



## SISTEMA DEI VALORI

febbraio 2010

### IDENTITÀ: CHI SIAMO?

- ❖ La L.R. 19/2003, all'articolo 3, prevede che

“Le aziende pubbliche di servizi alla persona, di seguito denominate aziende, non hanno fini di lucro, hanno personalità giuridica di diritto pubblico, autonomia statutaria, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica e operano con criteri imprenditoriali. Esse informano la propria attività di gestione a criteri di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto del pareggio di bilancio da perseguire attraverso l'equilibrio delle spese e delle entrate, comprendendo in queste i trasferimenti.”

- ❖ L'art. 2, comma 1, dello Statuto dell'A.S.P. ITIS precisa che

L'Azienda opera nel campo dei servizi alla persona e sua finalità primaria è l'assistenza alle persone anziane, tramite piani individualizzati e nel pieno rispetto della dignità e personalità degli utenti. A tal fine essa attua servizi e svolge interventi rivolti alla prevenzione, alla cura e alla riabilitazione della non autosufficienza, offrendo, in relazione ai bisogni, risposte flessibili ed articolate quali la gestione di centri diurni di aggregazione e protetti, l'ospitalità in condomini solidali, l'accoglimento in moduli residenziali dei soggetti per i quali risulta non praticabile il mantenimento nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza, modalità di attuazione della domiciliarità, potendo, altresì, assumere iniziative di solidarietà socio-economica, culturali e di tutela dei diritti. Nel quadro generale delle attività vengono perseguiti livelli qualitativi di eccellenza.

ITIS nacque come Istituto dei Poveri per volontà condivisa del governo austriaco e della borghesia commerciale e massonica cittadina con l'intento di dare ospitalità e "nascondere" i poveri e fornire loro una formazione di base.

Passaggi fondamentali furono la trasformazione prima in Ente comunale d'assistenza e quindi la separazione dalla dipendenza dal Comune attraverso l'acquisizione di una natura giuridica autonoma quale I.p.a.b.. Nel 2005, a seguito della L. 328/00 e della L.R. 19/03, venne costituita l'Azienda Pubblica di servizi alla persona ITIS.

Il significato di tale trasformazione risiede da un lato nella volontà di mantenere in vita un ente pubblico dedicato all'assistenza all'età anziana, profondamente radicato nella storia cittadina ed in una logica pubblica, dall'altro sfruttare le particolari connotazioni giuridiche e amministrative delle Asp, che permettono una gestione efficiente ed efficace di un Ente pubblico che congloba logiche aziendalistiche.

Dopo alcuni anni, si può affermare che la città beneficia di queste logiche ed i cittadini si "fidano" di ITIS.

Si lavora per dare valore e riscontro ai bisogni delle persone, per definire percorsi di assoluto valore in campo socio sanitario. Nel pieno rispetto del proprio essere pubblico, A.S.P. ITIS è di tutti, dei cittadini che si rivolgono, dei lavoratori che vi operano.

Si è utenti di A.S.P. ITIS per vedere garantita qualità, dignità e autonomia di vita.

Si lavora in A.S.P. ITIS per acquisire professionalità e senso concreto del proprio operare e, tante volte, un grazie.

## MISSION: QUAL È IL NOSTRO COMPITO?

- ❖ la *Mission*, ovvero lo scopo dell'esistenza di ITIS

**Garantiamo alle persone anziane servizi di qualità corrispondendo ai loro bisogni attuali ed in evoluzione.**

Sulla base della valutazione attenta dei bisogni, progettiamo, realizziamo e sottoponiamo a verifica un arco di servizi a carattere domiciliare, intermedio e residenziale integrati nel sistema di welfare territoriale.

- ❖ la *Vision*, ovvero le Sfide che si pongono davanti ad ITIS

**Welfare innovativo adeguato ai bisogni sociali**

Vogliamo contribuire al cambiamento della percezione del welfare in senso evolutivo ed innovativo mantenendo il carattere pubblico nel garantire servizi alla persona più accessibili ed a costi sostenibili, anche attraverso forme di integrazione di servizi in applicazione del principio di sussidiarietà tra pubblico e privato.

Il Sistema Valoriale di riferimento, ovvero i Principi su cui fondare le Strategie (di ITIS) ed i Comportamenti (delle Persone che ci lavorano)





## CARTA DEI VALORI

VALORI	SIGNIFICATI	COMPORAMENTI
LA PERSONA	Mettere al centro delle scelte e delle azioni la persona intesa come soggetto con propria identità, caratteristiche, dignità, da rispettare nella sua interezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ Avere rispetto dell'altro rivolgendosi con gentilezza, tono calmo e pacato all'interlocutore</li> <li>☆ Dedicare tempo di ascolto alle persone, siano esse utenti, familiari o lavoratori, anche quando pressati da altre priorità; se non è possibile dedicare immediatamente del tempo per l'ascolto, rimandare con gentilezza ad un momento successivo più adeguato</li> <li>☆ Adottare tutti gli strumenti necessari, anche a livello organizzativo, per far star bene le Persone, siano esse utenti, familiari o lavoratori</li> <li>☆ Rispettare sempre l'anziano</li> <li>☆ Forme di rispetto verso l'anziano sono per esempio: dare del "lei", evitare vezzeggiativi, guardare negli occhi quando si parla</li> <li>☆ Trasmettere disponibilità all'interlocutore anche telefonico</li> <li>☆ Dare il buongiorno a tutti, anche a quelli che non salutano</li> <li>☆ Salutare anche più volte, nell'arco della giornata, la persona disorientata dal punto di vista temporale</li> <li>☆ Garantire pari dignità ed opportunità a tutti, nel rispetto dei propri diritti e doveri</li> </ul>

<b>ASCOLTO</b>	<b>Prestare attenzione per capire l'altro a prescindere dal ruolo e dalla situazione, sospendendo il pregiudizio personale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ Quando si ascolta, dedicarsi totalmente all'altro senza fare più cose contemporaneamente, per esempio: evitare di parlare al cellulare durante le riunioni e adottare la modalità silenziosa</li> <li>☆ Capire qual è il momento migliore per farsi ascoltare, chiedendo: "Guarda devo dirti una cosa: puoi dedicarmi un po' del tuo tempo?"</li> <li>☆ Comunicare uno alla volta, lasciando parlare l'altro, evitando di interrompere e, se si ritiene utile inserirsi nel discorso, farlo educatamente</li> <li>☆ Incoraggiare l'altro ad esprimere liberamente la propria opinione</li> <li>☆ Prestare attenzione alla comunicazione non verbale propria e dell'altro (atteggiamenti, posture, gesti e chiusure)</li> </ul>
<b>RESPONSABILITA'</b>	<b>Essere consapevoli del proprio ruolo ed impegnarsi con coerenza ed appropriatezza delle azioni, per raggiungere risultati di qualità nei confronti di se stessi e di terzi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ Rispettare la Carta dei Valori</li> <li>☆ Essere responsabili in prima persona, valutando con spirito autocritico il proprio lavoro e facendosi carico delle problematiche</li> <li>☆ Valutare bene le priorità prima di rimandare il lavoro da svolgere a domani</li> <li>☆ Eseguire i lavori che sono o potrebbero essere di propria competenza senza scaricarli sui colleghi (non dire: "tanto farà lui")</li> <li>☆ Adempiere correttamente ai compiti del proprio ufficio ed avere cura degli strumenti in dotazione</li> <li>☆ Sviluppare il lavoro in equipe</li> <li>☆ Impegnarsi a conoscere tutti gli aspetti che riguardano il proprio ufficio e contesto lavorativo</li> <li>☆ Essere consapevoli delle conseguenze delle proprie azioni e portarle avanti con decisione</li> <li>☆ Avere buon senso e porre attenzione alla Sicurezza (conoscere le norme vigenti sulla Sicurezza: ad esempio non fumare, non lasciare forbici in giro, porte anti-incendio e finestre aperte con sedie sotto, carrelli con materiale e sostanze pericolose incustoditi, ...)</li> <li>☆ Portare efficacemente a conclusione il compito delegato</li> <li>☆ Essere propositivi senza aspettare necessariamente le indicazioni del superiore</li> <li>☆ Cercare delle motivazioni anche nei comportamenti non condivisibili evitando giudizi a priori</li> <li>☆ Attivare forme di garanzia delle responsabilità definite (procedimenti disciplinari) e accettare le conseguenze delle proprie azioni</li> </ul>

<b>CONDIVISIONE</b>	<b>Scambiare conoscenze, esperienze ed emozioni, collaborando al raggiungimento di risultati ottimali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ Essere consapevoli che si lavora insieme agli altri e che tutti sono utili per raggiungere gli obiettivi</li> <li>☆ Individuare momenti e forme adeguate per mettere a conoscenza i colleghi di informazioni, problematiche e novità lavorative dando l'opportunità ad eventuali feedback</li> <li>☆ Esporre problematiche ed essere disponibili ad individuare una soluzione partecipata</li> <li>☆ Comunicare le conoscenze acquisite ai colleghi</li> <li>☆ Comunicare e dare feedback senza temere di essere giudicati</li> <li>☆ Comunicare gli impegni e gli spostamenti esterni ai colleghi indipendentemente dal ruolo rivestito</li> <li>☆ Mettere a disposizione, senza gelosie, dati, ambienti e strumenti utili al raggiungimento degli obiettivi</li> </ul>
<b>ONESTA'</b>	<b>Essere coerenti con se stessi e gli altri agendo nel rispetto delle regole per costruire rapporti trasparenti e di reciproca fiducia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ Dare il buon esempio a prescindere dal ruolo</li> <li>☆ Avere il coraggio di dire e chiedere le cose</li> <li>☆ Ammettere i propri errori e riconoscere i meriti altrui</li> <li>☆ Utilizzare il tempo lavoro e gli strumenti aziendali solo per fini lavorativi e non strettamente personali</li> <li>☆ Rispettare le proprietà aziendali e segnalare eventuali sottrazioni</li> <li>☆ Rispettare le regole e tutte le disposizioni interne (orario di servizio, timbrature, divieto di fumo, ...)</li> </ul>
<b>MIGLIORAMENTO/ INNOVAZIONE</b>	<b>Essere aperti alla conoscenza ed attuare un processo continuo di crescita che permetta di elevare la qualità dei servizi attraverso la programmazione e la valutazione dell'efficacia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ Conoscere, apprendere, condividere e creare nuovi metodi, avendo il coraggio di abbandonare la consuetudine e verificando i risultati</li> <li>☆ Sperimentare tenendo conto dei bisogni e delle risorse</li> <li>☆ Attivarsi anche in prima persona di fronte ad un problema, con proposte costruttive, affinché emergano soluzioni condivise</li> <li>☆ Impegnarsi a far bene anche le piccole cose</li> <li>☆ Utilizzare strumenti tecnologici e/o informatici per ottimizzare il lavoro integrando le conoscenze</li> <li>☆ Considerare e valorizzare le attitudini personali per il raggiungimento degli obiettivi di crescita aziendale</li> <li>☆ Prima di intraprendere un nuovo progetto valutare l'utilità, le conoscenze, le risorse e gli strumenti</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ Essere chiari nella programmazione, nella definizione dei ruoli e negli obiettivi finali evitando sovrapposizioni, frammentazioni e dispersioni di tempo ed energia</li> <li>☆ Impegnarsi a sviluppare una visione globale su " chi fa, cosa, come e quando ?", finalizzata ad attivare sinergie operative</li> </ul>
<b>PROFESSIONALITA'</b>	<b>Complesso di competenze tecniche, relazionali ed esperienziali che attraverso comportamenti consapevoli, coerenti e responsabili, supporti le azioni verso il raggiungimento degli obiettivi in un processo continuo di miglioramento personale e di servizio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ Passare dalla concezione di dipendente a quella di titolare del proprio lavoro</li> <li>☆ Essere consapevoli che l'anziano è il nostro vero "datore di lavoro", la nostra prima risorsa e il destinatario del nostro operato</li> <li>☆ Portare avanti un percorso di formazione professionale anche autonomo per migliorare le proprie conoscenze e competenze</li> <li>☆ Essere puntuali negli orari e negli impegni di lavoro</li> <li>☆ Essere disponibili a frequentare i corsi di aggiornamento e formazione</li> <li>☆ Garantire pari opportunità di aggiornamento professionale a tutti i lavoratori</li> <li>☆ Garantire l'efficacia dei procedimenti per promuovere il raggiungimento di risultati di qualità</li> <li>☆ Accettare la verifica di efficacia</li> </ul>
<b>ARMONIA</b>	<b>Creare un clima equilibrato e solidale dove una comunicazione sincera e sensibile favorisce un ambiente ricco di soddisfazione e benessere reciproco</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆ Apprezzare e gratificare il lavoro fatto bene dalle persone con cui collaboriamo</li> <li>☆ Prestare attenzione all'altro cercando di capirlo e provando a mettersi nei suoi panni</li> <li>☆ Affrontare direttamente in maniera esplicita le questioni senza alimentare le voci di corridoio</li> <li>☆ Impegnarsi per affrontare prima possibile divergenze, incomprensioni, conflitti, parlando e confrontandosi</li> <li>☆ Accettare le critiche costruttive</li> <li>☆ Gestire le tensioni personali, senza scaricarle sugli altri</li> <li>☆ Vedere il bicchiere mezzo pieno, cogliere i lati positivi anche nelle situazioni più negative ed evitare atteggiamenti di vittimismo</li> <li>☆ Elaborare strategie per diminuire le contrapposizioni noi/loro (ad esempio tra persone, categorie lavorative, tra servizi, tra familiari degli utenti ed operatori, ecc.)</li> <li>☆ Dare il giusto valore anche ai sentimenti negativi al fine di utilizzarli nel processo di crescita</li> </ul>