



ARCS
Azienda Regionale
di Coordinamento
per la Salute

I
NOSTRI
VALORI



Crediamo che il pianeta vada rispettato, salvaguardato, amato.

Per questo motivo, la realizzazione e la distribuzione di questo documento è interamente digitale, in sintonia con i valori del gruppo e con la coscienza ambientale.

**Il team di
ARCS**



**“Non si accende
un fuoco con un
solo pezzo di
legno”.**

Proverbio Africano





SOMMARIO

8	INTRODUZIONE
10	METODOLOGIA
12	PERFORMANCE
24	PARTECIPAZIONE
34	COLLABORAZIONE
44	IMPEGNO
54	INTEGRITA'

INTRODUZIONE

“Il nostro sguardo è rivolto verso il futuro.

In uno scenario complesso e sfidante come quello che viviamo, è fondamentale ispirarsi a principi guida che ci aiutino e orientino nella vita di tutti i giorni.”

Dott. Giuseppe Tonutti,
Direttore Generale ARCS



METODOLOGIA

I nostri valori

In seguito all'individuazione dei Valori di ARCS sono stati attivati 5 gruppi di lavoro che li hanno declinati in comportamenti concreti, partendo dalla propria esperienza quotidiana.

Da qui la volontà di estendere a tutti il prezioso lavoro svolto, che racchiude l'essenza della nostra identità.

Perché è vitale raccontare chi siamo, ricordare da dove proveniamo e tracciare la strada per il nostro futuro.

Il team di lavoro

Alessandra Villano
Caterina Comand
Caterina Morassutto
Chiara D'Angelo
Cristina Furian
Daniela Martini
Donatella Minen
Elena Clagnan
Erika Marcuzzi
Eugenio Busolini
Federico Dorotea
Francesca Floreani
Francesca Stiore
Giulia Pippo
Giulio Menegazzi
Greta Tolazzi
Isabella Selleri
Lester Serafin
Luca Arcese
Manuela Candotti
Margherita Virgolini
Martina Fichera
Monica Duri
Paola Menazzi
Roberta Chiandetti
Sofia Diana
Teresa Marzetti



PERFORMANCE

“La vita è come una commedia: non è la lunghezza, ma l’eccellenza della recitazione che conta.”

Lucio Anneo Seneca

I valori della performance:

- Appropriatezza
- Eccellenza
- Efficacia
- Efficienza



APPROPRIATEZZA

I percorsi assistenziali dei pazienti sono individuati nel rispetto delle linee guida nazionali e/o internazionali disponibili, affinché le prestazioni siano erogate se e quando previste e non vengono inutilmente ripetute, anche con l'obiettivo che i professionisti del SSR superino i comportamenti di medicina difensiva.

Orientamento della persona: Proporre delle soluzioni (sia nei confronti del cliente esterno ma anche interno) commisurate alle esigenze effettive e nel rispetto delle indicazioni assistenziali nazionali e/o internazionali.

Parole chiave
linee guida, senso di misura, guida, relazione, ascolto attivo

ECCELLENZA

Management aziendale, dirigenti, professionisti e tutti i collaboratori operano secondo parametri di qualità accettati internazionalmente, favoriscono la ricerca, sostengono l'insegnamento e promuovono l'innovazione e lo sviluppo attraverso il miglioramento continuo dei processi produttivi e la responsabilizzazione delle persone.

Orientamento della persona
Contribuire direttamente allo sviluppo ed evoluzione dei servizi della propria area funzionale attraverso la condivisione delle proprie competenze e la proposizione di soluzioni innovative

Parole chiave
impegno, curiosità, conoscenza, competenza, responsabilità, innovazione, motivazione

EFFICACIA

Management e personale aziendale mettono in campo interventi e azioni orientate al raggiungimento degli obiettivi che l'azienda si è prefissata. Tutti si adoperano affinché l'organizzazione del SSR metta gli Enti nelle condizioni di ottenere i migliori risultati possibili nei trattamenti dei pazienti.

Orientamento della persona
Garantire il perseguimento degli obiettivi prefissati attraverso azioni individuali e di concerto con il proprio team. Assicurarsi della soddisfazione del cliente interno o esterno all'ente.

Parole chiave
risultati, soddisfazione clienti, orientamento obiettivo, concretezza, agilità, comunicazione, ascolto esigenze

EFFICIENZA

La rivisitazione costante dei modelli organizzativi, con l'intento di superare gli sprechi e la frammentazione, permette di razionalizzare l'erogazione dei servizi e recuperare risorse da destinare allo sviluppo di funzioni più utili ai cittadini. Efficienza è riuscire a concretizzare le buone idee e semplificare.

Orientamento della persona
individuare le aree di inefficienza personali e di area con l'intento di proporre e attivare delle soluzioni alternative, superando sprechi, riducendo i tempi, aumentando la performance.

Parole chiave
ripensamento processi, no sprechi, no ripetizioni, tempi corti, semplificazione, deburocratizzazione, scelta personale

Il cuore del servizio

Da costruire insieme, secondo le esigenze degli utenti e delle strutture.



Esempi dal team di lavoro:

APPROPRIATEZZA

1. Propongo soluzioni in modo commisurato all'entità del problema

4. Educo il paziente, fornendo le informazioni necessarie a comprendere

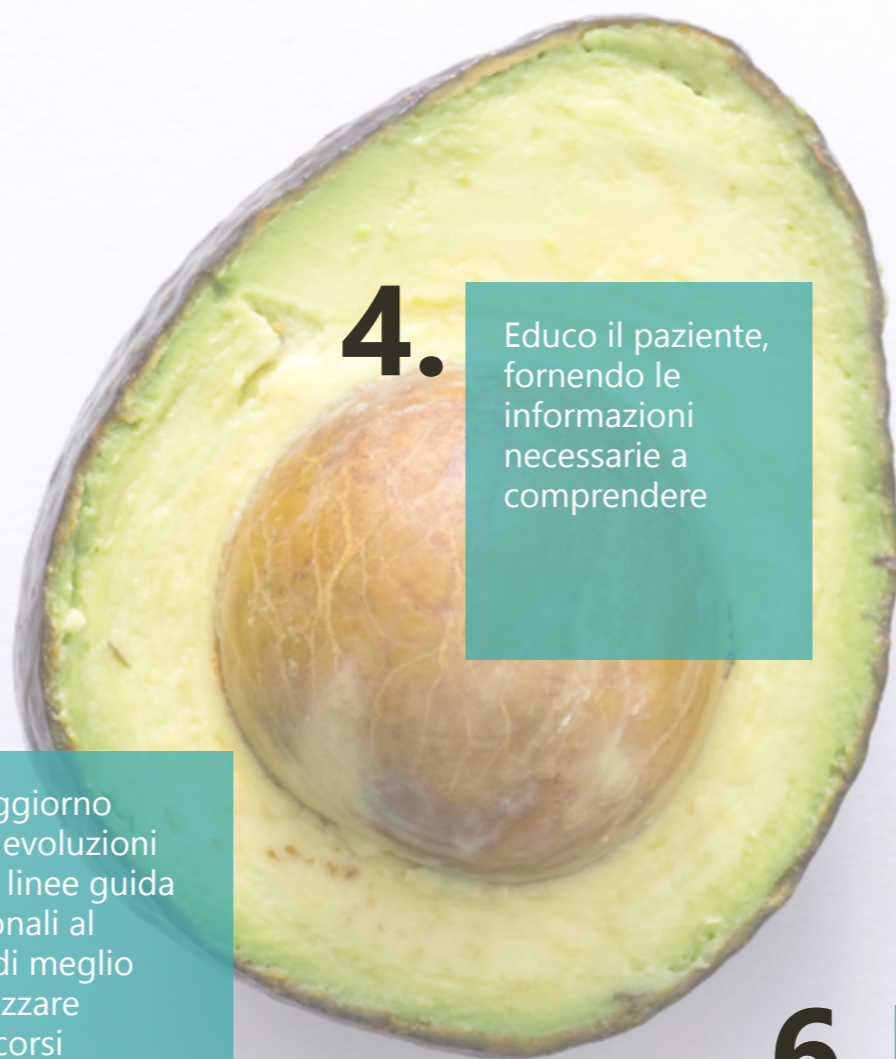
5. Mi aggiorno sulle evoluzioni delle linee guida nazionali al fine di meglio indirizzare i percorsi assistenziali dei pazienti

2. Mi confronto con i colleghi, al fine di individuare le soluzioni appropriate in relazione alle specifiche esigenze

6. Approfondisco le esigenze del paziente per assicurarmi di cogliere gli effettivi bisogni

3. Individuo e respingo le richieste di prestazioni ripetute o non giustificate e ne motivo le ragioni

7. Guido il paziente nella identificazione del percorso più opportuno, favorendo una scelta consapevole e ponderata





Esempi dal team di lavoro:
ECCELLENZA

1. Prospetto al mio responsabile tutte le soluzioni possibili e tra queste propongo quelle che a mio avviso sono ottimali

5. Propongo miglioramenti rispetto alle attività e ai processi di cui faccio parte

4. Mi interrogo su come poter migliorare processi e attività che mi coinvolgono

6. Dimostro curiosità e apertura alle novità

2. Ricerco e valorizzo il contributo che ciascuno apporta alle diverse attività e progetti

3. Condivido con il team le informazioni chiave per la qualità del servizio

7. Studio, approfondisco e ricerco contenuti e modalità inerenti il mio lavoro per innovare costantemente la mia azione professionale e produrre qualità al contesto

Esempi dal team di lavoro:

EFFICACIA



1.

Condiviso nel team l'importanza dell'obiettivo, mi oriento con determinazione al raggiungimento dello stesso

2.

Esprimo considerazioni e propongo soluzioni e, se necessario, mi assumo la responsabilità di decidere

3.

Modifico velocemente i miei comportamenti e azioni per allinearli all'evoluzione del contesto esterno/interno

4.

Ascolto attivamente i miei interlocutori (colleghi, fornitori, clienti...) per comprendere le loro esigenze, bisogni e obiettivi

5.

Medio le esigenze del mio cliente (interno o esterno) per adottare scelte sostenibili e garantire un servizio complessivo di qualità

9.

Ricerco con costanza il confronto e l'allineamento all'interno del team

6.

Recupero le informazioni necessarie per chiarirmi l'obiettivo della mia attività e conoscere ruoli e responsabilità di gestione, al fine di orientare al meglio la mia azione

7.

Verifico le risorse a disposizione per raggiungere gli obiettivi predefiniti

8.

Monitoro e verifico che le mie azioni rispondano agli obiettivi prefissati

Esempi dal team di lavoro:
EFFICIENZA



1. Stabilisco priorità/ procedimenti per lo svolgimento del mio lavoro

2. Propongo idee per la rivisitazione di alcuni processi in ottica di digitalizzazione

3. Propongo idee per la rivisitazione di procedure e attività che impattano sul mio lavoro

4. Decido anche in assenza di alcune informazioni, purché non siano rilevanti

5. Prendo decisioni anche in assenza di informazioni complete, se la richiesta è urgente

9. Utilizzo un unico canale di comunicazione per favorire una circolazione delle informazioni tracciabile e estesa a tutti gli interlocutori coinvolti

6. Segnalo al mio responsabile le ridondanze di pratiche

7. Segnalo al mio responsabile le pratiche che non portano ad alcun valore aggiunto

8. Diffondo le notizie in modo tempestivo tra tutti gli interlocutori coinvolti nel processo/progetto.

PARTECIPAZIONE

“Mettersi insieme è un inizio, rimanere insieme è un progresso, lavorare insieme un successo.”

Henry Ford

I valori della partecipazione:

- Ambiente
- Appartenenza
- Umanità



AMBIENTE

L'Azienda salvaguarda l'ambiente in cui opera, investe per ridurre i consumi e i rifiuti, rende efficienti gli edifici del proprio patrimonio immobiliare ed è attenta al decoro delle strutture proprie o in utilizzo. Infine, adotta soluzioni organizzative che riducono l'impatto ambientale dell'intero SSR.

Orientamento della persona

Rispettare l'ambiente e contribuire direttamente alla riduzione di consumi e rifiuti, mettere in atto comportamenti virtuosi per sé e per il benessere della propria comunità

Parole chiave

think for future, sostenibilità, rispetto, amore, benessere

Un futuro insieme

Da costruire rispettando le persone, la società, e l'ambiente.

APPARTENENZA

Il personale si sente parte attiva dell'organizzazione, condivide valori, linguaggi e comportamenti, collabora alle scelte e le applica, crea un ambiente di lavoro sano, sereno e stimolante, capace di esaltare le potenzialità di ognuno e attrarre professionisti; l'azienda è inserita nel tessuto sociale del territorio regionale e opera per migliorarlo.

Orientamento della persona

Partecipare alla vita organizzativa e fornire il proprio contributo personale e professionale. Ogni persona grazie alla sua unicità è fondamentale nella espressione di pensieri ed emozioni capaci di migliorare il contesto organizzativo.

Parole chiave

contribuire, partecipare, fornire punto di vista, esprimersi, miglioramento, senso di responsabilità

UMANITA'

L'Azienda pone al centro delle sue azioni la persona, valorizza l'unicità di ogni individuo, garantisce pari opportunità, evita ogni forma di discriminazione e rispetta i valori, i credo religiosi, le differenze di genere e la cultura di appartenenza.

Orientamento della persona

rispettare le persone nella loro diversità e nella loro unicità, prendendo le distanze in modo netto da qualsiasi forma di discriminazione

Parole chiave

rispetto, inclusività, pari opportunità, unicità, empatia



Esempi dal team di lavoro:

AMBIENTE

1.

Presto attenzione al decoro degli spazi, delle attrezzature personali e comuni

2.

Utilizzo lo smart working e i sistemi di collaborazione a distanza quando è possibile, evitando spostamenti superflui

3.

Cestino i rifiuti seguendo le indicazioni della raccolta differenziata

5.

Stampo soltanto i documenti necessari e riciclo la carta quando è il caso

4.

Quando noto uno spreco intervengo per ridurre l'impatto ambientale

6.

Segnalo quando ci sono necessità di manutenzione sulla struttura e malfunzionamenti.



Esempi dal team di lavoro:

APPARTENENZA

1.

Affronto il mio lavoro con entusiasmo e trasmetto passione a chi lavora con me

2.

Coinvolgo i miei colleghi e mi confronto per venire incontro, con metodo, alle rispettive esigenze.

3.

Contribuisco e propongo le mie considerazioni, idee con l'intenzione di far crescere i miei colleghi.

4.

Mi faccio carico di alcune situazioni potenzialmente problematiche, gestendole direttamente.

7.

Mi espongo quando riscontro episodi particolarmente irrispettosi nei confronti delle altre strutture.

5.

Considero le necessità familiari dei colleghi nelle mie richieste di ferie e permessi.

6.

Partecipo ai momenti di pausa lavorativa assieme ai colleghi e colgo l'occasione per creare un momento informale di discussione lavorativa



Esempi dal team di lavoro:

UMANITA'

1. Rispetto la diversità e le opinioni differenti dalla mia

3. Pongo particolare attenzione e rispetto ai momenti di malessere e di difficoltà che percepisco.

2. Imposto e costruisco la relazione facendo leva su un rapporto cordiale, paritetico e su interessi comuni

4. Combatto i comportamenti e i pregiudizi, sia in azienda che nelle relazioni esterne.

6. Esplicito alla/al collega la fiducia che ripongo in lei/lui.

5. Manifesto liberamente opinioni e punti di vista nel rispetto delle opinioni altrui.

COLLABORAZIONE

**“E’ la relazione che instauri
con gli attori che fa funzionare
il tutto.”**

Richard Donner

I valori della collaborazione:

- Integrazione
- Relazione
- Territorialità



INTEGRAZIONE

Le attività di ARCS richiedono integrazione operativa fra le strutture; l'azione di coordinamento svolta verso gli altri Enti del SSR e quella di supporto tecnico svolta nei confronti della DCS richiedono integrazione professionale, organizzativa e istituzionale. Tutti gli operatori dell'azienda sono consapevoli del delicato ruolo di raccordo che ricoprono.

Orientamento della persona
agire con consapevolezza il proprio ruolo di coordinamento fra le strutture di ARCS e con gli altri Enti del SSR. Presidiare la qualità del servizio fornito oltre che della percezione che i propri clienti interni ed esterni hanno rispetto al proprio operato.

Parole chiave
confronto esperienze, miglioramento continuo, ascolto, comunicazione, relazioni organizzative

Uno per tutti, tutti per uno.
Con il gioco di squadra si vivono le sfide di oggi, e quelle di domani

RELAZIONE

I rapporti fra gli operatori sono tenuti nel rispetto dei ruoli, delle competenze di ognuno e delle opinioni altrui, è stimolato l'approccio multi-disciplinare e multi-professionale e sono ricercati stili di comunicazione appropriati ed efficaci; l'azienda è attenta agli utenti e ricerca sinergie con le altre aziende, le istituzioni, gli attori sociali ed economici e i cittadini.

Orientamento della persona
Ricerca il confronto fra operatori ed utenza per garantire l'esito del proprio servizio, da un lato con la consapevolezza della propria professionalità dall'altro con l'accortezza di cogliere pienamente le esigenze ed esperienze segnalate da colleghi e utenti.

Parole chiave
attenzione, fiducia, responsabilità, mettersi nei panni, comunicazione efficace, empatia

TERRITORIALITÀ

L'Azienda è attenta al territorio per il quale assicura le funzioni distribuendole con il giusto equilibrio fra centralizzazione e decentramento. Gli appalti dei servizi sono impostati in modo da produrre adeguate ricadute nell'occupazione e nell'utilizzo, per quanto possibile, dei prodotti locali.

Orientamento della persona
Veicolare una immagine positiva dell'azienda al fine di rafforzare e consolidare il ruolo chiave dell'azienda e gli interventi che promuove a favore di tutto il territorio regionale e nazionale.

Parole chiave
orgoglio, immagine aziendale, gestione feedback, comunicazione



Esempi dal team di lavoro:

INTEGRAZIONE

1.

Condivido con gli altri membri del team la responsabilità di successi, errori e insuccessi

2.

In caso di divergenze di opinione cerco soluzioni che salvaguardino gli interessi della controparte, senza mettere a repentaglio le mie esigenze

3.

Costruisco e propongo soluzioni compatibili con le esigenze di tutte le parti in causa, facilitando il confronto

4.

Facilito la condivisione delle esperienze, e informazioni che ritengo di interesse, fra gruppi per imparare gli uni dagli altri

5.

Rispetto e valorizzo il ruolo e le attività svolte dai colleghi delle altre strutture

6.

Uso il confronto per generare valore: non temo il dissenso, anzi, lo esploro e creo coinvolgimento

7.

Trasmetto le informazioni utili per l'attività operativa dei colleghi e ne verifico la reale comprensione per il processo di lavoro



Esempi dal team di lavoro:

RELAZIONE

- 1.** Ricordo attivamente conferme per accertarmi che la comunicazione scritta o verbale sia stata chiara, comprensibile
- 2.** Sintetizzo le informazioni rilevanti attivando la motivazione dell'interlocutore all'ascolto
- 3.** Se avverto che il team ha bisogno del mio contributo, non esito a fornire il mio supporto
- 4.** Modifico il mio linguaggio allineandolo a quello dell'interlocutore.
- 5.** Articolò chiaramente i miei punti di vista così da assicurarmi della altrui comprensione
- 6.** Fornisco feedback circostanziati e costruttivi.
- 7.** Gestisco gli eventuali conflitti enfatizzando i punti di contatto piuttosto che quelli di disaccordo



Esempi dal team di lavoro:

TERRITORIALITÀ

1.

Mi informo sulle ricadute che i servizi generano a beneficio del territorio, soprattutto alla luce delle continue evoluzioni della nostra azienda.

2.

Mi impegno a mantenere sempre un atteggiamento professionale tenendo conto che attraverso questo viene veicolata all'esterno l'immagine della Azienda in cui opero

3.

Favorisco, verso l'esterno, la comprensione di quali sono gli scopi e i servizi distintivi di ARCS.

5.

Promuovo sempre positivamente e valorizzo l'attività che l'azienda svolge quando parlo con conoscenti e amici.

4.

Nella mia rete di contatti valorizzo il contributo che ARCS fornisce al territorio, data la complessità dei suoi servizi

6.

Prendo le difese della mia azienda di fronte a delegittimazioni ed accuse ingiustificate.

IMPEGNO

**“Ciò che merita d’essere
posseduto, merita anche un
grande lavoro.”**

Philip Pullmann

I valori dell’impegno:

- Competenza
- Responsabilità
- Sicurezza



COMPETENZA

L'azienda consente a ognuno di migliorarsi attraverso l'aggiornamento professionale, la formazione sul campo e il confronto, per perseguire il giusto equilibrio fra sapere, saper fare e saper essere.

Orientamento della persona

Accrescere e condividere il proprio patrimonio di conoscenze, sviluppare e potenziare costantemente le proprie competenze lungo un processo costante di apprendimento.

Parole chiave

Apprendimento continuo, condividere, osservare, misurare, proattività

Nuove competenze

Da cercare, selezionare, mettere insieme, per crescere ogni giorno e sviluppare un servizio migliore.

RESPONSABILITA'

Le persone o i gruppi che operano in ARCS sono responsabili del proprio agire, rendono conto delle proprie azioni e sono affidabili, cioè capaci di rispettare gli impegni presi in base alle competenze disponibili. Ognuno è consapevole della responsabilità del non agire ed evita di eludere le proprie responsabilità utilizzando interpretazioni ingiustificatamente restrittive delle norme.

Orientamento della persona

Assumersi il rischio e le responsabilità previste dal proprio ruolo, occupandosi personalmente delle possibilità di accrescerle in base alle proprie volontà e agli spazi concessi dall'organizzazione.

Parole chiave

competenza, ruolo, proattività

SICUREZZA

L'Azienda garantisce la sicurezza del personale attraverso azioni e investimenti tesi a migliorare le condizioni di lavoro; la sicurezza degli utenti è ottenuta attraverso la continua revisione dei processi con il fine di migliorare i servizi, prevenire gli errori, o minimizzarne gli effetti, e tendere ai massimi livelli di qualità.

Orientamento della persona

adottare comportamenti virtuosi e atti a prevenire i rischi, segnalare anomalie o infrazioni e contattare i referenti della sicurezza in caso di necessità

Parole chiave

salute, sicurezza, privacy, regole, responsabilità



Esempi dal team di lavoro:

COMPETENZA

1.

Mi tengo informato, mi interesso e cerco di capire ciò che succede nel mio contesto e in relazione al mio ruolo e alla mia professionalità.

4.

Durante l'anno trovo delle occasioni di confronto con il responsabile per fare il punto sulle competenze che ho sviluppato e che dovrei sviluppare (confrontando le mie attese con quelle dell'azienda)

2.

Ricercò occasioni di aggiornamento professionale anche all'esterno dell'organizzazione

3.

Studio, approfondisco e accresco costantemente il mio patrimonio di conoscenze e competenze.

6.

Mi confronto con i colleghi, non solo della mia struttura, per ampliare la visione del processo a cui appartengo.

5.

Osservo chi è più competente di me modellando comportamenti e prassi virtuose e cerco il confronto costante per l'acquisizione di competenze.



Esempi dal team di lavoro:

RESPONSABILITA'

1.

Condivido con i miei colleghi tutte le nozioni/informazioni che possiedo.

2.

Propongo e incoraggio costantemente soluzioni innovative, modifiche alle procedure, processi

3.

Cerco percorsi alternativi di fronte a ostacoli imprevisti che mettono a repentaglio il raggiungimento degli obiettivi

5.

Per portare al termine alcune attività, verifico la possibilità di ottenere dei permessi dal mio responsabile

4.

Ricerco attivamente opportunità per portare valore aggiunto al processo di cui faccio parte

6.

Considero le implicazioni di ciò che faccio e sono consapevole dell'impatto delle mie azioni.



Esempi dal team di lavoro:

SICUREZZA

1.

Nella quotidianità, gestisco i dati sensibili attraverso gli strumenti digitali, nel rispetto della privacy

2.

Mi assicuro che i dati e le informazioni che cito provengano da fonti affidabili

3.

Mi assicuro che i dati trattati, le modalità di gestione siano coerenti con le indicazioni date

5.

Segnalo al mio responsabile eventuali rischi per la salute e la sicurezza

4.

Mi informo e mi aggiorno rispetto ai rischi sulla sicurezza che possono aver ricadute anche operative sulla mia attività

6.

Mi confronto con gli RLS quando lo reputo opportuno

INTEGRITA'

“La saggezza sta nel riconoscere la strada giusta da prendere... l'integrità sta nel prenderla.”

Mary Harrison McKee

I valori dell'integrità:

- Equità
- Legalità
- Trasparenza



EQUITA'

ARCS si adopera affinché gli Enti del SSR si organizzino assicurando ai cittadini pari opportunità d'accesso ai servizi e agli strumenti che il SSR mette a disposizione. Nella distribuzione delle risorse, l'azienda scoraggia con fermezza ogni tentativo di prevaricazione da parte di singoli professionisti, associazioni o gruppi di pressione.

Orientamento della persona

trattare tutti gli utenti con le medesime attenzioni, garantendo una parità di trattamenti per l'accesso ai servizi e strumenti, riconoscere e gestire i tentativi di prevaricazione

Parole chiave

parità, giudizio, rispetto, onestà, umiltà, collaborazione

LEGALITA'

Il rispetto della legalità, come indice di rettitudine di sistema, è il prerequisito irrinunciabile di ogni azione. L'Azienda opera nel rispetto delle norme vigenti e ogni operatore assicura la correttezza individuale e si adopera, in base alla funzione ricoperta, per segnalare o superare le situazioni potenzialmente illegittime.

Orientamento della persona

rispettare la legalità prevista dalle norme vigenti e segnalare comportamenti o anomalie riscontrate attraverso i sistemi aziendali previsti

Parole chiave

rettitudine, sentinella, bene comune, coerenza, responsabilità, aggiornamento continuo

TRASPARENZA

Gli atti amministrativi e le comunicazioni favoriscono rapporti corretti con gli operatori, l'utenza e i fornitori di servizi; ogni individuo o altro portatore di interesse è messo nelle condizioni di effettuare scelte consapevoli. Management e personale dell'azienda rende conto in modo trasparente del proprio operato.

Orientamento della persona

approfondire le comunicazioni aziendali al fine di essere informato sulle policy aziendali, segnalare ambiti di miglioramento, orientare la propria rete di contatti ad una visione e conoscenza delle stesse

Parole chiave

chiarezza, accessibilità, informazioni, comunicazione istituzionale, orientamento

Trasparenti, sempre.

Uguali diritti, uguali opportunità, uguale servizio.



Esempi dal team di lavoro:

EQUITA'

1.

Segnalo alla Direzione tentativi ricorrenti di prevaricazione

2.

Di fronte a restrizioni normative, verifico tutte le alternative possibili per agevolare il servizio richiesto dal cittadino

3.

Fornisco il mio servizio garantendo parità di trattamento

4.

Rispetto le esigenze di tutti i colleghi: non ci sono problemi di prima e seconda fascia

5.

Mi confronto con i colleghi sulle forme di equità e sulle possibilità di garantirle al meglio.



Esempi dal team di lavoro:

LEGALITA'

1.

Mi aggiorno sui requisiti e vincoli prescritti in relazione alla attività svolta

2.

Mi confronto con i colleghi per acquisire maggiori informazioni e aggiornamenti sui vincoli, restrizioni, difficoltà.

3.

Oriento con flessibilità la mia azione se riscontro dei vincoli del contesto

5.

Educo e informo l'utente sui vincoli e complessità legate alle loro richieste

4.

Valuto tutte le soluzioni alternative possibili purché vengano rispettati i requisiti di legge

6.

Educo e informo i colleghi interni su alcuni aspetti legali/normativi che possono sfuggire e che non vengono colti.



Esempi dal team di lavoro:

TRASPARENZA

1.

Richiamo i colleghi di altre aziende al rispetto di quanto è previsto nel loro rapporto di collaborazione con la nostra azienda.

2.

Mi confronto con i colleghi e metto a fattore comune le comunicazioni veicolate dalla Direzione.

3.

Nel mio operato mi comporto in modo trasparente spiegando le ragioni che motivano la mia azione e condividendo le informazioni in mio possesso.

4.

Mi informo sul livello di trasparenza da osservare nella interazione con fornitori/clienti così da garantire la riservatezza dei dati riservati.

5.

Ascolto con attenzione l'utente in modo tale da poterlo orientare al meglio, in risposta alle sue necessità

6.

Guido l'utente, anche operativamente, all'individuazione dei documenti di cui necessita.



IL PROGETTO

Dare linfa ai valori ARCS

Questo manuale è stato il frutto di un lavoro di progetto fortemente voluto da ARCS e coordinato da Eupragma. Ecco il team di progetto che si è occupato della realizzazione di questo importante risultato.

Giuseppe Tonutti
Simonetta Degano
Elena Cussigh
Michele Valerio
Jacopo Pezzetta



Con la partnership di



Eupragma Srl

Via delle Erbe 9
33100 Udine

Foro Buonaparte 22
20121 Milano