

I NOSTRI VALORI AZIENDALI



Cara collaboratrice, caro collaboratore,
con questo dossier ricevi un'importante "eredità" da parte della nostra Associazione. Un codice fatto di valori, principi e comportamenti che ti chiediamo non solo di condividere ma anche di trasmettere quotidianamente in ogni tua azione e relazione.

Croce Verde Lugano crede fortemente che i Valori condivisi e scelti dall'intero team rappresentino a 360° la vera essenza dell'Associazione e possano guidarla nel perseguimento della propria missione ultracentenaria.

Sono certo che la nuova Carta dei Valori non farà altro che rendere concreti i principi che da sempre guidano ognuno di noi e che hanno permesso a Croce Verde Lugano di diventare un vero e proprio punto di riferimento per la nostra popolazione che ricerca nella nostra identità sicurezza, professionalità e tanta, tanta, passione.

avv. Ilario Bernasconi
Presidente Croce Verde Lugano

Indice contenuti:

- 3 Le missioni dei nostri tre servizi**
- 4 La Carta dei Valori**
- 5 I nostri Valori**
- 6 Competenza e professionalità**
- 8 Rispetto e educazione**
- 10 Spirito di gruppo e senso d'appartenenza**
- 12 Esempio e coerenza**
- 14 Consapevolezza di sé e umiltà**
- 16 Fiducia e lealtà**
- 18 Responsabilità e rispetto delle regole**
- 20 Responsabilità sociale**

LE MISSIONI DEI NOSTRI TRE SERVIZI

Servizio Autoambulanze

Vogliamo garantire in permanenza e prioritariamente nel nostro comprensorio, il soccorso e il trasporto sanitario extra-ospedaliero tempestivo, qualificato ed adeguato, ad ogni persona che è o si sente minacciata nella propria salute. Vogliamo operare secondo i principi riconosciuti della medicina d'urgenza, contribuendo alla sua evoluzione nel rispetto delle risorse che ci sono affidate.

Servizio Medico Dentario

Vogliamo prendere a carico la salute orale dei nostri pazienti partendo dalla prevenzione legata all'igiene, alla diagnosi precoce e alla cura di problemi e patologie mediante la messa a disposizione di professionisti competenti (medici dentisti, igienisti e assistenti dentali) con tecnologia e presidi al passo con i tempi.

Servizio Corsi Territoriali

Vogliamo assicurare ai partecipanti la trasmissione delle conoscenze e competenze professionali, personali e relazionali in base ai bisogni specifici, nel rispetto delle normative interne ed esterne, delle risorse disponibili e conformemente allo stato dell'arte della medicina d'urgenza e delle direttive e dei principi pedagogici di riferimento.

Promuovere e divulgare nella popolazione, nelle aziende e presso i partner del soccorso la formazione sanitaria allo scopo di aumentare l'efficacia delle misure di pronto soccorso messe in atto in caso di malattia o infortunio.

LA CARTA DEI VALORI

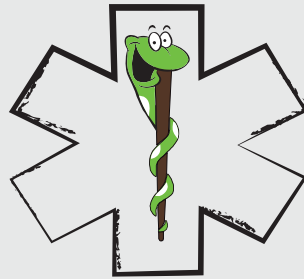
I nostri Valori sono il cardine attorno al quale ruota l'attività della nostra Associazione. 7 giorni su 7, 24 ore su 24, il cuore di CVL pulsa da oltre 110 anni. Questo cuore viene alimentato dalle oltre 200 persone che in diverse forme collaborano ogni istante per assicurare la perfetta perfusione dell'organizzazione. In ogni momento, in qualsiasi condizione, senza eccezioni.

La Carta dei Valori non è altro che una rappresentazione scritta e illustrata di ciò che ci caratterizza, ci guida e ci aiuta a non perdere l'orientamento in situazioni ambigue dove a fare la differenza è il comportamento del singolo individuo.

Questo documento è dedicato a tutte le persone che lavorano in CVL, professionisti e volontari, non è uno strumento di promozione o di marketing. È un dono che ci facciamo reciprocamente per non dimenticarci mai i Valori e i Principi che ci hanno spinti ad entrare a far parte di questa speciale realtà chiamata CVL.

Abbiamo pensato di creare una mascotte per rendere la lettura della Carta dei Valori semplice e di immediata comprensione.

Nella mitologia greca un simbolo associato alla medicina era il Bastone di Asclepio, il Dio della Salute. Esso era rappresentato da un serpente (Caducèo) attorcigliato attorno a una verga.



I NOSTRI VALORI

Grazie a numerosi incontri che ci hanno permesso di condividere le rispettive idee, confrontarci e trovare punti di incontro comune, siamo riusciti a definire gli 8 Valori che crediamo ci rappresentino e rispecchino la missione della nostra Associazione. L'immagine seguente non è quindi un semplice elenco di concetti, ma rappresenta in modo inequivocabile la sostanza del nostro essere collaboratrici e collaboratori di CVL.



Competenza e professionalità



Consapevolezza di sé e umiltà



Rispetto e educazione



Fiducia e lealtà



Spirito di gruppo e senso d'appartenenza



Responsabilità e rispetto delle regole



Esempio e coerenza



Responsabilità sociale

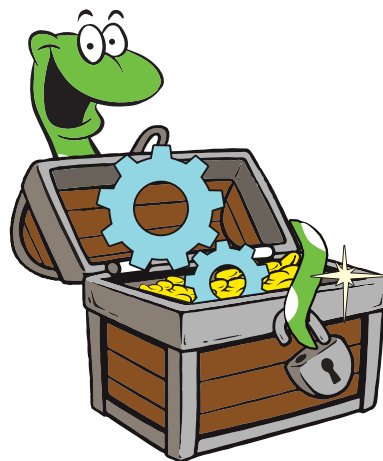
“

Le competenze e la professionalità di una persona possono essere rappresentate da un bagaglio che nel corso degli anni viene riempito di conoscenze e abilità.

Trattandosi di un cammino in cui ci si arricchisce a livello di esperienza e capacità, abbiamo associato questo bagaglio a un forziere contenente un tesoro.

”

COMPETENZA E PROFESSIONALITÀ



La competenza è la capacità di saper applicare efficacemente una o più conoscenze (sapere, saper fare e saper essere) in un determinato contesto.

La professionalità si identifica nelle persone che costantemente mobilizzano le proprie competenze in modo serio, responsabile e consapevole.

CVL vuole avvalersi di collaboratori che con passione facciano di competenza e professionalità le proprie caratteristiche distintive.

DOMANDE:

Io, come persona:

- Ho trasmesso all'utenza la mia competenza, professionalità e passione?
- Sto impegnando al meglio:
 - le mie competenze e potenzialità?
 - le potenzialità del mio team?
 - le risorse messe a disposizione dall'azienda?
- Mi attivo in prima persona per coltivare e far crescere la mia competenza professionale e la mia motivazione e passione?
- Ho lasciato spazio alle competenze altrui e sviluppato sinergie?
- Ho condiviso il miglioramento scaturito dall'esercizio delle mie competenze o del risultato delle sinergie sviluppate?
- Utilizzo al meglio le risorse finanziarie, umane e logistiche messe a disposizione dall'azienda?
- Quante volte sono venuto meno al concetto di "paziente al centro"?
(intervento noioso, finivo il turno ecc...)

COMPORAMENTI:

- Accolgo critiche e feedback e mi impegno a modificare i miei comportamenti.
- Agisco con passione e sicurezza, tenendo conto del contesto in cui mi muovo entro i miei limiti, valorizzando risorse ed esperienze individuali.
- Aggiorno le mie conoscenze.
- Ricercò informazioni e analizzo costruttivamente il mio operato confrontandomi con le risorse funzionali nell'ottica della crescita continua e reciproca.

“

Associamo questo valore ad una bilancia che attribuisce lo stesso peso e la stessa importanza al pensiero di ogni componente del team. Le nuvolette sorridenti rappresentano un dialogo pacifico e costruttivo.

”

RISPETTO E EDUCAZIONE



Il rispetto consiste nel dimostrare una considerazione equa ad ogni singola persona, ambiente o cosa. È un comportamento costante che dimostra attenzione e che riconosce i diritti, i bisogni, il ruolo, l'unicità e la dignità di chi si ha di fronte. Rispettando gli altri dimostro consapevolezza di non essere solo al mondo e riconoscimento del valore degli altri esseri umani e delle cose.

L'educazione è un importante strumento di condotta sociale che mi permette di approcciare le altre persone con modi e comportamenti universalmente riconosciuti come rispettosi e gentili.

DOMANDE:

In qualità di collaboratore:

- Sto adottando un comportamento adeguato per rispondere al bisogno/alle necessità del mio contesto lavorativo/dell'altro/dell'ambiente e struttura?
- Sto tenendo conto dei bisogni e delle esigenze delle persone con cui mi sto relazionando?

Io, come persona:

- Come mi sento per rapporto ai miei comportamenti? Con i comportamenti adottati ho ferito/mancato di rispetto ad altre persone?
- Sono in grado di esternare il disagio che provo per rapporto a comportamenti adottati da altri verso la mia persona o di capire che con il mio modo di relazionarmi (ironia-sarcasmo ecc..) ledo o ferisco l'altro?
- Mi sono comportato (verbale e non verbale) senza lasciarmi influenzare dai pregiudizi (culturali, di genere, religiosi ecc.)?
- Ho trattato gli altri come a mia volta vorrei essere trattato?

COMPORAMENTI:

- Ascolto con attenzione, sospendo il giudizio e rispondo alle necessità manifestate.
- Osservo le persone e il loro agire e adatto la relazione tenendo conto del contesto in cui mi muovo.
- Verifico che quando lascio uno spazio comune lo stato degli oggetti e del locale seguono i criteri di ordine e pulizia dichiarati.
- Non esprimo giudizi di valore che possono essere considerati offensivi o discriminanti in merito a orientamenti religiosi, culturali e di genere dei pazienti e dei colleghi.
- Agisco tenendo conto del fatto che ogni mia azione o comportamento ha un impatto su ogni persona con la quale vengo in contatto.

“

Un puzzle non può considerarsi completo senza anche solo uno dei tasselli che lo compongono. Stesso discorso vale per un gruppo di lavoro, unito, solido e compatto.

Con l'immagine del puzzle che forma un cerchio abbiamo voluto sottolineare maggiormente questo concetto di unità.

”

SPIRITO DI GRUPPO E SENSO D'APPARTENENZA



Il senso d'appartenenza è ritenere sé stessi parte di un gruppo e il gruppo parte di sé. Per ottenere questo risultato è necessario uno scopo, una conduzione chiara, valori e obiettivi comuni, sviluppare abilità, creare la forza del gruppo e porre l'attenzione sulle azioni positive.

DOMANDE:

Io, come persona:

- Valorizzo le abilità e promuovo le azioni positive?
- In che modo contribuisco all'unione del gruppo? Accolgo l'altro?
- Riesco ad identificarmi con l'azienda, nei suoi valori e nei suoi obiettivi?
- Sono orgoglioso di far parte del team CVL?
- Ho aiutato e/o sostenuto l'altro nello svolgimento delle attività dando ascolto ai bisogni del singolo e/o del gruppo?
- Ho creato un momento di condivisione?
- Mi sento parte attiva e integrata nel servizio?

COMPORAMENTI:

- Mi impegno a valorizzare le abilità e promuovo le azioni positive.
- Quando nella mia quotidianità descrivo il mio lavoro, mi esprimo con rispetto e orgoglio nei confronti della mia professione e della mia azienda.
- Accolgo responsabilmente le scelte (operative o procedurali) dei miei colleghi e sostengo condividendo con loro successi e fallimenti.
- Osservo le dinamiche di gruppo e mi assumo la responsabilità d'essere inclusivo nei confronti dell'altro.
- Mi impegno a socializzare con i colleghi indipendentemente dal ruolo e dall'attività che svolgono in CVL.
- Partecipo con piacere ad eventi o manifestazioni proposte da CVL.

“

Partendo dal concetto di “esempio” come un punto di riferimento, abbiamo pensato di associare questa parola ad un faro.

Il faro illuminava i navigatori indicando zone di pericolo o di approdo con differenti impulsi luminosi.

Possiamo associare questa immagine alla lampadina, e da qui alla nostra mente, in grado di elaborare pensieri logici collegati alle azioni quotidiane, quindi una sorta di coerenza tra il nostro pensiero e le nostre azioni.

”

ESEMPIO E COERENZA



Impegno costante nel voler rappresentare, con il nostro essere, i comportamenti, i valori e le attitudini che si vogliono ritrovare negli altri.

Tale approccio deve far corrispondere i principi desiderati e i comportamenti messi in atto.

DOMANDE:

Io, come persona:

- Faccio ciò che dico?
- Sono un buon esempio per i miei colleghi?
- Sono in grado di trovare ispirazione dall'esempio altrui?
- Sono d'esempio nel rispettare le regole di CVL e del vivere comune?

COMPORAMENTI:

- Nelle piccole e grandi cose, il mio comportamento è in linea con quanto richiesto dall'organizzazione, dalle regole scritte e non scritte e dalle aspettative che gli altri hanno in me, come persona e come professionista.
- Conosco e rispetto le regole del servizio.
- Sono consapevole del fatto che il mio agire viene osservato e preso d'esempio, trasmettendo con chiarezza quali sono le aspettative.
- Parlo, mi relaziono con i colleghi e con l'esterno ricordandomi che quello che dico (e scrivo) ha un impatto (io rappresento la CVL).

“

Il fiore di loto è il simbolo per eccellenza della purezza d'animo e di spirito, lontana da atteggiamenti di superbia e arroganza, quindi umile. Per rappresentare questo valore abbiamo immaginato simbolicamente di specchiarci e guardare la nostra immagine riflessa nello specchio. Cosa vorremmo vedere? Una persona dalla coscienza pulita (consapevolezza), coerente con sé stessa e coi propri valori.

”

CONSAPEVOLEZZA DI SÉ E UMILTÀ



La consapevolezza di sé è conoscere sé stessi. Siamo veramente consapevoli quando riconosciamo i punti di forza e le potenzialità, nonché i limiti e le debolezze del nostro carattere e delle nostre competenze.

L'umiltà permette di non prevaricare sugli altri indipendentemente dai ruoli e dalle competenze. Permette di chiedere aiuto e trasmettere sapere ed esperienze. Essere persone umili nella vita non porta ad assumere un atteggiamento passivo o permissivo bensì porta a mettersi in gioco senza ostentare ciò che si sa e ciò che si è.

DOMANDE:

Io, come persona:

- Mi sono messo in gioco senza ostentare ciò che so?
- Ho trasmesso le mie vere emozioni in modo calmo e ponderato?
- Ho accettato critiche e consigli?
- Sono soddisfatto di come ho svolto il mio lavoro per rapporto ai valori e alle regole dell'arte di CVL?
- Ho condiviso con gli altri dubbi o incertezze?
- Che spazio ho lasciato all'altro? Ho contribuito a lasciar interagire (confrontare) esperienza e competenza?

COMPORAMENTI:

- Mi confronto con gli altri nella continua ricerca del miglioramento con l'intento di beneficiarne tutti.
- Sono curioso e aperto, consapevole che ho sempre la possibilità d'imparare qualcosa anche se "so", "so fare" e "so essere".
- Esplicito le mie difficoltà emotive così da permettere, a chi mi sta attorno, di accogliermi e rafforzarmi in un clima di positività e crescita personale.
- Chiedo aiuto/sostegno laddove ritengo di averne la necessità.

“

Abbiamo voluto simboleggiare la fiducia con una stretta di mano che si erge da un muro, rafforzando il concetto di unità, collaborazione e quindi fiducia reciproca.

”

FIDUCIA E LEALTÀ



La fiducia è l'atteggiamento di stima e sicurezza che si ha verso gli altri o verso sé stessi, risultato di una valutazione positiva di fatti, circostanze, relazioni, per cui si confida nelle altrui o proprie possibilità.

La lealtà è la capacità, per cui una persona sceglie d'onorare o rispettare particolari valori di correttezza e sincerità, anche in situazioni difficili, mantenendo le premesse iniziali e comportandosi in modo coerente con il proprio e condiviso codice valoriale.

DOMANDE:

Io, come persona:

- Con il mio comportamento ho provocato danno, diretto o indiretto, ad altri?
- Ho approfittato della mia posizione ruolo (traendone dei vantaggi personali)?
- Ho la sensazione/percezione che le persone ripongano fiducia nel mio ruolo e nella mia persona?
- Ho un atteggiamento che permette agli altri d'avere fiducia in me?

COMPORAMENTI:

Fiducia

- Do fiducia quando rispetto una situazione pattuita e condivisa. Permetto all'altro di sentirsi libero di agire sospendendo il giudizio e i preconcetti.
- Trasmetto fiducia se presto particolare attenzione al mio modo di comportarmi (competenza, coerenza, ruolo professionale) se sospendo il giudizio rispetto ad un vissuto precedente, se credo nelle risorse presenti nell'altro.

Lealtà

- Sono disposto a mettermi in gioco confrontandomi e assumendomi le responsabilità di errori e successi.
- In ogni mia azione rilevo se il mio approccio e operato sono conformi ai valori condivisi; sono pronto a mettermi in gioco qualora ce ne fosse bisogno.
- Sono coerente e sincero nei rapporti con le persone che mi circondano, mi impegno a dare feedback diretti evitando di "sparlare" e giudicare in assenza del diretto interessato.

Il giudice indica l'organo o la persona fisica con la funzione di assicurare l'osservanza e l'applicazione del diritto e delle regole. A questa figura abbiamo affiancato in chiave più moderna un "block notes" per simboleggiare l'elenco di "cose da fare", ovvero le proprie responsabilità e le azioni da compiere quotidianamente.

RESPONSABILITÀ E RISPETTO DELLE REGOLE



La responsabilità è la condizione di prevedere e correggere avvenimenti e situazioni e la capacità d'assumersi le conseguenze del proprio comportamento. È una forma di attenzione che ogni individuo riserva a sé stesso, agli altri suoi simili e alla complessa realtà nella quale è chiamato ad operare nel miglior modo possibile.

Il buon funzionamento del gruppo dipende dall'attitudine di ogni singolo nel rispettare regole scritte e non, stabilite per tracciare dei confini da non superare, che siano uguali per tutti, affinché ognuno sia libero di muoversi all'interno di questi limiti nel rispetto dei diritti e doveri di tutti.

DOMANDE:

Io, come persona:

- Conosco le regole e le rispetto?
- Sono nelle condizioni per assumermi la responsabilità delle mie azioni e delle mie affermazioni?
- Ho sempre agito tenendo in considerazione i rischi, le eventuali conseguenze e le responsabilità legate al mio ruolo?
- Sono in grado di individuare situazioni straordinarie dove è necessario essere flessibile nell'applicazione di una regola?

COMPORAMENTI:

- Mi sono accorto di aver operato in modo non conforme e lo comunico a chi di dovere.
- Ricorro tutte le informazioni necessarie per poter agire secondo quanto richiesto dal ruolo professionale.
- Verifico il mio operato per favorire il miglioramento continuo, la qualità e l'efficienza.
- Quando delego un compito mi assicuro che venga svolto nel rispetto delle regole e ne mantengo la responsabilità.
- Sono attivo, reattivo e propositivo davanti a situazioni che richiedono un intervento indipendentemente dalle responsabilità previste dal mio mansionario.
- Attivo tempestivamente le giuste risorse per risolvere i problemi che non posso affrontare con le mie competenze e/o che non sottostanno alla mia responsabilità.

“

La responsabilità sociale comprende tutte quelle azioni di natura etica, sociale ed economica verso il mondo e l'ambiente che ci circondano.

Questo valore viene rappresentato dall'idea di prendersi cura delle persone e dell'ambiente, con un gesto molto semplice e affettuoso che per certi versi ci riporta all'infanzia, l'atto di riparare un proprio caro dal freddo con una sciarpa. Un modo simbolico di prendersi cura delle persone.

”

RESPONSABILITÀ SOCIALE



La responsabilità sociale d'impresa è la volontà dell'organizzazione e di chi vi appartiene, di gestire efficacemente gli aspetti d'impatto sociale, economico, ambientale ed etico mirando ad uno sviluppo sostenibile. È un approccio che vuole creare valore a medio-lungo termine per tutti i portatori di interesse legati all'organizzazione e all'ambiente in cui essa opera.

DOMANDE:

Io, come persona:

- Ho utilizzato le risorse in modo consapevole e responsabile?
- Ho ottimizzato l'impiego dei mezzi?
- Mi impegno a divulgare i valori e i principi di CVL?
- Quante volte ho stampato su carta un documento che poi è finito, in poco tempo, nel cestino?
- Con quale mezzo sono venuto al lavoro?
- Ho prestato attenzione alla luce accesa/all'acqua/al climatizzatore? Ho evitato gli sprechi?
- Sono consapevole dell'importanza e unicità del valore di ogni essere umano con cui vengo in contatto?

COMPORAMENTI:

- Limito l'utilizzo del materiale e delle risorse allo stretto necessario (bicchieri di plastica/asciugamani di carta, etc...).
- Mi impegno quando possibile ad utilizzare mezzi di trasporto alternativi all'automobile (mezzi pubblici, biciclette,...) o a sostenere il car-pooling.
- Mi impegno quotidianamente affinché il mio comportamento/operato abbia delle esternalità positive su quanto ci circonda (ambiente e sociale).
- Agisco con coscienza e sono fedele al codice etico della mia professione e ai principi universalmente riconosciuti come corretti.

Cara lettrice, caro lettore,
questo opuscolo è il risultato dell'impegno e del contributo di tutti i collaboratori di CVL e vuole aiutarti a vivere il Tuo contesto professionale nel miglior modo possibile.

Indipendentemente da quello che deciderai di farne, tutti noi potremo dire di aver raggiunto l'obiettivo prefissato se ogni giorno terrai fede ai principi che contiene e se riuscirai a ricordarti quanto è importante condividere con tutti i tuoi colleghi, indistintamente dal ruolo organizzativo, le attitudini e i comportamenti che derivano direttamente dai nostri Valori.

Speriamo comunque che ogni tanto possa tornare tra le tue mani e possa aiutarti a fare la scelta giusta quanto ti troverai in situazioni di difficile interpretazione oppure che mettono in discussione le tue certezze.

Ti invitiamo a voler condividere la tua riflessione con i tuoi responsabili, i tuoi colleghi e soprattutto con i "nuovi" collaboratori in modo da trasmettere loro una parte importante della "cultura CVL".

"IL TEAM CVL"

Primavera 2021



CROCE VERDE LUGANO

CROCE VERDE LUGANO

Via alla Bozzoreda 46, 6963 Lugano - Pregassona

Tel. 091 935 01 11 - Fax. 091 935 01 10
info@croceverde.ch - www.croceverde.ch