



# CARTA DEI VALORI





**Sant'Anna**  
— 1984 —

**“Non c’è nulla di meglio di una  
vecchiaia piena di amore.”**





## INDICE

Chi siamo *pag. 6*

Perché la carta dei valori *pag. 7*

Come abbiamo costruito il documento *pag. 9*

I valori condivisi e le parole chiave *pag. 10*

La coerenza con la mission della cooperativa *pag. 13*

I valori come principi guida *pag. 15*

Conclusioni e prospettive *pag. 16*



# 1.

## Chi siamo

---

Siamo un gruppo di professionisti del settore socio-sanitario ed assistenziale. Diversi anni fa abbiamo deciso di mettere insieme le nostre esperienze professionali per offrire un servizio di assistenza domiciliare per anziani che fosse di valore. Ci rivolgiamo alle famiglie alla ricerca di una badante per i propri cari autosufficienti o non autosufficienti, quando questi necessitano di cure altamente qualificate che tengano conto del benessere reale della persona.

## 2.

### Perché la carta dei valori

---

Sulla base delle diverse esperienze e sensibilità, la cooperativa ha scelto di elaborare una serie di principi e valori-guida, cioè la prima **Carta dei Valori**.

È un passo importante, frutto della condivisione delle nostre riflessioni sulle “regole” e i “principi ispiratori” dei nostri comportamenti.

La Carta dei Valori scrive un patto tra la nostra Cooperativa Sociale e la comunità; un documento che è una dichiarazione al territorio dei valori sui quali si fondano le nostre scelte, il metodo di lavoro, le procedure e il nostro impegno nei confronti delle famiglie e dei nostri assistiti.

Abbiamo scritto i valori che ci hanno guidato in questi anni, rinnovando una promessa che era già dentro ognuno di noi, ma che con questo documento è diventato un contratto trasparente con gli utenti, le loro famiglie e con tutte quelle realtà private con cui quotidianamente collaboriamo, ispirandoci alla nostra attività di attenzione alla persona.

La Carta dei Valori, infatti, descrive i valori della Cooperativa Sociale, quali la cooperazione, il benessere e il rispetto, declinandoli e facendoli diventare un impegno quotidiano per:

- ▶ l'organizzazione della nostra cooperativa;
- ▶ le tipologie e le modalità di erogazione dei nostri servizi;
- ▶ gli standard di qualità.

Condividere, aver sempre presente l'insieme di valori di questa carta è importante per noi soci della cooperativa: è come se stessimo costruendo un'opera e ognuno di noi possedesse gli stessi "fari guida" dell'altro.

Ogni socio è proprietario della cooperativa e stiamo operando insieme, per una finalità comune, con gli stessi strumenti.

Per questo siamo orgogliosi di presentare la nostra prima **Carta dei Valori** in un anniversario significativo: tre anni di attività della Cooperativa Sant'Anna 1984.

Tre anni che hanno per tutte le persone che lavorano nella Cooperativa e per gli assistiti un enorme valore, che garantisce la qualità e l'affidabilità della nostro servizio di assistenza.

La Presidente

*Kristina Tatenko*



### 3.

## Come abbiamo costruito il documento

---

Il primo passo per la costruzione di questo documento è stato fissare, al termine del 2021, di una serie di incontri aperti a tutti i soci, nei quali ci si è confrontati sui valori che ognuno riteneva importanti quali “fari guida” per le proprie azioni personali e collettive. A seguito di questi incontri, abbiamo dato forma e sostanza ad un elenco di valori per noi presenti in cooperativa e che ogni giorno ci guidano nel nostro operato. Il confronto finale con i principi guida della cooperazione ci ha permesso di verificare e quindi di affermare che i soci presenti avevano profondamente radicati in loro i valori cooperativi.

Successivamente abbiamo portato il documento all'attenzione dei soci per chiedere di esprimersi circa l'adesione ai valori emersi dagli incontri.

È stato questo un passaggio fondamentale per la creazione della Carta dei Valori di tutta la cooperativa Sant'Anna 1984.

La Carta dei Valori, infatti, costituisce un riferimento per tutti i soggetti che contribuiscono alla cooperativa e, in primo luogo, per chi è chiamato a gestirla.

Nella stesura della Carta dei Valori, poi, abbiamo fatto un'ulteriore passaggio: i valori condivisi e le parole chiave sono stati rielaborati in principi guida utili ad orientare il lavoro quotidiano di tutti i membri della cooperativa.

## 4.

### I valori condivisi e le parole-chiave

---

Per ogni valore individuato, i soci della cooperativa hanno declinato delle voci che caratterizzano e sostanziano il senso che il valore assume nello svolgimento del lavoro quotidiano

#### COOPERAZIONE

- ▶ Ascolto
- ▶ Fiducia
- ▶ Trasparenza
- ▶ Collaborazione
- ▶ Aiuto concreto
- ▶ Condivisione
- ▶ Integrazione
- ▶ Propositività
- ▶ L'importanza del sapere
- ▶ Il conoscere e il farsi conoscere
- ▶ Condivisione della Mission
- ▶ Comunicazione
- ▶ Sensibilità
- ▶ Senso del dovere
- ▶ Senso di responsabilità
- ▶ Uguaglianza
- ▶ Libera adesione alla cooperativa

## BENESSERE

- ▶ Ambiente di lavoro accogliente
- ▶ Tutela dei diritti
- ▶ Ascolto
- ▶ Comunicazione trasparente
- ▶ Rispetto del bene comune
- ▶ Riconoscimento e valorizzazione del lavoro svolto da ogni componente della cooperativa
- ▶ Riconoscimento dei meriti
- ▶ Partecipazione
- ▶ Formazione
- ▶ Inclusione
- ▶ Valorizzare le relazioni
- ▶ Riconoscimento dei valori di ogni persona che come cooperatore partecipa svolgendo il proprio ruolo
- ▶ Calore umano

## RISPETTO

- ▶ Tutela dei diritti
- ▶ Diritto e dovere del sapere
- ▶ Solidarietà
- ▶ Rispetto del bene comune
- ▶ Imparzialità
- ▶ Apertura
- ▶ Condivisione della Mission
- ▶ Uguaglianza
- ▶ Responsabilità
- ▶ Libertà di pensiero e movimento
- ▶ Autodeterminazione
- ▶ Comunicazione
- ▶ Riconoscimento dei valori di ogni persona che come

cooperatore partecipa svolgendo il proprio ruolo

- ▶ Riconoscimento nella totalità delle sue dimensioni (affettività, pensiero, spiritualità, dignità)
- ▶ Cura delle relazioni
- ▶ Diritti e dignità
- ▶ Sensibilità/Ascolto/Relazione
- ▶ Correttezza
- ▶ Trasparenza
- ▶ Chiarezza

## 5.

### La coerenza con la mission della cooperativa

---

Sant'Anna 1984 persegue la Responsabilità Sociale d'Impresa per integrare i concetti di etica, equità e rispetto a quelli di mutualità e di visione strategica di impresa, certa che un comportamento socialmente responsabile sia un investimento capace di rendere l'impresa competitiva e solida a lungo termine.

La Cooperativa si propone il raggiungimento delle proprie finalità, cioè lo svolgimento della propria funzione, che si traduce nel perseguimento dell'interesse generale della comunità (mutualità), attraverso la gestione, senza fini di lucro, di servizi socio-sanitari finalizzati all'integrazione sociale dei cittadini in situazioni di bisogno. Nel perseguimento del proprio scopo la cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo, quali la mutualità (interna - verso i soci; ed esterna - verso i cittadini). La Cooperativa realizza i propri scopi sociali impegnandosi ad offrire interventi qualificati nell'ambito dei servizi sociali rivolti alla collettività, attraverso l'erogazione di servizi di assistenza domiciliare per anziani e disabili.

Nell'espletamento delle proprie attività, la cooperativa si pone come obiettivo prioritario il raggiungimento della soddisfazione dell'utente (assistito) e dei suoi familiari, tutori, dei lavoratori della Cooperativa e dei partner con i quali collabora.

Sant'Anna 1984 si impegna a:

- ▶ valutare per i cittadini bisognosi la richiesta di assistenza che aggiornamente soddisfa le esigenze dell'assistito, attraverso l'esperienza di tutto il gruppo di lavoro, offrendo un servizio di qualità, incentrato sull'attenzione alla persona;
- ▶ ricercare il benessere dei propri lavoratori attraverso la partecipazione alle scelte strategiche, alla trasmissione dei valori della cooperativa, alla crescita professionale attraverso corsi di formazione, alla stabilità economica, all'accompagnamento e allo sviluppo dell'autonomia, all'assunzione di responsabilità;
- ▶ porsi come risorsa sul territorio per il rispetto e la tutela dei diritti della persona, attraverso la promozione di una cultura centrata sull'accoglienza, l'integrazione sociale e le esperienze di socializzazione.

## 6.

### I valori come principi guida

---

La cooperativa ha rielaborato i valori condivisi e le parole chiave in principi-guida del proprio operare, cioè ha esplicitato il significato concreto dell'attuazione e applicazione dei valori individuati. Nell'elaborazione seguente, abbiamo inserito dei riferimenti per evidenziare che nulla è stato tralasciato di quanto emerso dalle riflessioni dei soci.

#### 1. Cooperazione

Il valore della partecipazione si fonda sulla capacità di instaurare relazioni, a tutti i livelli, basate sulla capacità di ascolto e sulla collaborazione. Particolare valore viene dato al trovare forme di comunicazione efficace sia interne che esterne.

#### 2. Benessere

La nostra cooperativa, pur riconoscendo come diritto il giusto valore economico del lavoro svolto dai suoi soci e da tutti i lavoratori impiegati, persegue il valore aggiunto della solidarietà, della gratuità, dell'umiltà nel proprio stile di vita, nella consapevolezza di produrre beni immateriali ("cura della persona") che tutti possono contribuire a realizzare e di cui tutti possono beneficiare nel rispetto della Mission definita.

#### 3. Rispetto

Attenzione a tutte le persone che in qualunque posizione o ruolo vengano in contatto con la cooperativa. L'attenzione alle persone si declina in:

- ▶ riconoscimento della persona come titolare di diritti (tra cui anche il diritto all'eguaglianza e all'imparzialità);
- ▶ rispetto della dignità personale che, conseguentemente, si attua come ascolto, accoglienza, cura delle relazioni ed una comunicazione trasparente.

## 7.

### Conclusioni e prospettive

---

Se i valori qui descritti vogliono essere il senso ed il fondamento delle nostre azioni, questi non potranno mai essere dati per scontati, ma avranno bisogno di continua revisione, cura e costante condivisione. La cooperativa si pone l'obiettivo di riconfermare annualmente la Mission a significare che, ogni anno, tutta l'organizzazione si riassume la responsabilità di svolgere il proprio lavoro secondo quanto in essa dichiarato.

Ci impegniamo, quindi, con cadenza triennale, a valutare l'operato della cooperativa secondo questo sistema di valori e, quindi, a riposizionarci rispetto alla valutazione attuale. Riteniamo questo un impegno primario di tutti i soci della Cooperativa perché ci permette, tutti insieme, di continuare a tradurre l'aspetto valoriale in azioni concrete e di condividere i successi e le fatiche che un tale impegno comporta, in un'ottica di forte assunzione di responsabilità da parte di tutti. In questa prospettiva, la **Carta dei Valori** diventerà la base per la costruzione del Codice Etico della cooperativa. Il **Codice Etico** è quel documento che descrive diritti e doveri di ogni partecipante alla cooperativa, definendo per ciascuno la responsabilità etico-sociale che tale appartenenza comporta.









**Sant'Anna**  
— 1984 —



**Sant'Anna**  
— 1984 —