



**REGOLAMENTO
E
CODICE ETICO
DELLO
SPORTELLO
STRESS**

ANSES - ASSOCIAZIONE NAZIONALE STRESS E SALUTE

Vicolo del Malconsiglio 4, 51100 - Pistoia

www.anses.it

info@anses.it

Tel. 0573 26560

Fax 0573 569159

P.IVA/C.F. 01787270477

ANSES - ASSOCIAZIONE NAZIONALE STRESS E SALUTE

Vicolo del Malconsiglio 4, 51100 - Pistoia

www.anses.it

info@anses.it

Tel. 0573 26560

Fax 0573 569159

P.IVA/C.F. 01787270477

INDICE

TITOLO I – ASPETTI GENERALI	4
Art. 1 – Scopo	4
Art. 2 – Campo di applicazione e validità.....	4
Art. 3 – Termini e definizioni	4
TITOLO II – REQUISITI DELLA SEDE TERRITORIALE	5
Art. 4 – Requisiti organizzativi	5
Art. 5 – Requisiti degli ambienti di accoglienza	5
TITOLO III – OBBLIGHI E REGOLE ETICHE GENERALI	7
Art. 6 – Obblighi per tutte le persone	7
Art. 7 – Obblighi per il professionista	8
Art. 8 – Obblighi per il Responsabile dello sportello stress.....	8
TITOLO IV – OBBLIGHI E REGOLE ETICHE PARTICOLARI PER I PROFESSIONISTI	10
Art. 9 – Obblighi per lo psicologo.....	10
Art. 10 – Obblighi per l’ingegnere	10
Art. 11 – Obblighi per il medico.....	11
Art. 12 – Obblighi per l’avvocato.....	12
Art. 13 – Obblighi per le altre professioni afferenti all’associazione	12
TITOLO V – ATTIVITÀ DELLO SPORTELLO STRESS	13
Art. 14 – Modalità di accoglienza dell’utente ed ascolto della problematica presentata.....	13
Art. 15 – Modalità di ridefinizione della problematica e di orientamento dell’utente.....	
Art. 16 – Modalità di gestione dei seminari.....	13
TITOLO VI – ATTIVITÀ DI VIGILANZA DI ANSES E DISPOSIZIONI CONSEGUENTI NEI CONFRONTI DELLA SEDE TERRITORIALE.....	14
Art. 17 – Attività di vigilanza di ANSES.....	14
Art. 18 – Sospensione dell’attività della sede territoriale	15
Art. 19 – Cessazione dell’attività della sede territoriale	15
Art. 20 – Provvedimenti a seguito della sospensione o cessazione dell’attività della sede territoriale.....	16

TITOLO I –ASPETTI GENERALI

Art. 1 – Scopo

1. Il presente documento ha lo scopo di regolamentare ed uniformare a livello nazionale l'attività dello sportello stress gestito da sedi territoriali di ANSES – Associazione Nazionale Stress e Salute, nel rispetto dello statuto e dei regolamenti dell'ANSES, delle disposizioni di legge vigenti, nonché delle norme deontologiche di ciascuna professione coinvolta.
2. Il presente documento ha anche lo scopo di tutelare l'immagine dell'ANSES nel suo complesso, di tutti i suoi soci, nonché delle loro attività, con particolare riferimento a quelle svolte nell'ambito dello sportello stress.

Art. 2 – Campo di applicazione e validità

1. Il presente documento si applica a tutte le attività dello sportello stress e delle sedi territoriali dell'ANSES.
2. Destinatari del presente documento sono tutte le persone che a vario titolo operano nell'ambito dello sportello stress e presso le sedi territoriali dell'ANSES.
3. Le attività dello sportello stress comprendono:
 - a. Accoglienza e ascolto della tematica/problematica presentata;
 - b. Ridefinizione della domanda e orientamento, obbligatoriamente, verso risorse pubbliche e private presenti sul territorio dello sportello o sul territorio nazionale ove non ci fossero, in loco, risorse disponibili.
 - c. Sensibilizzazione della popolazione alle problematiche affrontate da ANSES attraverso attività seminari aperte a tutta la popolazione almeno una volta al mese.
4. Il presente documento entra in vigore il giorno successivo alla sua approvazione da parte del Consiglio Direttivo dell'ANSES.

Art. 3 – Termini e definizioni

1. Nell'ambito del presente documento si intende per:
 - a. Ambienti di accoglienza: stanze accessibili all'utente della sede territoriale;
 - b. ANSES: l'Associazione Nazionale Stress e Salute;
 - c. Sportello stress: servizio territoriale gratuito ubicato in una o più sedi del territorio italiano gestito da persone associate ad ANSES a favore della popolazione;
 - d. Operatore: soggetto e professionista che opera presso la sede territoriale/nazionale o per conto di essa
 - e. Responsabile dello sportello stress: persona selezionata da ANSES sotto la cui responsabilità vengono svolte le attività dello sportello stress presso la sede territoriale di riferimento;
 - f. Sede centrale ANSES: la sede centrale e legale di ANSES, come indicata sul sito internet istituzionale, si trova a Pistoia in Vicolo Malconsiglio 4;
 - g. Sede territoriale: la sede dove ha luogo lo sportello stress;
 - h. Sito internet istituzionale: il sito internet di ANSES raggiungibile all'indirizzo <http://www.anses.it>;
 - i. Indirizzi mail istituzionali: info@anses.it per quanto riguarda la Sede Centrale. Per gli sportelli di zona: nome della città seguito da @anses.it oppure nome della città, seguito dal punto, seguito dalla zona/quartiere, seguito da @anses.it (es: prato@anses.it oppure roma.centro@anses.it);
 - j. Utente: persona, azienda, ente, istituzione o altro soggetto che si rivolge a una sede territoriale allo scopo di usufruire dello sportello stress.
2. Per i termini impiegati nel presente documento e non già definiti si deve fare riferimento allo statuto dell'ANSES.

TITOLO II – REQUISITI DELLA SEDE TERRITORIALE

Art. 4 – Requisiti organizzativi

1. Ciascuna sede territoriale deve essere provvista di un Responsabile dello sportello stress che assolva i compiti di cui all'Art. 8 – Obblighi per il Responsabile dello sportello stress.
2. ANSES seleziona il Responsabile dello sportello stress anche su istanza del medesimo interessato, previo esame di qualifiche professionali ed idoneità a diventare socio ordinario di ANSES, secondo le disposizioni dello statuto dell'ANSES.
3. ANSES seleziona gli operatori dello Sportello Stress su istanza degli interessati previo esame delle qualifiche professionali ed idoneità a diventare socio ANSES, secondo le disposizioni dello statuto ANSES.
4. Tutte le attività dello sportello stress devono risultare gratuite per l'utente.
5. Le eventuali ulteriori attività svolte e promosse dalla sede territoriale non devono essere in contrasto con quelle della sede centrale ANSES, devono ricevere dal Consiglio Direttivo ANSES preventiva autorizzazione su istanza del Responsabile dello sportello stress almeno 45 giorni prima dell'avvio dell'attività stessa. La pubblicizzazione e lo svolgimento di tale attività, avvalendosi dei riferimenti ad ANSES, potrà avvenire solo avendone ricevuto preventiva autorizzazione scritta, deliberata a maggioranza dal Consiglio Direttivo ANSES, e secondo le eventuali prescrizioni in essa contenute.
6. La sede territoriale non svolge alcuna attività in concorrenza con la sede centrale ANSES.
7. Le spese di gestione e gli oneri di qualsiasi tipo connessi all'attività della sede territoriale sono ad esclusivo carico dei componenti appartenenti alla sede territoriale stessa.
8. Nel caso in cui lo Sportello Stress sia ubicato in stanza messa a disposizione a titolo gratuito e non da Enti e Istituzioni pubbliche, il Responsabile di Sportello e/o l'intero suo staff devono sottoscrivere una dichiarazione scritta di assunzione di responsabilità civile e penale per eventuali danni a cose e/o persone derivanti dall'uso dei medesimi locali.
9. La sede territoriale deve avere la disponibilità almeno dei seguenti professionisti:
 - a. Almeno tre psicologi (fino ad un massimo di sei) di cui almeno due psicoterapeuti, selezionati dal Consiglio Direttivo su istanza dei singoli professionisti.
 - b. Almeno un avvocato.
 - c. Medici specialisti nelle discipline che si occupano, a vario titolo, di problematiche legate allo stress.
 - d. Almeno un medico.
10. La sede territoriale può avere inoltre la disponibilità di ulteriori professionisti o soggetti che potranno essere valutate dalla sede centrale ANSES rispetto alle domande pervenute ed alle esigenze rilevate per ogni singola sede territoriale.
11. Le altre professioni che possono prendere parte allo Sportello Stress sono decise dal Consiglio Direttivo (anche su istanza scritta di una delle sedi territoriali) con debita motivazione scritta.
12. Le comunicazioni tra gli Sportelli di zona e le Istituzioni esterne avvengono attraverso l'indirizzo mail istituzionale di cui ogni singolo Sportello sarà dotato.
13. Le comunicazioni ufficiali tra la Sede Centrale e gli Sportelli Stress territoriali devono avvenire mediante indirizzo mail istituzionale o raccomandata A/R.

Art. 5 – Requisiti degli ambienti di accoglienza

1. La sede territoriale deve essere in possesso dei seguenti requisiti:

- a. essere fruibile gratuitamente dagli utenti negli orari e giorni previsti dal relativo Responsabile dello sportello stress; i giorni e gli orari devono essere comunicati alla sede centrale ANSES, così come le modifiche di orari e di sedi;
- b. essere idonea ad accogliere il numero di utenti previsto ed in possesso dei requisiti di idoneità per igiene, salute e sicurezza di visitatori e lavoratori per attività di servizio, nonché in possesso dei relativi requisiti di legge per tale attività;
- c. essere ubicata in una struttura o edificio tale che l'attività di servizio svolta non possa essere riconducibile come parte o accessoria a quella di altri enti, società o organizzazioni che operano presso tale luogo;
- d. essere ubicata al di fuori di sedi o strutture di confessioni religiose, di organizzazioni politiche o direttamente riconducibili ad una esse, in quanto ANSES è apartitica ed aconfessionale;
- e. essere identificata in corrispondenza dell'ingresso sulla via pubblica da apposito cartello o targa che riporti:
 - i. il riferimento ad ANSES – Associazione Nazionale Stress e Salute ed alla denominazione della sede territoriale stessa;

Tale identificazione dovrà essere elaborata in conformità alle indicazioni fornite dalla sede centrale ANSES e potrà essere opportunamente ripetuta in altri punti del medesimo edificio al fine di facilitare ulteriormente l'accesso (per es. all'interno di un ascensore, lungo un corridoio, in corrispondenza della porta di ingresso).

3. Gli ambienti di accoglienza di ciascuna sede territoriale devono essere costituiti da almeno due stanze, una con funzione di ingresso e sala d'attesa, l'altra destinata all'effettiva erogazione del servizio di sportello stress.
4. Il Responsabile dello sportello stress, o comunque un socio ANSES della relativa sede territoriale, devono poter liberamente disporre degli ambienti di accoglienza al fine di dotarli di eventuali arredi mancanti, di semplici dotazioni tecniche ed impiantistiche e poter svolgere la relativa manutenzione per il mantenimento nel tempo dei requisiti.
5. Tutti gli ambienti di accoglienza della sede territoriale devono:
 - a. essere conformi alle vigenti disposizioni di legge nazionali e locali in relazione alla destinazione d'uso di ambienti per attività di servizio con accesso del pubblico;
 - b. avere pareti intonacate, essere decorose ed in buono stato di manutenzione e pulizia;
 - c. essere provviste di illuminazione artificiale a servizio quanto meno dell'intera stanza;
 - d. essere provviste di un numero di posti a sedere in grado di accogliere il numero di persone massimo previsto;
 - e. se provvisti di servizi igienici, questi dovranno essere conformi al regolamento edilizio e di igiene del comune competente per territorio per gli uffici aperti al pubblico, nonché:
 - i. in buono stato di pulizia ed igiene;
 - ii. dotati di lavandino con acqua calda e fredda;
 - iii. dotati di mezzi per asciugarsi.
6. La stanza destinata all'effettiva erogazione del servizio di sportello stress deve inoltre:
 - a. Essere arredata con un tavolo ed un numero di sedie o altro sistema di seduta in grado di accogliere il numero di utenti massimo previsto lo specifico incontro, oltre alle persone che erogano il servizio;
 - b. consentire la riservatezza dell'utente, limitando la possibilità di visione ed ascolto dall'esterno di quanto accade o venga detto all'interno.

TITOLO III–OBBLIGHI E REGOLE ETICHE GENERALI

Art. 6– Obblighi per tutte le persone

1. Tutte le attività di una sede territoriale devono essere condotte da tutte persone coinvolte a vario titolo nel rispetto del presente documento, dello statuto dell'ANSES e dei suoi regolamenti applicabili.
2. Lo svolgimento di attività all'interno di una sede territoriale comporta da parte di ciascuna persona l'automatica e integrale accettazione del presente documento e dei relativi obblighi che ne derivano.
3. Tutte le persone coinvolte a vario titolo nella gestione della sede territoriale devono:
 - a. non compiere azioni lesive, di qualsiasi natura, nei confronti dell'immagine e/o interessi dell'utente, anche potenziale, interessato dalla prestazione dello sportello stress, nonché nei confronti di ANSES e altri suoi associati;
 - b. se operano in nome e per conto dell'ANSES, essere impegnate a rispettare e far rispettare il presente documento;
 - c. in quanto soci ANSES, assolvere ai compiti previsti dallo statuto dell'ANSES;
 - d. rispettare tutte le leggi vigenti, nazionali e locali, con particolare riferimento alla prestazione di servizi;
 - e. fornire piena e fattiva collaborazione al Responsabile dello sportello stress, sulla base delle proprie disponibilità fornite al momento dell'adesione alle attività della relativa sede territoriale;
 - f. fornire piena collaborazione a qualsiasi inchiesta formale su infrazioni del presente documento avviata da ANSES o per risolvere specifici casi di reclami presentati da un utente o altro socio ANSES;
 - g. svolgere la propria attività in maniera palese, riservata ma mai anonima;
 - h. operare in modo che tutti gli utenti siano trattati allo stesso modo senza alcuna forma di discriminazione riguardo alla loro condizione, alle loro convinzioni o alle ragioni che sono causa della loro richiesta di consulenza;
 - i. operare secondo criteri scientifici riconosciuti;
 - j. utilizzare e far utilizzare gli eventuali mezzi, strumenti e documenti messi a disposizione da ANSES nel solo ed esclusivo interesse e per le finalità della sede territoriale di ANSES e delle sue attività e coerentemente con quelle della sede centrale di ANSES;
 - k. non effettuare attività promozionali (pubblicità, materiale informativo ed altro) che possano indurre gli utenti ad una non corretta interpretazione della natura del servizio di sportello stress e, inoltre, indurre aspettative, nell'utente, non rispondenti alle reali situazioni in atto;
 - l. comportarsi nei confronti dell'utente in modo scrupolosamente leale ed indipendente da condizionamenti di qualsiasi natura che possano influenzare il proprio operato e quello del personale di cui si è, eventualmente, responsabili;
 - m. non accettare parcelle, omaggi o favori di qualsiasi natura da parte dell'utente per attività riconducibili allo sportello stress; controllare inoltre che anche il personale, di cui si è eventualmente responsabili, non compia azioni di questo tipo;
 - n. non influenzare l'utente utilizzando la propria attività/funzione per ottenere vantaggi personali o incarichi professionali per sé;
 - o. **LE PERSONE O ISTITUZIONI CHE USUFRUISCONO DELLO SPORTELLO STRESS NON POSSONO ESSERE PRESE IN CARICO IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE DALL'OPERATORE CHE EFFETTUA LA VISITA FILTRO**
 - p. garantire lo svolgimento di almeno un seminario gratuito, a cadenza mensile, rivolto alla popolazione su tematiche che rientrano nelle finalità e campo di attività dell'ANSES

- q. non utilizzare riferimenti all'ANSES o il suo marchio per effettuare attività promozionali diverse da quelle connesse allo sportello stress e per le quali non si siano ricevute espressa autorizzazioni da ANSES o che possano far fraintendere la natura del servizio dello sportello stress;
- r. segnalare entro 2 giorni al Responsabile dello sportello stress della sede territoriale di competenza ed alla sede centrale ANSES eventuali infrazioni e di cui abbia conoscenza diretta; tali infrazioni riguardano quelle al presente codice etico, allo Statuto di ANSES, ai regolamenti applicabili o ai codici deontologici professionali applicabili;
- s. in caso di sospensione o cessazione dell'attività della sede territoriale, secondo le disposizioni del TITOLO VI – ATTIVITÀ DI VIGILANZA DI ANSES E DISPOSIZIONI CONSEGUENTI NEI CONFRONTI DELLA SEDE TERRITORIALE del presente documento, sono tenuti a non utilizzare i relativi marchi, identificativi, mezzi e documenti di proprietà dell'ANSES.

Art. 7 – Obblighi per il professionista

- 1. Ciascun professionista che opera presso la sede territoriale a vario titolo è tenuto al rispetto del codice deontologico professionale di appartenenza.
- 2. Il professionista che nel proprio operare rilevi conflitto tra i principi deontologici della propria professione ed il presente documento, darà priorità ai primi, comunicando quindi in forma scritta entro 5 giorni al Responsabile dello sportello stress ed alla sede centrale ANSES l'accaduto, affinché possano essere forniti gli eventuali chiarimenti necessari sulla corretta applicazione del presente documento in coordinamento con tali principi o, svolti i necessari riscontri, si provveda alle eventuali modifiche del presente documento a cura del Consiglio Direttivo dell'ANSES.
- 3. Il professionista coinvolto a vario titolo nella gestione di una sede territoriale deve:
 - a. assolvere a tutti gli obblighi di cui all'Art. 6– Obblighi per tutte le persone;
 - b. assolvere a tutti gli obblighi di cui al TITOLO IV – OBBLIGHI E REGOLE ETICHE PARTICOLARI PER I PROFESSIONISTI, laddove applicabili;
 - c. fare presente all'utente qualsiasi conflitto di interesse che possa esistere in ordine alla prestazione professionale, prima di assumere l'incarico professionale;
 - d. mantenere l'assoluta riservatezza verso terzi (segreto professionale) sulle informazioni di qualsiasi natura ottenute durante la prestazione professionale e fatti comunque salvi i requisiti di legge;
 - e. mantenere, nei confronti di altri professionisti rapporti di lealtà, astenendosi dal ricorrere a mezzi illeciti per ottenere incarichi professionali, denigrando le qualità altrui;
 - f. deve operare con perizia, diligenza e prudenza ed adempiere al suo incarico nel tempo compatibile con la natura dell'incarico e con gli obblighi derivanti;
 - g. comunicare al Responsabile dello sportello stress ed alla sede centrale di ANSES entro 15 giorni dall'avvenuta notifica la presenza di eventuali provvedimenti disciplinari intrapresi dal proprio ordine o collegio professionale nei propri confronti, nonché tutte le eventuali ulteriori comunicazioni successive.

Art. 8 – Obblighi per il Responsabile dello sportello stress

- 1. Il Responsabile dello sportello stress di ciascuna sede territoriale deve:
 - a. assolvere a tutti gli obblighi di cui all'Art. 6– Obblighi per tutte le persone;
 - b. qualora sia un professionista, assolvere a tutti gli obblighi di cui all'Art. 7 – Obblighi per il professionista;
 - c. individuare la sede territoriale, verificandone, conservandone e monitorandone poi nel tempo l'idoneità ed il rispetto dei requisiti di cui al Titolo II – REQUISITI DELLA SEDE TERRITORIALE;
 - d. provvedere al reperimento delle eventuali risorse economiche che si rendessero necessarie per il corretto funzionamento della sede territoriale, avvalendosi del contributo degli altri soci ANSES afferenti a tale sede;

- e. dirigere, coordinare e vigilare sull'operato delle persone e dei professionisti che operano presso o per conto della sede territoriale di cui ha la responsabilità, fornendo a chiunque le eventuali indicazioni e chiarimenti necessari;
 - f. operare affinché eventuali modifiche al presente documento siano recepite all'interno della propria sede territoriale e relativa organizzazione senza indebiti ritardi rispetto alla scadenza comunicata dalla sede centrale di ANSES, anche a seguito dell'esito dell'attività di vigilanza svolta da persone inviate dalla sede centrale ANSES;
 - g. tenere per 5 anni una registrazione di tutti i reclami e segnalazioni presentate contro la propria sede territoriale o persone che vi operano e permettere ad ANSES, anche tramite propri incaricati, l'accesso a dette registrazioni;
 - h. comunicare alla sede centrale di ANSES:
 - i. l'eventuale spostamento della sede territoriale in forma scritta, con preavviso di 30 giorni;
 - ii. l'eventuale richiesta di sospensione volontaria o la rinuncia al ruolo in forma scritta e con preavviso di 45 giorni rispetto alla data di cessazione dell'attività e dei relativi compiti;
 - iii. anche tramite proprio incaricato e con preavviso di almeno 15 giorni, i giorni e gli orari di attività dello sportello stress programmati presso la sede territoriale competente, nonché eventuali successive variazioni;
 - iv. entro 5 giorni dal ricevimento del reclamo o della segnalazione, comunicazione scritta e copia del reclamo o segnalazione stessa, fornendo quindi eventuali chiarimenti e/o integrazioni che saranno eventualmente richieste da ANSES nei tempi successivamente comunicati;
 - v. anche tramite proprio incaricato e con preavviso di almeno 30 giorni, il calendario delle attività previste a cura della sede territoriale, con particolare riferimento ai seminari ed ai corsi attivati già approvati dalla sede centrale.
 - i. fornire alla sede centrale di ANSES, o suoi incaricati, gli eventuali chiarimenti in merito:
 - i. all'attività svolta;
 - ii. agli ambienti di accoglienza della sede territoriale;
 - iii. all'organizzazione;
 - iv. qualsiasi altra informazione dovesse essere richiesta, purché non tutelata da segreto professionale, allo scopo di verificare l'uniformità di approccio e modalità di attività della sede territoriale a quella delle altre sedi territoriali;
 - j. consentire ad ANSES, o suoi incaricati, l'accesso alla sede territoriale nei giorni ed orari di attività dello sportello stress, anche senza preavviso, e comunque con preavviso di almeno 5 giorni, se al di fuori di tali giorni ed orari per lo svolgimento delle attività di cui all'Art. 17– Attività di vigilanza di ANSES;
 - k. astenersi dal rappresentare ANSES sul territorio in assenza di una specifica autorizzazione scritta del Presidente ANSES;
 - l. presentare alla Sede Centrale, con preavviso di almeno 30 giorni, istanze di approvazione per lo svolgimento di attività in nome dell'ANSES, tra cui i seminari, i corsi di formazione ed altre iniziative tra quelle previste dalle finalità e nel campo di attività di ANSES, nonché eventuali iniziative sperimentali.
2. Nell'ambito della gestione della sede territoriale, il Responsabile dello Sportello Stress deve assicurarsi che:
- a. Sia reso noto il contenuto del presente documento all'utente;
 - b. Le persone che operano nell'ambito della sede territoriale e dello sportello stress rispettino il presente documento, lo Statuto dell'ANSES, nonché i regolamenti applicabili.

TITOLO IV – OBBLIGHI E REGOLE ETICHE PARTICOLARI PER I PROFESSIONISTI

Art. 9 – Obblighi per PSICOLOGO-PSICOTERAPEUTA

1. Nel rispetto del codice deontologico del Consiglio Nazionale degli Psicologi vigente, nonché di quello dell'Ordine di appartenenza, lo psicologo deve:
 - a. astenersi dal fornire consulenze ed indicazioni per i quali non abbia adeguata e specifica preparazione tecnica e/o quelli per i quali ritenga di non avere adeguata disponibilità per l'adempimento degli impegni assunti;
 - b. curare la propria formazione professionale nei settori rilevanti per l'attività dell'ANSES, al fine di raggiungere di volta in volta il miglior risultato per l'assistito in relazione a tutte le condizioni oggettive nelle quali lo Psicologo e/o Psicoterapeuta si trovi ad operare;
 - c. costantemente migliorare ed aggiornare la propria abilità a soddisfare le esigenze della collettività negli ambiti delle attività dell'ANSES per raggiungere il miglior risultato correlato ai costi e alle condizioni di attuazione;
 - d. per raggiungere lo scopo al punto b e c è obbligatorio partecipare ai corsi di formazioni annuali indetti da ANSES. Nello specifico la partecipazione alla prima giornata di formazione per l'apertura dello Sportello Stress (una tantum) e almeno un weekend all'anno di alta formazione con accreditamento ECM, che si terranno presso la Sede Centrale di Pistoia. Il costo degli incontri sarà a carico di ciascun Socio.
 - e. svolgere la propria attività tenendo conto preminentemente della tutela della vita, della salute e della sicurezza dell'uomo;
 - f. operare con l'obiettivo di salvaguardare e promuovere la salute delle persone, in un ambiente di vita e di lavoro sicuro e non nocivo.
 - g. salvaguardare la persona nello sviluppo delle proprie capacità di adattamento in ogni ambito di vita;
 - h. assistere con competenza e chiarezza gli utenti sulle modalità di adempimento delle proprie responsabilità per quanto concerne la sicurezza e la salute negli ambienti di vita e sul lavoro.
 - i. Basare le proprie valutazioni e indicazioni di risoluzione delle problematiche presentate dai fruitori dello sportello stress sulla conoscenza scientifica e sulla competenza tecnica e dovrà richiedere un parere specialistico ad esperti del ramo, ove necessario;
 - j. svolgere la propria attività con lealtà, correttezza e riservatezza, nel rispetto della vita, della salute, della sicurezza e della dignità dell'individuo, adempiendo scrupolosamente al dovere di informare l'assistito su tutti gli aspetti dell'attività professionale richiesta.
2. Per tutto quando non espressamente definito nel presente regolamento e codice etico, si fa riferimento alle norme del codice deontologico del Consiglio Nazionale degli Psicologi vigente.

Art. 10 – Obblighi per l'ingegnere

- 1) Nel rispetto del codice deontologico del Consiglio Nazionale degli Ingegneri vigente, nonché di quello dell'Ordine di appartenenza, l'ingegnere deve:
 - a. astenersi dal fornire consulenze ed indicazioni per i quali non abbia adeguata e specifica preparazione tecnica e/o quelli per i quali ritenga di non avere adeguata disponibilità per l'adempimento degli impegni assunti;
 - b. curare la propria formazione professionale nei settori rilevanti per l'attività dell'ANSES, al fine di raggiungere di volta in volta il miglior risultato per l'assistito in relazione a tutte le condizioni oggettive nelle quali l'ingegnere si trovi ad operare;

- c. costantemente migliorare ed aggiornare la propria abilità a soddisfare le esigenze della collettività negli ambiti delle attività dell'ANSES per raggiungere il miglior risultato correlato ai costi e alle condizioni di attuazione;
 - d. per raggiungere lo scopo al punto b e c è obbligatorio partecipare ai corsi di formazioni annuali indetti da ANSES. Nello specifico la partecipazione alla prima giornata di formazione per l'apertura dello Sportello Stress (una tantum) e almeno un weekend all'anno di alta formazione con accreditamento ECM, che si terranno presso la Sede Centrale di Pistoia. Il costo degli incontri sarà a carico di ciascun Socio.
 - e. svolgere la propria attività tenendo conto preminentemente della tutela della vita, della salute e della sicurezza dell'uomo;
 - f. operare con l'obiettivo di salvaguardare e promuovere la salute delle persone e dei lavoratori, in un ambiente di vita e di lavoro sicuro e non nocivo e di proteggerne le capacità lavorative e l'accesso al mondo del lavoro;
 - g. assistere con competenza e chiarezza gli utenti sulle modalità di adempimento delle proprie responsabilità per quanto concerne la sicurezza e la salute negli ambienti di vita e sul lavoro, nonché i lavoratori, per quanto riguarda la protezione e promozione della salute in rapporto all'attività lavorativa;
 - h. basare i propri giudizi e valutazioni sulla conoscenza scientifica e sulla competenza tecnica e dovrà richiedere un parere specialistico ad esperti del ramo, ove necessario;
 - i. non richiedere informazioni personali che non siano strettamente connesse alla definizione del caso in esame ed utili o necessarie alla definizione del responso.
2. Per tutto quanto non espressamente definito nel presente regolamento e codice etico, si fa riferimento alle norme del codice deontologico del Consiglio Nazionale degli Ingegneri vigente.

Art. 11 – Obblighi per il medico

1. Nel rispetto del codice deontologico del Consiglio Nazionale dei Medici vigente, nonché di quello dell'Ordine di appartenenza, il medico deve:
 - a. astenersi dal fornire consulenze ed indicazioni per i quali non abbia adeguata e specifica preparazione tecnica e/o quelli per i quali ritenga di non avere adeguata disponibilità per l'adempimento degli impegni assunti;
 - b. curare la propria formazione professionale nei settori rilevanti per l'attività dell'ANSES, al fine di raggiungere di volta in volta il miglior risultato per l'assistito in relazione a tutte le condizioni oggettive nelle quali il medico si trovi ad operare;
 - c. costantemente migliorare ed aggiornare la propria abilità a soddisfare le esigenze della collettività negli ambiti delle attività dell'ANSES per raggiungere il miglior risultato correlato ai costi e alle condizioni di attuazione;
 - d. per raggiungere lo scopo al punto b e c è obbligatorio partecipare ai corsi di formazioni annuali indetti da ANSES. Nello specifico la partecipazione alla prima giornata di formazione per l'apertura dello Sportello Stress (una tantum) e almeno un weekend all'anno di alta formazione con accreditamento ECM, che si terranno presso la Sede Centrale di Pistoia. Il costo degli incontri sarà a carico di ciascun Socio.
 - e. svolgere la propria attività tenendo conto preminentemente della tutela della vita, della salute e della sicurezza dell'uomo;
 - f. operare con l'obiettivo di salvaguardare e promuovere la salute delle persone, in un ambiente di vita sicuro e non nocivo.
 - g. di salvaguardare e aiutare la persona nello sviluppo delle proprie capacità di adattamento in ogni ambito di vita;
 - h. assistere con competenza e chiarezza gli utenti sulle modalità di adempimento delle proprie responsabilità per quanto concerne la salute in tutti gli ambiti di vita.

- i. Basare le proprie valutazioni e indicazioni di risoluzione delle problematiche presentate dai fruitori dello sportello stress sulla conoscenza scientifica e sulla competenza tecnica e dovrà richiedere un parere specialistico ad esperti del ramo, ove necessario;
 - j. svolgere la propria attività con lealtà, correttezza e riservatezza, nel rispetto della vita, della salute, della sicurezza e della dignità dell'individuo, adempiendo scrupolosamente al dovere di informare l'assistito su tutti gli aspetti dell'attività professionale richiesta.
2. Per tutto quando non espressamente definito nel presente regolamento e codice etico, si fa riferimento alle norme del codice deontologico del Consiglio Nazionale dei Medici vigente.

Art. 12 – Obblighi per l'avvocato.

1. Nel rispetto del Codice Deontologico Forense vigente, adottato dal Consiglio Nazionale Forense, nonché delle specifiche disposizioni in campo deontologico impartite dall'Ordine locale di appartenenza, l'avvocato deve:
 - a. astenersi dal fornire consulenze o svolgere altra attività in ambiti nei quali non abbia adeguata preparazione tecnica ovvero assumere incarichi per lo svolgimento dei quali ritenga di non avere adeguata disponibilità di tempo, di risorse o di quant'altro necessari;
 - b. curare la propria formazione professionale nei settori del diritto rilevanti per l'attività dell'ANSES, al fine di raggiungere di volta in volta il miglior risultato per l'assistito in relazione a tutte le condizioni oggettive nelle quali l'avvocato si trovi ad operare;
 - c. costantemente migliorare ed aggiornare la propria abilità a soddisfare le esigenze della collettività negli ambiti delle attività dell'ANSES per raggiungere il miglior risultato correlato ai costi e alle condizioni di attuazione;
 - d. per raggiungere lo scopo al punto b e c è obbligatorio partecipare ai corsi di formazioni annuali indetti da ANSES. Nello specifico la partecipazione alla prima giornata di formazione per l'apertura dello Sportello Stress (una tantum) e almeno un weekend all'anno di alta formazione con accreditamento ECM, che si terranno presso la Sede Centrale di Pistoia. Il costo degli incontri sarà a carico di ciascun Socio.
 - e. svolgere la propria attività con lealtà, correttezza e riservatezza, nel rispetto della vita, della salute, della sicurezza e della dignità dell'individuo, adempiendo scrupolosamente al dovere di informare l'assistito su tutti gli aspetti dell'attività professionale richiesta.

Art. 13 – Obblighi per le altre professioni afferenti all'associazione

1. Nel rispetto del codice deontologico, ove esista, nonché di quello dell'Ordine di appartenenza, il professionista deve:
 - a. astenersi dal fornire consulenze ed indicazioni per i quali non abbia adeguata e specifica preparazione tecnica e/o quelli per i quali ritenga di non avere adeguata disponibilità per l'adempimento degli impegni assunti;
 - b. curare la propria formazione professionale nei settori rilevanti per l'attività dell'ANSES, al fine di raggiungere di volta in volta il miglior risultato per l'assistito in relazione a tutte le condizioni oggettive nelle quali la propria professione si trovi ad operare;
 - c. costantemente migliorare ed aggiornare la propria abilità a soddisfare le esigenze della collettività negli ambiti delle attività dell'ANSES per raggiungere il miglior risultato correlato ai costi e alle condizioni di attuazione;
 - d. per raggiungere lo scopo al punto b e c è obbligatorio partecipare ai corsi di formazioni annuali indetti da ANSES. Nello specifico la partecipazione alla prima giornata di formazione per l'apertura dello Sportello Stress (una tantum) e almeno un weekend all'anno di alta formazione con accreditamento ECM, che si terranno presso la Sede Centrale di Pistoia. Il costo degli incontri sarà a carico di ciascun Socio.
 - e. svolgere la propria attività tenendo conto preminentemente della tutela della vita, della salute e della sicurezza dell'uomo;

- f. operare con l'obiettivo di salvaguardare e promuovere la salute delle persone e dei lavoratori, in un ambiente di vita e di lavoro sicuro e non nocivo e di proteggerne le capacità lavorative e di vita in genere.
- g. assistere con competenza e chiarezza gli utenti sulle modalità di adempimento delle proprie responsabilità.
- h. basare i propri giudizi e valutazioni sulla conoscenza scientifica e sulla competenza tecnica richiedendo un parere specialistico ad esperti del ramo, ove necessario;
- i. non richiedere informazioni personali che non siano strettamente connesse alla definizione del caso in esame ed utili o necessarie alla definizione del responso.
- j. svolgere la propria attività con lealtà, correttezza e riservatezza, nel rispetto della vita, della salute, della sicurezza e della dignità dell'individuo, adempiendo scrupolosamente al dovere di informare l'assistito su tutti gli aspetti dell'attività professionale richiesta.

TITOLO V – ATTIVITÀ DELLO SPORTELLLO STRESS E GESTIONE DEI SEMINARI

Art. 14 – Modalità di accoglienza dell'utente ed ascolto della problematica presentata durante lo sportello stress

1. Il servizio di sportello stress deve essere gestito, ove possibile, simultaneamente da due operatori con professionalità distinte, di cui uno deve essere uno psicologo e l'altro possibilmente avente differente professionalità, al fine di favorire l'interdisciplinarietà dell'intervento.
2. L'utente deve essere informato fin dall'accoglienza che il modello di erogazione del servizio prevede, quando possibile, la presenza simultanea di due distinte professionalità, di cui uno psicologo. All'utente deve essere comunque fornita la possibilità di accedere al servizio dello sportello stress scegliendo di avvalersi SOLO dello psicologo.
3. Il servizio di sportello stress si articola in due incontri, IL PRIMO finalizzato all'acquisizione delle informazioni ed ascolto della problematica presentata, il SECONDO destinato a fornire INDICAZIONI PER L'EVENTUALE PERCORSO DA INTRAPRENDERE .
4. La durata del singolo incontro deve essere contenuta entro i 45-60 minuti,
5. Il secondo incontro deve avvenire entro 7giorni dal primo, salvo diverse esigenze dell'utente e in data ed orario comunicato in tempo utile, preferibilmente in occasione del primo incontro.
6. L'accesso di utenti minorenni al servizio di sportello stress è consentito solo se accompagnati dai genitori o tutore legale sottoscrivendo apposito modulo di consenso informato; il servizio non può essere erogato alla sola presenza dell'utente minorenne in nessuna fase.
- 7.

Art. 16 – Modalità di gestione dei seminari

1. I seminari in generale devono essere gestiti secondo i seguenti principi:
 - a. Impiegare un linguaggio semplice, informale e non essenzialmente tecnico o specialistico, allo scopo di favorire la comprensione anche a non specialisti del tema e aumentare il coinvolgimento dei partecipanti;
 - b. Favorire l'interazione con i partecipanti, preferendo modalità attive del partecipante, laddove la tematica trattata lo consenta;
 - c. Favorire l'interazione tra i partecipanti, preferendo modalità di esposizione di casi o esperienze pregresse vissute o note, laddove la tematica trattata lo consenta;
 - d. Favorire approcci multidisciplinari, in modo da consentire di esporre e trattare collegialmente il medesimo tema secondo differenti punti di vista, anche da parte di specialisti;

- e. Attenersi alle tematiche oggetto delle finalità e campo di attività dell'ANSES; il Consiglio Direttivo può, in taluni casi comunque, autorizzare seminari di tipo sperimentale su istanza della sede territoriale proponente;
- f. Ottemperare completamente ad eventuali prescrizioni emanate dalla sede centrale ANSES in occasione del rilascio dell'autorizzazione all'organizzazione del seminario
- g. attenersi agli orari ed ai tempi pubblicizzati;
- h. impiegare esclusivamente sedi che non prevedano costi o sottoscrizione di tessere associative di alcun tipo per l'ingresso o altri oneri che rendano non gratuito il seminario stesso.

TITOLO VI – ATTIVITÀ DI VIGILANZA DI ANSES E DISPOSIZIONI CONSEQUENTI NEI CONFRONTI DELLA SEDE TERRITORIALE

Art. 17– Attività di vigilanza di ANSES

1. L'attività di una sede territoriale è oggetto di vigilanza periodica da parte della sede centrale di ANSES, anche tramite propri incaricati, in forma diretta, indiretta o in incognito allo scopo di verificare il rispetto dei requisiti del presente documento.
2. L'attività di vigilanza viene condotta a campione e sulla base dell'esito delle attività precedenti, della presenza o meno di reclami ed altri criteri.
3. L'attività di vigilanza diretta si svolge tramite sopralluogo e ispezione diretta della sede territoriale e degli ambienti di accoglienza da parte di uno o più soci ANSES incaricati dalla sede centrale di ANSES, o altri incaricati, tramite l'acquisizione di informazioni, interviste ed acquisizione di copie del registro reclami o altri documenti afferenti all'attività svolta in nome di ANSES.
4. L'attività di vigilanza indiretta si svolge tramite l'acquisizione diretta o indiretta di informazioni provenienti da utenti, soci ANSES o altri soggetti, nonché eventuali interviste ed acquisizione di eventuali documenti.
5. L'attività di vigilanza in incognito viene svolta da uno o più incaricati dall'ANSES che, come se fossero utenti, svolgono un sopralluogo ed ispezione diretta della sede territoriale al fine di verificare il rispetto dei requisiti del presente documento.
6. Terminata l'attività di vigilanza diretta, la sede centrale ANSES entro 60 giorni ne comunica l'esito al Responsabile dello sportello stress della sede territoriale interessata, richiedendo eventuali chiarimenti o adeguamenti in tempo utile, secondo necessità.
7. Terminata l'attività di vigilanza indiretta o in incognito, in caso di accertamento del mancato rispetto di uno o più requisiti del presente documento, la sede centrale ANSES entro 60 giorni ne comunica l'esito al Responsabile dello sportello stress della sede territoriale interessata, richiedendo eventuali chiarimenti o adeguamenti in tempo utile, secondo necessità.
8. Il Responsabile dello sportello stress pone rimedio alla violazione riscontrata nei tempi previsti; qualora ritenga di non poter ottemperare nei tempi richiesti, presenta istanza scritta e motivata, allegando eventuali elementi probanti, al fine di ottenere dal Consiglio Direttivo ANSES una proroga dei termini, decisa a maggioranza.

Art. 18– Reclami e contenziosi

1. Nel caso in cui ci fossero contenziosi o reclami tra colleghi, ogni componente coinvolto deve far giungere descrizione scritta dei fatti critici accorsi al Consiglio Direttivo, il quale valuterà all'interno della prima riunione utile il tipo di provvedimento da adottare e a chi rivolgerlo. Il tipo di provvedimento adottato è emesso a insindacabile giudizio del Consiglio Direttivo.
2. I tipi di provvedimenti che possono essere adottati sono:
 - a) richiamo scritto;
 - b) sospensione attività temporanea;

- c) espulsione dallo staff;
- d) espulsione dell'Associazione

Art. 19– Sospensione dell'attività della sede territoriale

3. L'attività di una sede territoriale viene sospesa nei seguenti casi:

- a. assenza o mancato ripristino dei requisiti di cui all'Art. 4 – Requisiti organizzativi per un periodo superiore a 30 giorni, notificato dalla sede centrale di ANSES;
 - b. assenza o mancato ripristino dei requisiti di cui all'Art. 5 – Requisiti degli ambienti di accoglienza per un periodo superiore a 60 giorni, notificato dalla sede centrale di ANSES;
 - c. presenza di almeno 3 reclami SCRITTI di almeno 3 utenti differenti pervenuti negli ultimi 12 mesi, dei quali il Consiglio Direttivo ANSES abbia accertato la veridicità;
 - d. presenza di un provvedimento disciplinare in corso, promosso dall'ordine o collegio professionale di appartenenza, nei confronti del Responsabile dello sportello stress;
 - e. presenza di violazioni ad almeno 5 requisiti del presente documento accertate in occasione di un'unica attività di vigilanza svolta dalla sede centrale di ANSES, o suoi incaricati, nei confronti della sede territoriale.
 - f. Attività ed atteggiamenti contrastanti le direttive e la mission dell' Associazione, nonché attività ed atteggiamenti contrastanti i principi integrativi che regolano le dinamiche di gruppo e di lavoro nelle diverse equipe di ANSES.
4. Acquisiti gli elementi per cui sussistono i casi per procedere alla sospensione dell'attività della sede territoriale, il Presidente ne informa per scritto il relativo Responsabile dello sportello stress, dando un tempo utile di 45 giorni per consentire di fornire i necessari chiarimenti ed eventuali elementi probanti la risoluzione delle violazioni riscontrate.
5. Pervenuti i chiarimenti dal Responsabile dello sportello stress, il Consiglio Direttivo ANSES delibera a maggioranza la sospensione dell'attività della sede territoriale, disponendo le eventuali azioni conseguenti.

Art. 20– Cessazione dell'attività della sede territoriale

1. L'attività di una sede territoriale cessa nei seguenti casi:

- a. assenza o mancato ripristino dei requisiti di cui all'Art. 4 – Requisiti organizzativi per un periodo superiore a 120 giorni;
- b. assenza o mancato ripristino dei requisiti di cui all'Art. 5 – Requisiti degli ambienti di accoglienza per un periodo superiore a 180 giorni;
- c. presenza di almeno 9 reclami scritti di almeno 6 utenti differenti pervenuti negli ultimi 12 mesi, dei quali il Consiglio Direttivo ANSES abbia accertato la veridicità;
- d. mancato assolvimento degli obblighi previsti a seguito di un provvedimento di sospensione entro i termini previsti e le eventuali proroghe deliberate dal Consiglio Direttivo ANSES;
- e. mancato assolvimento da parte della maggioranza degli appartenenti alla sede territoriale degli obblighi dello statuto dell'ANSES previsti nei confronti dei soci;
- f. presenza di violazioni ad almeno 10 requisiti del presente documento accertate in occasione di un'unica attività di vigilanza svolta dalla sede centrale di ANSES, o suoi incaricati, nei confronti della sede territoriale.

2. Acquisiti gli elementi per cui sussistono i casi per procedere alla cessazione dell'attività della sede territoriale, il Presidente ne informa per scritto il relativo Responsabile dello sportello stress, dando **un tempo utile di 45 giorni** per consentire di fornire i necessari chiarimenti ed eventuali elementi probanti la risoluzione delle violazioni riscontrate.
3. Pervenuti i chiarimenti dal Responsabile dello sportello stress, il Consiglio Direttivo ANSES delibera a maggioranza la cessazione dell'attività della sede territoriale, disponendo le eventuali azioni conseguenti.

Art. 21– Provvedimenti a seguito della sospensione o cessazione dell'attività della sede territoriale

1. L'attività della sede territoriale viene sospesa per i tempi previsti dalla delibera del Consiglio Direttivo ANSES entro 2 giorni dall'avvenuta notifica; della sospensione il Consiglio Direttivo ANSES ne dispone inoltre comunicazione a mezzo del sito internet istituzionale ed eventualmente anche a tutti i soci ANSES a mezzo posta elettronica, a firma del Presidente.
2. L'attività della sede territoriale viene cessata o sospesa al momento dall'avvenuta notifica; della cessazione il Consiglio Direttivo ANSES ne dispone inoltre comunicazione a mezzo del sito internet istituzionale ed eventualmente anche a tutti i soci ANSES a mezzo posta elettronica, a firma del Presidente.
3. Eventuali contenziosi saranno gestiti secondo le regole dello statuto dell'ANSES.