





# Introduzione

La carta dei valori è una manifestazione della volontà di una azienda, e, al contempo, serve all'azienda nell'orientarsi verso nuovi obiettivi tenendo conto dell'intero sistema di valori di riferimento.

Essa definisce gli impegni da assumersi ed espone i valori ai quali fare affidamento.

In azienda, la carta stabilisce il 'filo rosso' della azione e le basi di lavoro per i dipendenti e collaboratori. Tramite il loro coinvolgimento nel funzionamento dell'azienda e la loro adesione ai valori, essi partecipano attivamente e con successo alla realizzazione degli obiettivi.

La carta dei valori orienta la vita aziendale e quindi i rapporti tra tutte le persone che ne fanno parte, è quindi basata sulla condivisione di principi collettivi capaci di definire una chiara identità dell'azienda.

Questa Carta dei Valori è il risultato di un processo che ha coinvolto risorse dell'ASP Pianura EST e del territorio, grazie alla realizzazione di interviste, incontri, focus group, world caffè realizzati nell'ambito del Progetto "Carta dei valori: un percorso partecipato per lo sviluppo di un'identità organizzativa (unionale)" sviluppato insieme all'Agenzia sanitaria e sociale regionale della Regione Emilia-Romagna.

Questi processi di analisi, ascolto, confronto e generazione collettiva hanno portato all'identificazione di un insieme di valori che orientano e sovrintendono l'attività di ASP Pianura EST.

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Pianura Est" è stata costituita l'1 gennaio 2016 mediante un processo di fusione di due precedenti Asp che operavano nel Distretto socio-sanitario "Pianura Est" (Bologna).

Come ogni processo di unificazione anche quello delle Asp prevede delle complessità e delle non linearità. Un nodo centrale riguarda la costruzione di una identità, che possiamo definire, unionale. Sulla base di queste premesse il progetto, finalizzato ad elaborare una Carta dei Valori dell'ASP Pianura Est attraverso un percorso partecipativo ed inclusivo, ha previsto una attività iniziale di analisi documentale ed una successiva di ricerca sul territorio, arrivando a coinvolgere un gran numero di persone, Sindaci e Assessori, cittadini, famigliari e ospiti, volontari; il personale di ASP è stato quasi interamente coinvolto (dipendenti area amministrativa e manutenzione, OSS, Coordinatori, Psicologo, Fisioterapista, Animatrici...).

Lo scopo del processo è stato quello di esplorare e poi definire in modo condiviso i principi di riferimento dell'agire professionale, in modo tale da fornire indicazioni di comportamento utili in presenza di dubbi ed incertezze che possono presentarsi nel corso dell'attività quotidiana.

Quelli che seguono sono i valori che tutte le persone che operano all'interno dell'azienda hanno condiviso e condividono, sono la base comune di valori e di comportamenti in cui riconoscersi, lasciando libera l'espressione della soggettività professionale e nel pieno rispetto della libertà individuale.

# I nostri valori

## PROFESSIONALITÀ | RISPETTO | PARTECIPAZIONE

ASP Pianura EST:

- ⇒ considera il **rispetto** delle persone ospiti, dei loro familiari, dei partner e di chi vi lavora un fondamento del suo funzionamento
- ⇒ sostenendo lo sviluppo di una cultura del confronto, applica il principio della **partecipazione** attiva nelle relazioni con ciascuno dei suoi interlocutori
- ⇒ risponde con **professionalità** ai bisogni dei suoi clienti e dei suoi lavoratori

L'impegno sui Valori è riferito ai nostri interlocutori, che identifichiamo in alcune categorie di soggetti:

1. clienti (ospiti e loro familiari)
2. dipendenti e collaboratori
3. territorio (partner, comunità civile, istituzioni, realtà associate...)

# RISPETTO

*vediamo la persona, non l'ospite, non siamo un ospedale ma una casa*

## Rispetto in relazione ai Clienti

Il valore della persona ospite e del suo vissuto sono i presupposti dell'assistenza di ASP Pianura EST, così come l'accoglienza ed il sostegno dei suoi famigliari.

ASP Pianura EST rispetta le diversità delle persone che fruiscono dei suoi servizi e le considera nella loro unicità.

Valorizzare pensieri o atteggiamenti, nonostante la possibile presenza di deficit cognitivi o fisici, mostrare pazienza, comprensione e premura, come stimoli verso l'ospite, fa parte dell'offerta personalizzata.

Tale offerta è in continua revisione ed aggiornamento, grazie alle attività professionali di ascolto e osservazione, raccolta dati e informazioni svolta dagli operatori.

Il rispetto per chi fruisce dei servizi di ASP Pianura EST si declina in attenzione, considerazione, accoglienza, ascolto. Viene rispettata anche l'esigenza di appartenere e di condividere: coinvolgere l'anziano in momenti di leggerezza e umorismo permette di svagare la mente dalla routine quotidiana e sentirsi parte di un gruppo.

## Rispetto in relazione alle persone dell'Azienda

Il rispetto, nel senso più lato e profondo del termine è il rispetto per le peculiarità degli Ospiti, ma anche il rispetto tra colleghi e superiori e il rispetto per la propria professionalità.

## Rispetto in relazione al territorio

Un principio di fondo, che manifesta il rispetto per le persone, valore di riferimento dell'ASP Pianura EST, è la garanzia di accesso ai servizi, omogenea su tutto il Distretto, servizi per i quali non ci devono essere differenze.

# PARTECIPAZIONE

*non siamo tutti uguali...*

L'informazione e la comunicazione vengono assunti in ASP Pianura EST quali strumenti di inclusione e di partecipazione.

Asp Pianura EST si impegna a dare conoscenza e divulgare informazioni sui servizi offerti e sulle modalità per potervi avere accesso. L'informazione deve essere visibile e riconoscibile e rivolta a tutti (ospiti, colleghi, famigliari, cittadini...)

La partecipazione viene perseguita a diversi livelli:

## Partecipazione in relazione ai Clienti

- partecipazione dell'Ospite alle attività assistenziali
- partecipazione dei famigliari in termini di informazione, accoglienza, condivisione del percorso del proprio congiunto

## Partecipazione in relazione alle persone dell'Azienda

- partecipazione da parte dei diversi livelli aziendali alla "vita della struttura".
- partecipazione dei professionisti attraverso il lavoro di gruppo, la formazione situata e permanente

## Partecipazione in relazione al territorio

- comunicazione con i cittadini, con interlocutori istituzionali e non del territorio
- comunicazione con i tecnici\_ raccordo con i servizi sociali territoriali

# PROFESSIONALITÀ

*significa essere un Professionista che sa essere e stare,  
saper distinguere cosa devi fare e come devi essere*

Essere professionali significa rispettare le regole, essere in grado di fornire la risposta giusta, porre in essere una costante azione di apertura al confronto con chi vive e con chi lavora in ASP. Questo genera credibilità, sicurezza, reciprocità, che a loro volta danno accesso alla creazione di stabili relazioni di fiducia.

## Professionalità in relazione ai Clienti

Questa parola ci impegna a prestare un servizio professionalmente ineccepibile, garantendo disponibilità al dialogo, offrendo soluzioni integrate, comprensibili, orientate alla prevenzione e alla tutela del benessere della persona.

Professionalità è la qualità di chi svolge il proprio lavoro con competenza, scrupolosità e adeguata preparazione professionale; per l'ASP Pianura EST significa disporre di professionisti che sappiano eseguire le tecniche e, al tempo stesso, siano professionisti della relazione.

Professionalità è il sapere 'prendersi cura', che presuppone l'aver pazienza, la capacità di instaurare relazioni di fiducia, è accoglienza, sostegno emotivo, equilibrio empatico, ma anche scambio.

Rientrano nella professionalità la serietà ma anche la capacità di contribuire attivamente a creare un clima sereno e a operare con elasticità, dotandosi di un modello organizzativo e professionale in grado di proporre anche attività e servizi al di là delle funzioni primarie di assistenza: è importante il progetto sull'anziano, il come sviluppare il suo quotidiano in senso generale. Ciò implica riconoscere e valorizzare le abilità possedute dagli Ospiti, che vanno dalla capacità di sorridere alle manualità, al racconto e al ricordo.

## Professionalità in relazione alle persone dell'Azienda

Professionalità per l'ASP Pianura EST significa adottare il principio di collaborazione tra figure professionali ma significa anche avere la capacità di chiedere aiuto e supporto al collega o al gruppo.

Empatia, calma, riflessione, osservazione valutativa, autovalutazione sono condizioni fondamentali per comprendere il proprio lavoro dentro il gruppo e l'équipe, così come l'osservazione è elemento rilevante rispetto alla propria prestazione ed in relazione all'Ospite.

## Professionalità in relazione al territorio

Significa essere impegnati a promuovere collaborazioni con diversi attori territoriali e a sviluppare un'offerta che tenga conto delle problematiche sociali e dei bisogni della comunità. Questa parola ci impegna inoltre a essere disponibili a rendere maggiormente fruibili le competenze specifiche in tema di Servizi per anziani non autosufficienti, Servizi per anziani parzialmente autosufficienti, Servizi per disabili.

## | PROFESSIONALITÀ | RISPETTO | PARTECIPAZIONE |

### Il nostro impegno verso le persone che vivono e che lavorano in ASP

Partecipazione, rispetto e professionalità sono valori tra loro strettamente interconnessi e hanno ambiti di applicazione spesso del tutto coincidenti.

Partecipazione, rispetto e professionalità rappresentano, a loro volta, 'le radici' di altre parole dell'ASP, valori di riferimento che declinano e orientano l'agire professionale quotidiano e che 'compongono' le caratteristiche del servizio. Su queste parole abbiamo

ulteriormente definito il nostro impegno verso le persone che vivono e che lavorano in ASP:

- ◆ Personalizzazione
- ◆ Serenità e Protezione
- ◆ Ascolto e Empatia
- ◆ Dignità e Familiarità
- ◆ Valorizzazione
- ◆ Collaborazione



## Il nostro impegno verso la persona ospite

ASP Pianura EST:

- ≈ garantisce un approccio **personalizzato** delle prestazioni
- ≈ si adopera per garantire un **ambiente familiare** nel quale la persona ospite viene considerata 'a casa'
- ≈ si adopera per garantire **serenità e protezione** agli ospiti
- ≈ qualifica i propri servizi con **l'ascolto e il dialogo** aperto, in una prospettiva di complementarità e funzionalità reciproca
- ≈ risponde in modo pertinente ai bisogni complessi della persona ospite attraverso la multidisciplinarietà ed il **lavoro in gruppo**

### PERSONALIZZAZIONE

*La cura della persona non fa riferimento solo all'assistenza primaria, significa accompagnare il gesto tecnico da cordialità... è un prendersi cura interamente della persona nel momento della prestazione*

Avere continuità e stabilità nel rapporto con gli utenti ed offrire garanzia di omogeneità nelle modalità con cui relazionarsi all'utente sono componenti fondamentali per la personalizzazione del servizio. Ognuno ha il proprio tempo professionale da utilizzare in integrazione e continuità con quello degli altri.

Un percorso è personalizzato quando l'utente è considerato come persona, come soggetto unico che ha diritto a mantenere le proprie abitudini, quando partecipa ad attività e terapie specifiche, volute, e di conseguenza molto efficaci.

Per personalizzare è necessario valutare le condizioni psico-fisiche e analizzare le esigenze personali per decidere come soddisfarle, oppure nel caso fosse impossibile, indirizzare la persona ed accompagnarla ad accogliere nuove soluzioni.

Per personalizzare è necessario progettare in gruppo e con la famiglia: all'interno del gruppo di lavoro viene progettato uno spazio adeguato di partecipazione del familiare.

Per personalizzare è poi essenziale portare il territorio dentro ai servizi, attraverso iniziative che coinvolgono tutti e progettare iniziative di inclusione, per inserire le persone ospiti anche 'nella parte esterna' del territorio.

### SERENITÀ E PROTEZIONE

*Serenità viene da un sorriso, che significa dono; il sorriso porta a collaborazione e poi a fiducia*

Fa parte della professionalità di chi opera in ASP Pianura EST offrire "punti fermi" (ad es. saluto di prima mattina) e serenità: sentirsi assistito e ascoltato, sviluppare la possibilità di dialogo e coinvolgere con il dialogo la persona ospite durante le operatività, impostare relazioni sulla cordialità, sono tutte componenti di una buona assistenza.

Serenità è protezione, intesa anche come risposta al bisogno di sentirsi rassicurati: come ci muoviamo, come parliamo influenza il benessere delle persone ospiti.

## ASCOLTO E EMPATIA

*- Hanno bisogno di essere ascoltati, chi per le sue paure,  
chi perché ha una storia da raccontare ..., per ridere, per piangere.  
[.. E questo è l'ascolto, e l'empatia ?]  
- Se non c'è empatia non c'è vero ascolto.*

Ascolto ed empatia in ASP Pianura Est manifestano l'impegnarsi a considerare l'ospite come persona e non come assistito, significano eseguire il proprio lavoro senza automatismo ma fermarsi ad ascoltare e capire l'esigenza che ha la persona.

L'attenzione per l'altro genera fiducia: la conoscenza dei bisogni e delle caratteristiche della persona permette di offrire servizi adeguati in quanto ogni ospite ha un proprio livello di bisogno rispetto all'ascolto e occorre coglierlo.

L'ascolto, per essere efficace, deve essere associato ad atteggiamenti del corpo o della voce coerenti. L'ascolto che ciascuna professionalità durante il proprio tempo professionale attiva deve necessariamente proseguire in modo continuativo.

Esiste nondimeno una qualità del tempo dell'ascolto, data dagli spazi professionali ed operativi previsti.

## DIGNITÀ E FAMILIARITÀ

*Se i nostri pazienti non hanno nome, storia, vissuto e considerazione,  
stiamo curando una malattia, un deficit, ma non la persona  
... e la sua dignità,  
la dignità di essere se stesso.*

ASP Pianura EST considera le diversità delle persone che fruiscono dei suoi servizi una ricchezza.

Essere accolto, essere ascoltato senza giudizio, essere 'al centro del cosa', essere coinvolto, sentirsi accettato nonostante deficit e preso in considerazione come soggetto, esprimono l'aspetto relazionale dell'approccio personalizzato e rispettoso dell'Ospite.

La persona ha bisogno di essere circondata da un ambiente familiare nel quale può sentirsi libera di esprimere i propri bisogni e problematiche e di avere dei punti di riferimento, sapendo che c'è sempre qualcuno su cui contare.

Familiarità è anche voglia di dialogare, è altresì ambiente di vita accogliente per la persona, è, ancora, il favorire le relazioni e gli interscambi tra gli Ospiti, oltre a ciò è il riproporre o riprodurre le abitudini precedenti.

## Il nostro impegno verso le persone che lavorano in ASP

ASP Pianura EST:

- ==== **valorizza** le qualità professionali e umane dei suoi dipendenti e collaboratori
- ==== promuove e sostiene lo sviluppo di forme di **collaborazione** differenziate per tipologia e livello di partecipazione

### VALORIZZAZIONE

ASP Pianura EST riconosce e valorizza le competenze dei suoi dipendenti e collaboratori.

E' di fondamentale importanza offrire quindi possibilità di crescita a partire dalla consapevolezza che la diversità dei profili professionali e le competenze dei propri dipendenti e collaboratori sono una ricchezza.

E' sostanziale avere la capacità di rimanere in ascolto dei bisogni: la personalizzazione è riferita anche al personale di ASP, che occorre valorizzare considerando gli elementi di produttività, livello di coinvolgimento, valutazione di utilità personale e per l'azienda.

Così come occorre pensare al luogo di vita delle persone ospiti come ad una casa, è altrettanto importante adoperarsi per offrire un ambiente e condizioni di lavoro positive.

ASP Pianura EST promuove una diffusione ed una circolazione regolare delle informazioni, grazie agli strumenti di comunicazione interna.

Garantisce il rispetto del principio di uguaglianza e non tollera alcuna forma di discriminazione né di molestia.

### COLLABORAZIONE

Significa impegnarsi ad ascoltare attivamente le esigenze dei colleghi, cercando di avere un'influenza positiva sull'ambiente di lavoro: può aiutare una ulteriore spiegazione o un ulteriore punto di vista per risolvere un problema.

La collaborazione non è solo una partecipazione attiva allo svolgimento di un'attività, è anche, tra professionisti, uno scambiarsi metodologia ed esperienza, è un mettere in connessione, è apertura al cambiamento, è reciprocità, è disponibilità ad imparare cose nuove e a mettersi in discussione, a condividere modalità che possono semplificare il lavoro.

Un risultato evidente della reciprocità della collaborazione si ha nel confronto e nel lavoro in gruppo. Il gruppo è il luogo in cui si esprimono con serenità le proprie competenze; il gruppo è attivazione di sinergie e, nella condivisione e confronto, si migliora il clima organizzativo.

La coesione ed aggregazione nel gruppo sono elementi fondamentali per superare difficoltà operative e di servizio: a fronte di una difficoltà si sente meno la fatica ed il peso di azioni anche straordinarie. Oltre al lavoro di gruppo, ASP Pianura EST favorisce la collaborazione e la partecipazione attraverso la formazione situata e permanente ed il coinvolgimento nella ricerca e nell'elaborazione di nuove risposte e servizi.