioni hanno rilevanza e determinano responsabilità etiche.

### **3.3 Rapporti con i media.**

Nei rapporti con la stampa e con gli altri media l'operatore sociale deve ispirarsi a criteri di equilibrio e misura nel rilasciare dichiarazioni e interviste, sia per il rispetto dei doveri di discrezione e di riservatezza verso gli utenti, sia per evitare atteggiamenti non corretti verso i colleghi.

### **3.4. Rapporti con le organizzazioni e le istituzioni.**

L'operatore sociale, in relazione alle caratteristiche del campo d'intervento, non solo deve impostare il proprio contegno in base al rispetto ed alla comprensione dell'utente, ma deve anche cercare di attenersi alle direttive ed alle regole del suo gruppo lavoro, osservando in modo scrupoloso i propri doveri.

Un operatore sociale è protagonista attivo e responsabile nel far conoscere, all'interno dell'organizzazione o istituzione cui fa parte, i principi etici, deontologici e metodologici della propria professione e il diritto-dovere che essi siano rispettati, nonché di favorire il miglioramento e la crescita dell'organismo di cui è parte.

