

CARTA DEI VALORI



DA PIÙ DI
30 ANNI
CON VOI

fai sorridere la vita

SUL TERRITORIO PER L'ASSISTENZA
E LA CURA ALLA PERSONA



PERCHÈ UNA CARTA DEI VALORI

Nel 2013 la Cooperativa FAI ha compiuto 30 anni di attività. In occasione dei preparativi per i festeggiamenti di questa ricorrenza, FAI ha avviato una riflessione sulla propria storia e sulle proprie radici, allo scopo di rinnovare e consolidare quello spirito originario, altruistico e solidale, oggi indispensabile per affrontare le sfide del futuro.

La Carta dei Valori nasce all'interno di questo contesto ed è stata pensata dunque come una dichiarazione pubblica rispetto ai valori sui quali si fondano le scelte della Cooperativa, la realizzazione dei servizi, i rapporti tra i colleghi e gli impegni con il territorio.

Capire i valori che guidano un'organizzazione è un'operazione complessa, soprattutto se dalla sua fondazione sono passati diversi anni. FAI ha così deciso di percorrere due strade: da una parte recuperare lo spirito delle fondatrici attraverso interviste ed incontri specifici; dall'altra sentire la voce dei soci di oggi. Si è così attivato un gruppo di lavoro composto da 11 soci che si è incontrato per ragionare sui valori che guidano la loro attività lavorativa. Questi valori sono poi stati condivisi, attraverso un sondaggio, con tutti i lavoratori della Cooperativa che hanno espresso il loro parere, individuando quelli maggiormente rappresentativi.

L'esito dei due percorsi di approfondimento, quello storico con le socie fondatrici e quello di condivisione di esperienze del gruppo di lavoro e del personale, ha portato all'individuazione dei sei valori che trovate all'interno di questo documento. Questi sono i valori che oggi guidano la Cooperativa FAI.

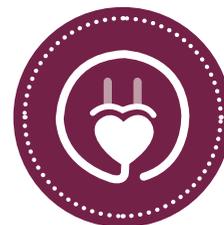
Affinchè i valori non restassero su di un piano astratto ma fossero riconoscibili nelle esperienze di lavoro quotidiane del personale, sono stati declinati prima in fonti dei comportamenti, e poi in comportamenti pratici riferiti all'agire all'interno della Cooperativa e nei servizi.

RISPETTO



Il rispetto è uno dei valori in cui FAI ed i suoi collaboratori credono maggiormente, essendo uno dei principali fondamenti nel rapporto con gli altri. Rispettare l'altro vuol dire mantenere una forma di distanza, non nel senso di distacco, ma di non invadenza dello spazio intimo dell'altra persona. Agire con rispetto significa identificarsi con l'altro e prendersene cura al di fuori di logiche particolaristiche, pur mantenendo un distacco che è tipico della professionalità. Il rispetto si declina sia verso gli utenti che verso i colleghi e l'organizzazione interna di FAI ed orienta alcuni comportamenti specifici, in particolare l'adesione alle regole formali ed informali che governano l'attività ed il servizio, sia nei confronti delle persone assistite che verso i colleghi e l'intera organizzazione.

EFFICIENZA



La Cooperativa FAI nasce nel 1983 da un gruppo di donne che, con grande motivazione, entusiasmo e spirito innovativo, si impegnò nel rispondere ai bisogni delle famiglie offrendo servizi di cura e assistenza alla persona. Essendo nata "dal basso", con pochi mezzi a disposizione e basandosi sulla forza di volontà e lavoro di alcune socie, FAI ha sempre cercato di agire minimizzando gli sprechi e le spese, sia in termini di risorse che di tempo impiegati per svolgere i propri scopi sociali. In altri termini, FAI, fin dalla nascita, ha fatto dell'efficienza un proprio valore fondamentale. Ancora oggi, dopo trent'anni di attività e in una fase storica ed economica complessa della nostra società, FAI pone la stessa attenzione verso l'efficienza gestionale delle attività che aveva caratterizzato le sue origini.

ASCOLTO



Ascoltare non è soltanto un processo fisiologico attraverso il quale udiamo gli stimoli sonori che provengono dall'esterno, è bensì un atteggiamento molto più ampio e profondo con il quale poniamo attenzione alle esigenze espresse dagli altri, sia in forma verbale che attraverso la lettura di segnali molto più delicati. Da un punto di vista professionale, per i lavoratori FAI saper ascoltare è dunque sapere cogliere le esigenze degli utenti e dei colleghi ancora prima che queste vengano verbalizzate. È un processo di apprendimento reciproco che permea la relazione tra utente e operatore, così come quella tra colleghi

SOLIDARIETÀ



La solidarietà ha a che fare con lo sforzo di andare incontro alle esigenze degli altri. Nel caso di FAI, il valore della solidarietà guida i rapporti tra colleghi e nei confronti dell'organizzazione. FAI prima di essere impresa è infatti soprattutto una Cooperativa, nata da un gruppo di persone che mise in condivisione le proprie risorse, competenze e potenzialità. La solidarietà è dunque un valore fondante di FAI, che guida la Cooperativa fin dalla sua nascita nel 1983.

COLLABORAZIONE



Collaborare vuol dire lavorare in maniera coordinata, mettere in comune delle informazioni e dei saperi per raggiungere un obiettivo condiviso. Soltanto attraverso l'azione coordinata di collaboratori con competenze diverse è infatti possibile prendersi cura degli altri e affrontare situazioni complesse. FAI cerca costantemente di mettere i propri soci e dipendenti nelle condizioni migliori per collaborare in modo efficace, attuando strumenti di comunicazione, supervisione e controllo che permettono la costante condivisione dei propri obiettivi professionali.

RESPONSABILITÀ



La Responsabilità per FAI si traduce in consapevolezza e coerenza dei comportamenti rispetto ai fini che si intendono perseguire. Da un punto di vista professionale ogni persona che collabora con FAI mantiene responsabilmente dei comportamenti coerenti con le richieste ed esigenze della Cooperativa al fine di garantire l'organizzazione e lo svolgimento dei servizi. La responsabilità rappresenta, dunque, un valore che guida tutte le scelte e i comportamenti dell'organizzazione.

LE FONTI DEI COMPORAMENTI

I valori che fondano e rappresentano FAI si ritrovano nelle fonti dei comportamenti dei lavoratori della Cooperativa. Queste sono:

- **i regolamenti interni alla Cooperativa:** lo statuto, il regolamento dei soci, le linee guida dei servizi (il Vademecum professionale, le procedure e le istruzioni relative ai servizi, i contratti);
- **la professionalità** come insieme di regole e procedure, formali come informali, che i lavoratori incontrano ed apprendono nel corso della loro esperienza e durante i percorsi formativi. Il professionista deve dunque mostrare delle competenze specifiche, costanza nell'impegno e scrupolosità nello svolgere le proprie mansioni affinché siano peculiari e qualitativamente dimostrabili. FAI definisce i propri criteri di professionalità attraverso un'accurata selezione e formazione del personale per assicurare le competenze necessarie allo svolgimento dei servizi. Allo stesso tempo investe costantemente sul sistema della qualità e della formazione continua, mantenendo aggiornati i propri standard qualitativi;
- **lo spirito cooperativo:** fin dalla sua fondazione FAI ha aderito al movimento cooperativo facendo propri i valori tipici del movimento e attivando costantemente meccanismi di supporto e solidarietà tra i lavoratori. L'essere cooperativa non è dunque soltanto una forma societaria, si traduce bensì in una serie di atteggiamenti e comportamenti che i lavoratori sono tenuti a mantenere, sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione.

Da queste fonti derivano i comportamenti che i dipendenti, i soci e i collaboratori della Cooperativa FAI attuano nella loro quotidianità lavorativa.



I COMPORTAMENTI alcuni esempi

REGOLAMENTI

Seguire il vademecum professionale, le procedure e le istruzioni dei servizi

Rispettare l'orario di servizio ed i turni di lavoro

Non togliere tempo al servizio per questioni personali

Non criticare i colleghi e l'organizzazione in presenza di persone assistite

Avvisare tempestivamente in caso di impedimento nel realizzare le proprie attività

Mantenere un linguaggio, un abbigliamento e un atteggiamento appropriati nei confronti delle persone assistite

PROFESSIONALITÀ

Mettere in pratica gli standard qualitativi appresi durante i percorsi formativi

Non essere invadenti e rispettare l'autodeterminazione degli utenti, il loro ambiente di vita e le loro scelte religiose

Accettare i tempi dell'utente

Agire in accordo con il piano di lavoro sapendo cogliere le esigenze ed i bisogni delle persone assistite

Organizzare il proprio lavoro in modo tale da poter rispondere tempestivamente e in modo efficiente alle esigenze degli utenti e dei colleghi

Mettersi nei panni dell'altro senza lasciarsi coinvolgere troppo (empatia)

Non sottovalutare l'utente dal punto di vista delle capacità cognitive

Non illudere o creare false aspettative nelle relazioni con le persone

Prestare attenzione alle richieste espresse ed inesprese delle persone assistite e dei colleghi

SPIRITO COOPERATIVO

Mettere i propri colleghi nelle migliori condizioni per svolgere il proprio lavoro

Criticare i colleghi e l'organizzazione in maniera costruttiva e nei luoghi appropriati

Accettare la diversità di opinioni

Mantenere correttezza nei rapporti interpersonali

Aiutarsi tra colleghi

Supportare l'identità dell'organizzazione

Ascoltare le esigenze dei colleghi e condividere le proprie esperienze nei luoghi deputati

Partecipare attivamente ai momenti assembleari ed alle attività proposte dalla Cooperativa

“fai sorridere la vita”

“Spetta a ogni individuo il compito di costruire la propria scala di valori e cercare di attenersi a quella, non al fine di ottenere un compenso in terra o in cielo, ma con l’obiettivo di godere ora per ora, giorno per giorno, della straordinaria esperienza di vivere.”

Rita Levi Montalcini - Abbi il coraggio di conoscere

2014

DESIGN Sonia Lunardelli - mugrafik

FOTO Matteo De Stefano

STAMPA Nuove Arti Grafiche





fai

cooperativa sociale
famiglia anziani infanzia

CONTATTACI

Lu - Ve orario 7.30 - 17.00

FAI Famiglia Anziani Infanzia

Via Gramsci 48/a-50/a - 38123 TRENTO

Tel. 0461 911509 - Fax 0461 934280

Email: info@faicoop.com

www.faicoop.com

PIVA 00980950224 | N. REA TN-108780

ALBO NAZIONALE SOCIETÀ COOPERATIVE N. A157854



Certificato 21846/10/S