



Nasce la Carta dei Valori della Cooperativa FAI

Nel corso del 2013, in occasione del compimento dei 30 anni di attività, FAI ha avviato una riflessione sulla propria storia e sulle proprie radici, per consolidare e rinnovare quello spirito originario, altruistico e solidale, alimentato da tanta passione e coraggio, oggi indispensabile per affrontare le sfide del futuro. Ripercorrere le proprie origini è stato anche un modo per ripensarsi, per guardarsi attorno e interpretare il presente, per trovare - o rispolverare - le risposte a delle domande apparentemente banali e quindi non poste da tempo. Cosa c'è nel cuore del lavoro di cura? Di cosa è fatta la quotidianità dei rapporti con le famiglie, con gli assistiti e con i colleghi? Cosa guida le scelte della Cooperativa?

All'interno di questo contesto nasce l'idea della Carta dei Valori della Cooperativa, un documento pensato come dichiarazione pubblica rispetto ai valori sui quali si fondano le scelte dell'organizzazione, 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 i valori 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'indivi-



duazione di sei valori: **rispetto, ascolto, collaborazione, efficienza, solidarietà e responsabilità.**

Questi sono i valori che FAI riconosce come fondanti e imprescindibili nel perseguire la propria missione e nel confermare la propria adesione al movimento cooperativo e fanno necessariamente riferimento ai rapporti interpersonali, alle relazioni di aiuto e all'agire professionale.

La Carta dei Valori vuole rappresentare una guida per tutti i lavoratori della Cooperativa e contiene, oltre a una breve descrizione dei valori, anche alcuni esempi pratici di comportamenti riconducibili alla quotidianità lavorativa. Infatti, affinché i valori non restassero su di un piano puramente astratto ma fossero riconoscibili nelle esperienze di lavoro quotidiane del personale, sono stati declinati prima in fonti dei comportamenti (quali i regolamenti, le leggi, i contratti e le procedure), e poi in comportamenti pratici riferiti all'agire all'interno della Cooperativa e nei servizi.

Ogni valore si riferisce ad un vissuto individuale e al tempo stesso collettivo - come dipendenti della Cooperativa - che parte dall'esperienza quotidiana per poi essere declinato in concetti più generali e trasversali. Infatti, alla base dell'agire

di ogni giorno possono esserci contemporaneamente più valori dai confini non sempre delineabili ma che sfumano e si sovrappongono. **Pensiamo al rispetto e all'ascolto, due elementi quasi inseparabili e fondamentali nella relazione d'aiuto, o alla solidarietà e alla collaborazione che si alimentano a vicenda e caratterizzano lo spirito cooperativo.**

Il percorso effettuato per la stesura e condivisione della Carta dei Valori ha rafforzato anche la motivazione e la spinta necessari per guardare avanti con sempre maggiore professionalità, attenzione e passione per il proprio lavoro.

È in programma per il 17 ottobre una serata di condivisione del lavoro fatto con tutti i lavoratori della Cooperativa per dialogare e confrontarsi sulle proprie esperienze di lavoratori e cittadini che condividono un modo di agire, un atteggiamento verso l'altro e un profondo interesse per il benessere della comunità. Ricordiamo che, come sostenuto da Rita Levi Montalcini, *"Spetta ad 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"*.

EDITORIALE

Avanti così

La nostra seconda uscita su Prodigio accompagna e segna un momento bello della Fai. Un momento che vede rafforzata la sua identità, la sua organizzazione e anche il suo equilibrio economico. Importante il lavoro fatto sui valori, racchiusi nella "Carta", che presentiamo qui a fianco; altrettanto importante la pubblicazione della Carta dei Servizi - che rende esplicito e valutabile ciò che sappiamo fare - e del nostro secondo Bilancio Sociale, in cui abbiamo scelto di essere "visti" dal territorio. Ma quest'anno ci siamo occupati anche dello Statuto, ampliandone l'oggetto e aggiornandone la struttura, e riscritto il Regolamento dei Soci, fermo da tempo, con molte novità e integrazioni che rafforzano e rendono più flessibile la Cooperativa.

Concluso bene l'audit per le politiche di conciliazione tra famiglia e lavoro, stiamo ora allargando il perimetro delle nostre certificazioni di qualità, ed affrontando il percorso della certificazione ambientale.

La Cooperativa FAI si parla e cresce: ci siamo davvero incontrati tante volte tra i Soci e con i Dipendenti, in modo informale e formale. E nel parlarsi con verità e trasparenza - parlarsi di tutto come una famiglia allargata - abbiamo acquistato forza e visione più chiara del nostro futuro.

E ancora c'è l'apertura verso la Comunità, di cui il nostro incontro con Prodigio è un esempio, ma che coinvolge il nostro quartiere, le Istituzioni e Associazioni numerose che lo innervano e lo popolano: la Clarina e l'Oltrefersina in modo particolare, dove abbiamo la sede, ma anche l'intera Città di Trento dove lavoriamo.

Infine Fai quest'anno ha chiuso un buon bilancio, con un attivo sobrio ma significativo. Il che davvero non guasta in un contesto di crisi. Ed ha assicurato a tutti lavoro e qualità della vita stabile, e ci ha consentito anche qualche assunzione di giovani preparati ed efficienti.

I servizi privati

Il panorama dei servizi di assistenza alla persona è cambiato notevolmente nel tempo, ampliandosi e allargandosi, e una delle difficoltà maggiori per una famiglia che oggi si trova ad avere la necessità di un supporto è quella di riuscire ad orientarsi all'interno di un sistema di servizi sempre più complesso. Inoltre, i processi di profondo cambiamento che il welfare pubblico sta attraversando comportano sostanzialmente un'invarianza dei trasferimenti pubblici a fronte di un aumento dei bisogni e, di conseguenza, un intervento della famiglia, che deve mettere di più a disposizione le proprie risorse per assicurare la cura dei suoi componenti deboli.

Consapevole dei cambiamenti del contesto socio-sanitario e comprendendo le difficoltà cui le famiglie possono andare incontro, la Cooperativa ha avviato una riflessione profonda che riguarda da un lato la natura dei bisogni e dall'altro le risposte da offrire, attraverso servizi mirati e

flessibili.

La richiesta di servizi di assistenza "privati" (così definiti per distinguerli da quelli tradizionalmente erogati dalla Cooperativa attraverso la convenzioni con gli enti pubblici - Comune di Trento e APSS) da parte delle famiglie sta aumentando. I nostri servizi privati nell'assistenza domiciliare pur mantenendo percentualmente un valore relativamente basso, circa il 2 %, sul totale delle ore di assistenza domiciliare erogate ogni anno, sono triplicati nell'arco degli ultimi due anni. Questa tendenza indica un fabbisogno crescente di supporto e cura al quale FAI ha dato risposta offrendo direttamente alle famiglie la propria professionalità.

FAI ha quindi deciso, in primo luogo, di **mettere la propria esperienza trentennale a disposizione di tutti coloro che hanno la necessità di orientarsi tra i vari servizi alla persona presenti sul territorio, attraverso lo "Sportello Famiglie"**. Si tratta di un servizio gratuito (disponibile

dal lunedì al venerdì nell'orario 07.30-17.00) che mette a disposizione un Call Center di prima assistenza per ascoltare le necessità di chi chiama e individuare i riferimenti più appropriati, offrendo informazioni e consulenza. Dopo il primo contatto sarà possibile fissare un appuntamento in Cooperativa o al domicilio, prenotando una visita con un responsabile a disposizione per analizzare i bisogni di assistenza.

FAI ha poi compiuto un ulteriore passo in avanti nella risposta ai bisogni di cura **offrendo alle aziende del territorio delle convenzioni che garantiscono ai loro dipendenti l'accesso immediato allo sportello famiglie e servizi flessibili e tempestivi (sia nell'attivazione che nella disdetta)**. Crediamo che supportare i propri dipendenti nel difficile lavoro di cura - attraverso piccole proposte di welfare aziendale come questa - e contribuire alla conciliazione lavoro-famiglia sia un dovere imprescindibile, non solo per realtà come la nostra,



che del sociale hanno fatto la propria missione, ma anche per tutte quelle aziende che hanno a cuore i bisogni dei propri dipendenti e la qualità del lavoro.

Oltrefersina: una comunità aperta va incontro al bisogno

FAI opera ormai da oltre trent'anni sul territorio, la nostra presenza è principalmente legata all'assistenza domiciliare: contribuiamo alla cura e al benessere delle persone, in particolare modo degli anziani. Per noi assistere significa non solo offrire supporto per lo svolgimento di attività quotidiane, ma rasserenare le persone facendole sentire parte di una relazione di aiuto e di confronto. L'interesse per l'altro e la cura delle relazioni orienta da sempre il nostro agire nei servizi e nel corso di quest'anno FAI si è interrogata su questo tema, in particolare sulla possibilità di cogliere i bisogni e le opportunità che vengono espressi dal territorio.

Abbiamo quindi deciso di proporci nell'ottica della prevenzione del disagio attraverso la valorizzazione delle occasioni di incontro nei quartieri, nello specifico nella zona di Clarina e dell'Oltrefersina dove abbiamo sede. Come? Proponendo un metodo partecipativo, che parte dal basso, dagli abitanti del territorio. Si è giunti così, confrontandoci con il Polo sociale Oltrefersina Mattarello, con la Circostrizione Oltrefersina, con il Comitato delle Associazioni e gruppi dell'Oltrefersina e grazie ad un importante contributo della

Fondazione Cassa Rurale di Trento, alla messa a punto di un progetto denominato **"Oltrefersina: una comunità aperta va incontro al bisogno"**.

È un progetto di valorizzazione delle relazioni tra le persone attraverso un modello di intervento partecipato, che pone attenzione alle esigenze dei singoli e punta al riconoscimento della ricchezza racchiusa nell'incontro e nella condivisione. In questo modo si mira a sostenere e rafforzare le reti di aiuto e le potenzialità che offre il territorio. Partendo dal dialogo con le Associazioni raccogliamo la disponibilità e gli interessi delle persone per costruire delle attività finalizzate a rispondere ai loro bisogni.

Nascono così dei percorsi condivisi, rivolti a gruppi di persone accomunate da passioni simili (di tipo creativo, motorio, espressivo) per conoscersi e creare relazioni, in modo che chi vi partecipa diventi anche erede e promotore a sua volta di nuove iniziative e idee da sviluppare. Il progetto si rivolge a persone adulte (over 50) della Circostrizione Oltrefersina che si trovano in un momento di fragilità personale, che vogliono e possono mettersi in gioco (in termini di tempo e di potenzialità sogni, de-



sideri) rispetto ad interessi specifici (es. teatro, attività manuali, cucito, canto, letture, attività motoria, etc.).

Il primo argomento d'interesse individuato è stato "l'arte del racconto" che ha portato all'ideazione dell'iniziativa **"Raccontarti": un percorso nel quale le persone sono accompagnate nell'esprimere sé stesse attraverso strumenti e modalità personali (pittura, racconto, poesia...), mettendosi in gioco, condividendo vissuti,**

passioni e fragilità sulle quali riflettere attraverso diverse forme di espressione artistica. Il progetto si articola in incontri settimanali guidati dai professionisti Annalisa Morsella e Paolo Vicentini (attori, registi e coreografi). Durante la festa della Circostrizione "Oltrefersina Insieme" di sabato 20 settembre il progetto "Raccontarti" è stato illustrato attraverso una breve presentazione e la proiezione di un video, che ha mostrato i primi significativi risultati del percorso.