

VISION , MISSION E DICHIARAZIONE DEI VALORI DI ASSB



ASSB-BSB

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen

Documento a cura di:
Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Direzione Generale
Piazza Anita Pichler 12 - Bolzano
e-mail: direzione@aziendasociale.bz.it

Edizione
Novembre 2021

Accompagnamento e consulenza
Tangram S.r.l.

Grafica e stampa
InSide soc. coop. sociale

Si ringraziano tutte le collaboratrici e i collaboratori di ASSB
che hanno contribuito alla stesura del presente documento.

Introduzione della direttrice generale

Siamo un'organizzazione grande e complessa, più di 1.000 persone che in servizi e ruoli diversi fra loro condividono un compito importante: contribuire al benessere della comunità. Non è un compito facile, in questo momento storico in particolare e molte sono le risorse di cui abbiamo bisogno.

Ma la risorsa più importante, in realtà, siamo proprio noi: le collaboratrici e i collaboratori di ASSB.

Ed è nostra responsabilità cercare di dare il meglio, ma appunto: che cos'è il meglio?

Questo lavoro vuole essere una risposta a questa domanda.

Uno dei problemi che le organizzazioni come la nostra incontrano più spesso, infatti, riguarda l'allineamento di tutto il team (perché questo siamo: un team e non una semplice somma di singoli professionisti) alla cultura aziendale, alla sua mission, alla sua vision, ai suoi valori.

Solo così è possibile tenere la rotta anche in mezzo alle difficoltà e limitare problemi, anche strettamente operativi, che possono minacciare il lavoro di noi tutti. E solo così è possibile raggiungere gli ambiziosi obiettivi che siamo chiamati a realizzare.

A distanza di 20 anni dalla sua nascita, anche per ASSB era giunto il momento di ripensare la propria Carta dei Valori e di sintonizzare e allineare in una visione integrata le culture professionali e le diverse technicalità presenti nella nostra Azienda.

La nuova Dichiarazione dei Valori, che qui presentiamo, è il frutto di un percorso svolto prevalentemente dal team dei dirigenti nel corso del 2020 e del 2021, anni di cui conosciamo le particolari caratteristiche, che hanno influenzato le modalità di realizzazione di questo progetto.

Essa rappresenterà, ne sono certa, una base essenziale per la definizione di obiettivi e scelte strategiche da adottare per rendere la nostra organizzazione sempre più efficace e coesa nell'interesse della comunità tutta.

Liliana Di Fede

mission

Siamo accanto alle persone e alle famiglie con concretezza, competenza e impegno, valorizzando le risorse di ciascuna e ciascuno e dell'intera comunità.

Progettiamo, organizziamo e gestiamo con qualità e in modo sostenibile i servizi sociali pubblici della città di Bolzano, nel rispetto della centralità e della dignità della persona.

Partecipiamo allo sviluppo delle politiche sociali territoriali e collaboriamo con le istituzioni locali, l'associazionismo e il volontariato, mettendo al centro percorsi di prevenzione e di benessere per le persone più fragili e la collettività.



vision

Fare la differenza ogni giorno.

Accanto alle persone per costruire insieme una comunità dove i bisogni trovino ascolto.

E con l'ascolto, comprensione e supporto.



i valori che ci guidano

1. rispetto
2. responsabilità
3. passione
4. risultati
5. innovazione
6. accoglienza
7. fiducia



1 • rispetto

Ci riconosciamo come organizzazione fatta da persone per le persone.

- accettiamo quindi la diversità;
- promuoviamo l'autodeterminazione;
- crediamo nella dignità delle persone.



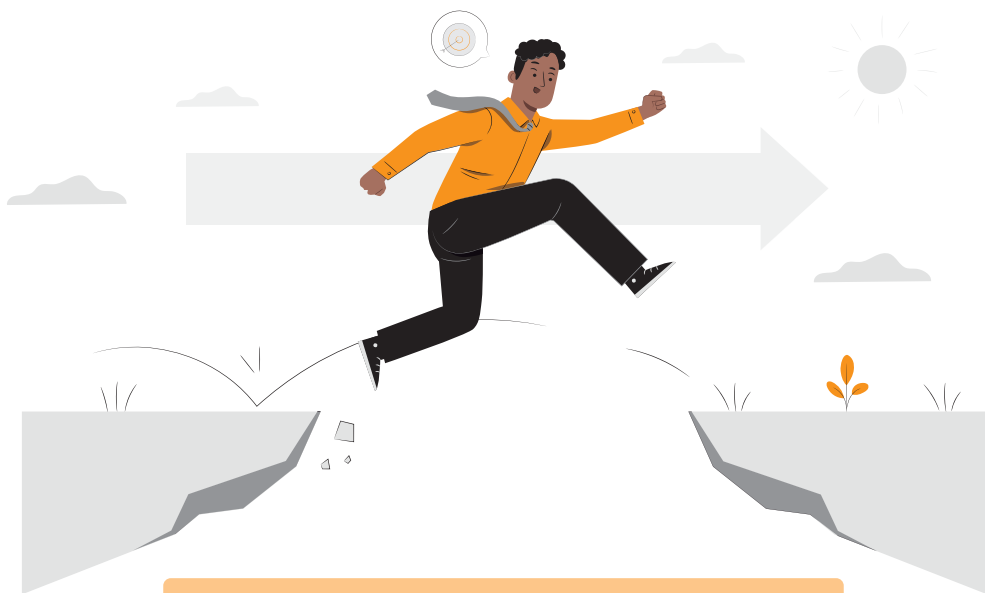
- non esprimere giudizi;
- dai del lei ai clienti;
- davanti ai clienti tu rappresenti l'Azienda, ricordalo;
- pratica l'umiltà;
- scusati se compi degli errori;
- segui le regole dell'organizzazione.

indicazioni di comportamento

2 • responsabilità

Ci mettiamo in gioco con impegno senza nasconderci.

- scegliamo e decidiamo, assumendoci il rischio;
- siamo consapevoli delle conseguenze dei nostri interventi;
- non abbandoniamo il campo;
- ci impegniamo a trovare soluzioni;
- manteniamo gli impegni assunti.



- rispetta i tempi di lavoro;
- non far aspettare gli utenti e i colleghi;
- prenditi le responsabilità in prima persona;
- non lavorare sulla difensiva.

indicazioni di comportamento

3 • passione

Ci motiviamo con gli ideali.

- crediamo in quello che facciamo;
- con tenacia cerchiamo soluzioni;
- desideriamo sempre il meglio per tutti.



Indicazioni di comportamento

- lavora senza guardare l'orologio (non aspettare la fine della giornata!);
- lavora con il sorriso e l'entusiasmo;
- agisci facendo del tuo meglio per tutti;
- ricordati che puoi contribuire a cambiare la vita delle persone.

4 • risultati

Ci misuriamo sui risultati concreti dell'organizzazione e di ognuno di noi.

- lavoriamo costantemente per migliorare la nostra competenza professionale;
- sappiamo che ogni nostro sforzo deve tendere concretamente alla qualità della vita delle persone;
- siamo consapevoli che solo lavorando in team riusciamo a gestire la complessità del nostro lavoro e a creare sintesi per un risultato concreto.

- chiediti il perché;
- sii accurato/a nel tuo lavoro;
- sii aperto/a ai riscontri rispetto alle tue azioni, anzi ricercali;
- il tuo lavoro è parte di un percorso più ampio, ricordalo;
- cura i rapporti con gli altri, sei parte di una comunità;
- ogni volta che puoi, sostieni il lavoro dei/delle colleghi/e;
- coltiva il tuo sapere.

indicazioni di comportamento



5 • innovazione

In una società in continua evoluzione è nostro compito cogliere e analizzare i mutamenti per ricercare costantemente risposte sostenibili alle legittime esigenze della nostra comunità.

- sappiamo che il cambiamento è parte irrinunciabile della nostra vita professionale;
- il contributo fattivo di ognuno di noi, sia come singolo che come parte di un gruppo, è fondamentale e, pertanto, irrinunciabile.



- sii curioso/a;
- sii positivo/a;
- vedi il problema e sforzati di proporre una soluzione;
- sentiti coinvolto/a e coinvolgi;
- sogna qualcosa di migliore per tutti.

indicazioni di comportamento

6 • accoglienza

Siamo un'organizzazione che pone al centro la relazione con le persone.

- ascoltiamo con empatia e disponibilità i bisogni delle persone;
- accogliamo la fragilità e la diversità;
- teniamo in considerazione il punto di vista degli altri.



- offri alle persone il tempo necessario per esprimersi in un contesto adeguato;
- comunica in modo completo, semplice e comprensibile;
- tieni in considerazione il contesto di vita della persona che ascolti.

Indicazioni di comportamento

7 • fiducia

Siamo un'organizzazione di cui ci si può fidare.

- le persone devono poter contare su di noi;
- rafforziamo le risorse residuali della persona;
- garantiamo contesti e ambienti sicuri;
- rispettiamo il diritto alla riservatezza.



- sii leale e coerente nei tuoi comportamenti;
- mantieni gli impegni che assumi;
- favorisci la collaborazione e la condivisione;
- riconosci i tuoi errori e accetta quelli altrui.

indicazioni di comportamento