



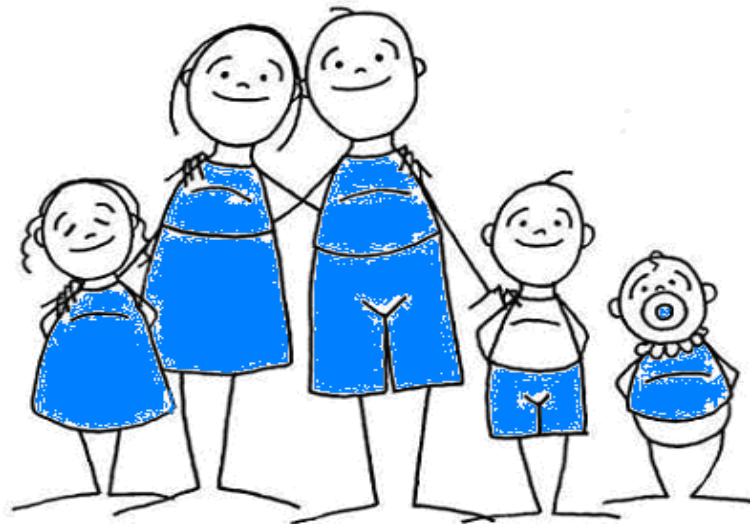
**SINERGIE**  
**Società Cooperativa Sociale ONLUS**

**CARTA DEI SERVIZI**



“La Repubblica riconosce a tutti i cittadini il diritto al lavoro e promuove le condizioni che rendano effettivo questo diritto.

Ogni cittadino ha il dovere di svolgere, secondo le proprie possibilità e la propria scelta, un'attività o una funzione che concorra al progresso materiale o spirituale della società”



**(Art. 4 Costituzione Italiana)**

# Indice

Perché fare la Carta dei Servizi?.....	p. 4
Come nasce la Cooperativa?.....	p. 4
La nostra Mission.....	p. 5
I nostri Valori.....	p. 5
I nostri Obiettivi.....	p. 6
I Servizi.....	p.6
La Carta dei diritti del Cliente.....	p.9
Relazioni con i nostri portatori d'interesse.....	p.10
La relazione con il territorio.....	p.12
La nostra organizzazione.....	p.13
Il certificato di qualità.....	p.14
La nostra filosofia d' intervento.....	p.18
Per contattarci.....	p.22

# Perché fare la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è un documento pubblico di assunzione di impegno di fronte ai cittadini, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità del servizio e del rapporto con le persone che ne usufruiscono, ai sensi del D.L. 12 maggio 1995 numero 163.

La Cooperativa deve garantire gli standard di qualità e quantità dichiarati, secondo i criteri di trasparenza al fine di creare un rapporto chiaro e di reciproca fiducia tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce.

I PRINCIPI che orientano la Carta dei Servizi e il servizio che offriamo sono:

- ◆ **UGUAGLIANZA:** le prestazioni vengono erogate guardando al principio di eguaglianza dei diritti delle persone prescindendo dalla razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.
- ◆ **IMPARZIALITA' E CONTINUITA':** svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obiettivo ed imparziale e prestazioni continue e regolari.
- ◆ **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE:** garantiamo al Cittadino un'informazione completa e trasparente.
- ◆ **DIRITTO DI SCELTA:** il cittadino fruitore di un servizio ha diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio; deve quindi essere messo nelle condizioni di conoscere l'offerta dei servizi.

## Come nasce la Cooperativa?

La Cooperativa Sinergie si costituisce a Mantova nel luglio del 1995 e diviene operante nel 1996. E' una cooperativa sociale che gestisce Servizi Socio Assistenziali e Sanitari e nasce dalla "sfida" e volontà di alcuni soci fondatori di coniugare lavoro ed affermazione coerente di valori umani, non sempre riconosciuti e rispettati a favore delle persone non autosufficienti, in particolar modo anziane e portatrici di disagio fisico e psichico.

Negli anni la cooperativa è cresciuta e ha sviluppato proficue collaborazioni con Pubbliche Amministrazioni e con altri soggetti del Terzo Settore attivi sul territorio, al punto che dal 2007 ad oggi Sinergie è una realtà consolidata, che collabora in modo continuativo e stabile con Enti Pubblici, ATS, Asst e Fondazioni.

Il nostro organico, attualmente, è composto da 78 soci-lavoratori e lavoratori.

# La nostra Mission

La Mission della Cooperativa è volta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, un'elevata qualità di vita dell'Utente considerandone i peculiari bisogni socio/assistenziali, mediante un'assistenza qualificata, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi territoriali.

Non è casuale, infatti, la scelta della formula imprenditoriale "Cooperativa" fra i possibili metodi di fare impresa, intesa come ricerca di una precisa zona di confronto democratico, condiviso e partecipato. È la Mission in sé, di conseguenza, che spiega il perché della decisione di costituirsi come Cooperativa Sociale, poiché essere Cooperativa significa riuscire a coniugare comportamenti socio economici competitivi con il quotidiano vivere la solidarietà, mentre la presenza dell'aggettivo *sociale* fa scaturire una modalità dell'agire che pone come prioritario:



- il coinvolgimento della comunità locale
- l'attenzione alla qualità dei servizi offerti
- la formazione degli operatori
- la collaborazione con gli enti pubblici.

## I nostri Valori

- **CENTRALITA' DELLA PERSONA:** il rapporto e le relazioni tra le persone sono al centro del nostro operare poiché permettono una condivisione dei bisogni del cittadino e la costruzione di un progetto individuale che sappia migliorare la qualità della sua vita.
- **TERRITORIALITA' E LAVORO DI RETE:** intesa come fulcro di risorse che si integrano in modo sinergico e che si costituiscono parte formale o informale di un processo condiviso.
- **COERENZA:** scelta di vita e di lavoro che privilegia comportamenti conformi e corrispondenti ai contenuti d'intenti anziché di sola immagine.

# I Nostri Obiettivi

- Sostenere le funzioni riguardanti l'autonomia personale e di vita quotidiana per la soddisfazione di bisogni primari;
- Favorire la permanenza delle persone nel proprio ambiente di vita evitando il fenomeno dell'isolamento, dell'emarginazione sociale e dell'istituzionalizzazione;
- Sostenere e affiancare la famiglia nella gestione del carico assistenziale.

## I Servizi

L'attività di Sinergie si esprime principalmente nell'ambito provinciale con convenzioni con Enti Pubblici (Comuni, ATS), e Fondazioni private.

Dal 12/03/2004, inoltre, Sinergie è accreditata dall'ATS (ex Asl) di Mantova per l'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e dal Settembre 2004 per l'erogazione di prestazioni sanitarie estemporanee per i medesimi territori.

La Cooperativa Sinergie gestisce i seguenti servizi:

### ● SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

L'**assistenza domiciliare** è una forma di sostegno professionalmente qualificato, eseguito prevalentemente all'interno del contesto abitativo oppure, in occasioni di rilevante bisogno, all'interno delle strutture sanitarie (ad es. nei casi di ricovero ospedaliero).

Ha lo scopo di:

- **prevenire** e rimuovere oppure di limitare e contenere le cause che riducono l'autonomia della persona anziana o dell'adulto affetto da patologie equiparabili a quelle geriatriche o della persona disabile
- **mantenere** l'anziano, l'adulto o il disabile nel proprio ambiente di vita, ritardare i processi di istituzionalizzazione
- **evitare** le forme di emarginazione
- **sostenere** l'azione di cura della famiglia.

L'assistenza domiciliare è rivolta alle persone che si trovano in condizione di parziale o totale non autosufficienza fisica e/o psichica o comunque non più in grado di gestire la propria vita familiare

*senza aiuto esterno*, al fine di consentire loro di permanere al proprio domicilio in condizioni di sicurezza. Il servizio è offerto da personale in possesso di una adeguata formazione professionale.

Sinergie stipula convenzioni/contratti con comuni al fine di garantire a un maggior numero di cittadini/e la possibilità di usufruire delle prestazioni a domicilio e opera direttamente anche con privati

**COSA OFFRE IL SERVIZIO (principalmente):**

- Alzata da letto e mobilitazione
- Accompagnamento / Attività di socializzazione
- Assistenza all'assunzione del pasto
- Bagno assistito
- Compagnia / Sollievo al Care Giver
- Controllo assunzione delle terapie
- Disbrigo pratiche e commissioni
- Facilitazione all'uso di protesi e ausili
- Igiene e cura alla persona
- Igiene e riordino dell'alloggio
- Intervento educativo
- Preparazione pasto
- Servizio di lavanderia
- Stiratura e piccoli lavori di cucitura
- Tutoring ad assistente familiare

Il servizio viene svolto tramite il servizio sociale del Comune di residenza o privatamente.

Cooperativa Sinergie opera in tutt gli ambiti della provincia e non solo è accreditata:

- ✓ **DISTRETTO DI ASOLA**
- ✓ **DISTRETTO DI MANTOVA**
- ✓ **DISTRETTO DI VIADANA**
- ✓ **DISTRETTO DI SUZZARA**
- ✓ **DISTRETTO DI OSTIGLIA**
- ✓ **COMUNE DI CASTIGLIONE DELLE STIVIERE**
- ✓ **DISTRETTO CREMASCO PER TUTTI I COMUNI DI CREMA E CREMONA**

Il servizio è svolto da personale in possesso di un'adeguata formazione professionale con qualifica ASA / OSS. Il servizi Sad leggero, per il distretto di Asola, può essere svolto anche da personale con qualifica di Collaboratori e Assistenti Familiari.

La presa in carico dell'utente avviene entro le 24 ore successive all'attivazione del processo di SAD.

La Sede di riferimento del Servizio SAD è individuata presso la sede operativa della Cooperativa Sinergie sita in via RINALDO MANTOVANO n. 5 a Mantova e **l'apertura al pubblico degli uffici è dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle 13,00 e dalle ore 13,45 alle ore 18,00; il sabato su appuntamento.**

## **ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI)**

L'ADI Assistenza Domiciliare Integrata è un insieme coordinato di attività sanitarie medico-infermieristiche e riabilitative integrate con interventi socio assistenziali mirati a curare, assistere e riabilitare utenti ammalati che vivono al proprio domicilio secondo Piani Assistenziali Individuali predisposti dall'ASL territoriale. Tali piani rispondono ai bisogni singoli della Persona.

L'obiettivo primario dell'ADI è quello di umanizzare il servizio di cura della persona malata poiché curare al domicilio i pazienti, quando possibile, migliora la loro qualità di vita.

L'ADI permette anche di evitare ricoveri ospedalieri impropri e favorisce dimissioni ospedaliere precoci in quanto vigila sul paziente fragile nel suo contesto abitativo a partire dalla fase immediatamente successiva alla dipartita dal reparto ospedaliero specialistico. L'ADI, con l'equipe multiprofessionale che la caratterizza: infermieri, fisioterapisti, ausiliari socio assistenziali, operatori socio assistenziali, medici specialisti fisiatri e geriatri, ha il compito di farsi carico dell'utente e dei suoi bisogni sanitari-assistenziali (regime di voucher).

Il servizio d'ADI deve essere attivato dal Medico di Medicina Generale su suggerimento dei Servizi Sociali, dal cittadino stesso o dalla sua famiglia.

Il Medico di Medicina Generale è il detentore privilegiato del rapporto con il paziente in carico all'ADI. Egli infatti rappresenta l'elemento cardine dell'attività domiciliare, dell'equipe per la sua funzione mediatrice e per la conoscenza profonda della storia del paziente.

A lui competono le decisioni in ordine agli interventi terapeutici da condurre.

La presa in carico dell'utente avviene entro le 48 ore successive all'attivazione del processo di ADI e, in caso di necessità, anche entro le 24 ore.

La Cooperativa Sinergie opera nell'ambito dell'ADI in nome e per conto dell'ATS della Valpadana dall'anno 2004 nei distretti:

### → [DISTRETTO DI MANTOVA](#)

Bagnolo San Vito, Borgoforte, Bigarello, Castel D'Ario, Castelbelforte, Castellucchio, Curtatone, Mantova, Marmirolo, Porto Mantovano, Rodigo, Roncoferraro, Roverbella, San Giorgio, Virgilio, Villimpenta

### → [DISTRETTO DI ASOLA](#)

Acquanegra s/C, Asola, Canneto s/O, Casalmoro, Casaloldo, Casalromano, Castel Goffredo, Ceresara, Gazoldo d/I, Mariana Mantovana, Piubega e Redonesco

### → [DISTRETTO DI VIADANA](#)

Bozzolo, Campitello, Commessaggio, Dosolo, Gazzuolo, Marcaria, Pomponesco, San Martino dell'Argine, Rivarolo Mantovano, Sabbioneta, Viadana

### → [DISTRETTO DI GUIDIZZOLO](#)

Cavriana, Castiglione d/S, Goito, Guidizzolo, Medole, Monzambano, Ponti Sul Mincio, Solferino,



Volta Mantovana

→ [DISTRETTO DI SUZZARA](#)

Gonzaga, Moglia, Motteggiana, Pegognaga, San Benedetto Po, Suzzara.

L'attività sanitaria svolta dagli operatori della Cooperativa Sinergie nell'ambito dell'ADI è coordinata dal Direttore Sanitario.

La Sede di riferimento del Servizio ADI è individuata presso la sede operativa della Cooperativa Sinergie sita in via RINALDO MANTOVANO n. 5 a Mantova e **l'apertura al pubblico** degli uffici è dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle 13,00 e dalle ore 14,30 alle ore 18,00. Il sabato su appuntamento ed è presidiata dalla referente ADI.

### **SERVIZIO EDUCATIVO**

Il servizio è rivolto a *soggetti disabili con invalidità certificata*: è costituito da interventi di natura educativa resi nel contesto di vita dei singoli utenti. Rappresenta un **intervento di promozione e sostegno all'autonomia personale e all'inserimento sociale** di persone disabili giovani adulte.

Ha come obiettivi:

- Il mantenimento e/o potenziamento delle abilità di competenza del disabile;
- Supporto al compito educativo della famiglia e spazio di sollievo nella gestione del disabile;
- Promozione all'autonomia e alla capacità di autodeterminarsi;
- Accompagnamento nella costruzione di relazioni sociali positive;
- Socializzazione ed integrazione del disabile nel proprio territorio di appartenenza.

### **LABORATORI SPORTELLI SOCIO-EDUCATIVO**

Laboratori di Memory Training rivolto a soggetti in **fasi medio-lievi di deterioramento cognitivo**.

**Le attività sono organizzate dall'educatore professionale socio sanitario.**

# La Carta dei Diritti del Cliente

DIRITTI	DOVERI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il Cliente ha il diritto di <b>essere assistito con premura ed attenzione</b>, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.</li> <li>- Il Cliente ha il diritto di veder <b>rispettato il proprio ambiente di vita</b>.</li> <li>- Il Cliente ha il diritto di <b>ottenere dal Servizio informazioni</b> riguardanti le prestazioni erogate e relativa documentazione. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il Cliente ha il dovere di <b>rispettare il personale che lo assiste</b>.</li> <li>- Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili della cooperativa <b>dell'intenzione di rinunciare</b>, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni.</li> <li>- Il Cliente ha il dovere di comunicare ai Responsabili della cooperativa, entro le 4 ore precedenti l'intervento programmato, <b>l'impossibilità ad usufruire dello stesso</b>. In caso</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il Cliente ha il diritto di ottenere <b>che i dati legati alla propria persona</b> e ad ogni altra circostanza che lo riguardi <b>rimangano segreti</b>.</li> <li>- Il Cliente ha il diritto di <b>proporre reclami</b> che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.</li> </ul>	<p>contrario la prestazione verrà ugualmente addebitata.</p>

# Le relazioni con i nostri portatori di interesse

## ● Modalità di valutazione della soddisfazione degli utenti e famiglie e socializzazione dei risultati

Viene distribuito ogni anno **un questionario** da compilare anonimamente da parte degli utenti e dei loro familiari, al fine di monitorarne la soddisfazione (copia questionario allegata nella sezione dedicata alla certificazione di Qualità).

Per monitorare l'andamento dei servizi sono previsti incontri periodici dell'équipe e visite domiciliari del Coordinatore.

## ● Modalità di gestione dei rapporti con le amministrazioni pubbliche

I rapporti con le Amministrazioni Pubbliche sono mantenuti soprattutto dal Responsabile di Sistema per l'aspetto riguardante i contratti e la gestione del personale. Il Supervisore monitora il servizio Sad tramite incontri periodici con il coordinatore del servizio e con l'équipe; elabora i questionari di soddisfazione e risponde ad eventuali reclami. Cooperativa Sinergie è disponibile a progettare e coordinare progetti in rete tramite investimenti propri e tramite il finanziamento di terzi.

## ● Modalità di raccolta e gestione possibili reclami o segnalazioni da parte di utenti, famiglie, committenti dei Servizi.

E' sempre possibile comunicare ai coordinatori ed agli operatori segnalazioni di insoddisfazione o disservizi, sia telefonicamente che per iscritto che in qualsiasi altra modalità, in ogni momento della giornata. Tali segnalazioni saranno adeguatamente prese in considerazione e risolte in tempi proporzionali alla gravità del disservizio, e comunque non oltre il secondo giorno dalla segnalazione. Il Modulo della segnalazione viene lasciato al domicilio dell'utente ed è presente sul sito istituzionale di cooperativa Sinergie (copia questionario allegata nella sezione dedicata alla certificazione di Qualità).

#### ● Modalità di valutazione del personale in servizio

Con i nostri dipendenti vi è una condivisione degli obiettivi e delle strategie che vengono intraprese, a tale proposito vengono svolti almeno 2 incontri all'anno.

Il personale viene valutato periodicamente con incontri di supervisione e tramite colloqui individuali con il responsabile risorse umane. Tutte le operatrici vengono formate in base ai bisogni formativi individuati ogni anno (copia questionario allegata nella sezione dedicata alla certificazione di Qualità).

#### ● Modalità di Collaborazione con la Committenza

Nello specifico prevediamo:

- Incontri con l'assistente sociale per l'attivazione e conoscenza delle situazioni da seguire individualmente: incontro iniziale per le presentazioni del caso e per la definizione della tipologia di operatore da impiegare, incontri periodici di monitoraggio della situazione in équipe, incontro finale di valutazione;
- Stesura e presentazione di relazioni intermedie e finale per ciascun servizio in oggetto;
- Incontri periodici con i funzionari responsabili del servizio per la committenza per il monitoraggio e valutazione dello stesso;

Il **piano di valutazione** è strutturato nelle seguenti fasi:

- FASE 1 (*valutazione ex-ante*): questa fase è finalizzata a verificare la coerenza delle azioni (tipologia, modalità, strumenti, tempi, etc.) che si intendono realizzare con gli obiettivi da raggiungere. I risultati ottenuti dalla valutazione ex ante, raccolti in una scheda (report), consentiranno di definire gli indicatori, qualitativi e quantitativi, sulla base dei quali sarà possibile avviare la seconda fase di monitoraggio.
- FASE 2 (*valutazione in itinere*): sulla base degli indicatori precedentemente individuati vengono predisposti gli strumenti e decise le modalità di raccolta dei dati (rilevazione, questionari, osservazioni dirette, interviste, discussioni di gruppo/focus group etc.). L'attenzione sarà rivolta sia alle informazioni di tipo descrittivo, sia ai processi attivati. I destinatari della valutazione in itinere sono tutti gli stakeholders del progetto a partire dagli operatori, gli utenti-partecipanti alla sperimentazione, la rete degli enti e delle istituzioni pubbliche e private coinvolta etc., sia a livello nazionale che a livello locale. I risultati ottenuti, adeguatamente sistematizzati, consentiranno la verifica delle prassi adottate, ne misureranno la coerenza o gli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi iniziali e ai risultati attesi, evidenzieranno le soluzioni migliori per dare risposte di maggiore efficacia, registreranno l'insorgere di effetti problematici non previsti.

- FASE 3 (*valutazione ex post*): il processo si conclude con la stesura di un report conclusivo che rende conto dei risultati e degli impatti rispetto agli obiettivi iniziali. La valutazione dei risultati ex post è destinata in modo particolare a fare emergere le opportunità di capitalizzazione dell'esperienza progettuale.

## La relazione con il territorio

Il lavoro con il territorio che la nostra Cooperativa persegue si ispira all'idea che questo sia:

- ◆ Ambito di ricomposizione delle risorse in rapporto ai bisogni.
- ◆ Scenario di oggettività collettiva che può esprimersi sotto forma di "rete" sociale.
- ◆ Sede dei servizi istituzionali, che richiede e nel contempo produce informazione, presa di coscienza, condivisione nell'osservazione dei problemi.

*«Il territorio è un sistema spaziale e sociale di dimensioni relativamente ridotte, che consente*



*alla maggior parte dei suoi membri di avere una conoscenza ed una esperienza personale diretta delle attività, degli orientamenti, della posizione sociale, dei connotati degli altri membri, nel quale la convivenza entro uno spazio limitato, la particolare cultura e sub-cultura che si sviluppa, gli interessi che in esso e per esso nascono, producono una forma*

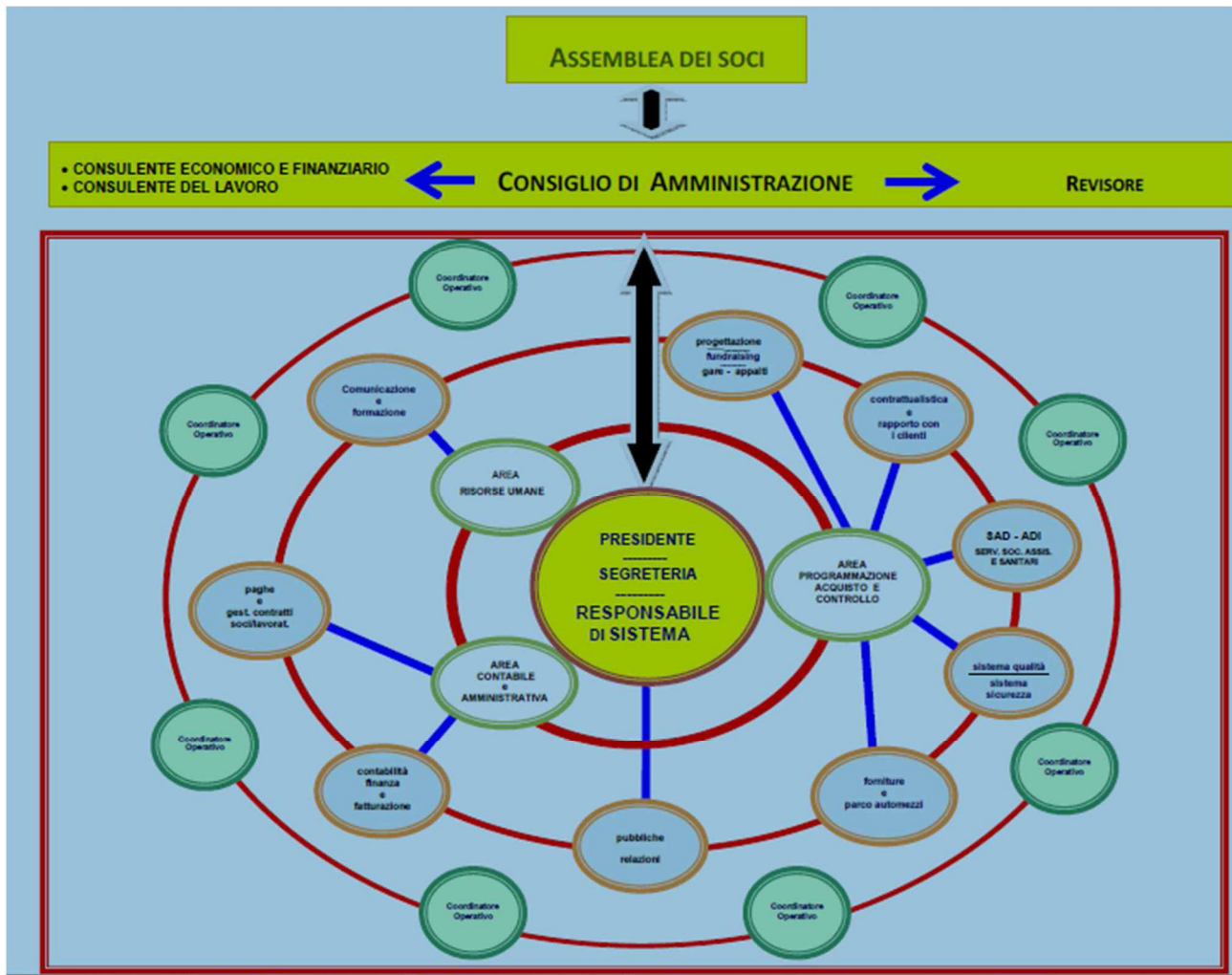
*peculiare di solidarietà e di identità soggettiva, tali da legare affettivamente le persone a quel territorio e a quelle popolazioni più che ad ogni altro». (Gallino, 1978)*

*«La rete è un insieme di persone che interagiscono in modo autonomo e libero. Più persone che hanno relazioni, legami o che perseguono un fine comune costituiscono una rete sociale». (Folgheraiter, 1998)*

Sviluppare il rapporto con il territorio significa approfondirne la conoscenza, valorizzare le sue potenzialità, partendo dai problemi che maggiormente lo caratterizzano. Questo si realizza anche attraverso la collaborazione con le associazioni di volontari, le aggregazioni spontanee di cittadini e in sinergia con altre Cooperative che operano nel territorio. Per la nostra Cooperativa lavorare in rete significa coinvolgere e valorizzare le risorse umane presenti nel territorio con l'obiettivo di fornire servizi sempre più adeguati alle necessità del singolo.

Nel concreto Cooperetava Sinergie partecipa agli incontri degli ambiti distrettuali per la programmazione dei piani di zona, incontra periodicamente le assistenti sociali per condividere i bisogni del territorio. Mette a disposizione le proprie risorse per attivare servizi sperimentali, come ad esempio: l'ambulatorio di prossimità e il laboratorio di stimolazione cognitiva. E' disponibile per essere ente capofila e partner di progettazioni territoriali.

# La nostra organizzazione



# Il certificato di qualità

Sinergie è orientata alla qualità del servizio ed al benessere dell'utenza, obiettivi inevitabilmente legati alla motivazione ed al coinvolgimento degli operatori nelle loro attività lavorative quotidiane. La misurazione della qualità nell'ambito dei nostri servizi prende in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della stessa:

→ la qualità percepita dal Cliente e dall'Operatore: strumenti di valutazione

→ la qualità prodotta: standard di qualità del Servizio.



Al fine di valutare entrambi gli aspetti, abbiamo costruito strumenti di indagine adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

In questo paragrafo sono allegati gli esempi dei questionari di soddisfazione somministrati ad utenti ed operatori e l'esempio del modulo per reclami ed encomi.

Gli utenti, i cittadini, le associazioni e i comitati presenti sul territorio possono quindi segnalare dei suggerimenti, esprimere le loro osservazioni o presentare un reclamo.

Suggerimenti, osservazioni e reclami saranno tenuti in considerazione per migliorare la qualità dei servizi o per superare l'eventuale disservizio segnalato.

Massima riservatezza è garantita su tutte le informazioni che saranno ricevute.

I reclami e gli encomi possono essere di due forme: scritti e verbali.

Per presentare un reclamo scritto è possibile utilizzare il modulo di seguito allegato, consegnarlo a un Operatore o spedirlo o consegnarlo personalmente a:

**SINERGIE Società Cooperativa Sociale ONLUS**

**Via Rinaldo Mantovano, 5 - 46100 MANTOVA**

Una volta ricevuto il reclamo o l'encomio si provvederà, se necessario, a correggere la disfunzione segnalata.

In caso di reclamo verbale, si provvederà a trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.





## **ESEMPIO QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER GLI OPERATORI**

*“Ovunque l’uomo porti il suo lavoro, vi lascia anche qualche cosa del suo cuore”*

HS

### **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

Gentile Socio,

nell’ottica del miglioramento continuo della qualità del vostro e nostro lavoro siamo a chiederti di dedicare alcuni minuti del tuo tempo alla compilazione del presente questionario. Le tue risposte ci permetteranno di ottenere informazioni importanti sul tuo grado di benessere e ci permetteranno di individuare gli ambiti che necessitano di specifiche azioni di perfezionamento. Il questionario compilato potrà essere reso al vostro coordinatore o posto nell’apposito contenitore situato nel corridoio degli uffici della Cooperativa. **Il questionario è anonimo, chiediamo di risponderti con franchezza (contrassegnando con una X e se ritieni esprimendo un tuo commento)**

Da restituire in Cooperativa in busta chiusa entro il 31 dicembre

ITEMS	Per niente/ insufficiente	Poco / sufficiente	Abbastanza / discreto	Molto / ottimo	Esprimi i tuoi Commenti
PENSI CHE IL TUO CARICO DI LAVORO SIA ADEGUATO RISPETTO AL TUO ORARIO CONTRATTUALE?					
PENSI CHE LA TIPOLOGIA DEL TUO LAVORO SIA ADEGUATA ALLE TUE COMPETENZE?					
PENSI CHE LA TUA POSIZIONE CONTRATTUALE SIA CONFACENTE ALLE TUE RESPONSABILITA’?					
PERCEPISCI IL TUO LAVORO ALL’INTERNO DELL’ORGANIZZAZIONE COME IMPORTANTE?					
COME VALUTI IL MATERIALE A DISPOSIZIONE?					
SEI SODDISFATTO DELLA PIANIFICAZIONE DEI TURNI DI LAVORO?					
SEI SODDISFATTO DEL RAPPORTO DI LAVORO CON I COLLEGHI?					
SEI SODDISFATTO DEL RAPPORTO DI LAVORO CON IL TUO COORDINATORE?					
SEI SODDISFATTO DEL RAPPORTO DI LAVORO CON IL PERSONALE DELL’UFFICIO?					
QUANTO SEI SODDISFATTO DELLA FORMAZIONE PROPOSTA?					
SEI SODDISFATTO DEL PASSAGGIO DI INFORMAZIONI ? (equipe, assemblee, riunioni, comunicazioni dei Responsabili e dai colleghi)?					
TI SONO CHIARI RUOLI E MANSIONI IN COOPERATIVA?					
IN CHE MISURA SEI SODDISFATTO DEL TUO LAVORO?					
QUANTO SEI SODDISFATTO DELLA CAPACITA’ DELLA COOPERATIVA DI ANDARE INCONTRO ALLE TUE ESIGENZE DI CONCILIAZIONE FAMIGLIA E LAVORO?					
QUANTO TI SENTI APPARTENENTE ALLA COOPERATIVA?					

Con queste due domande possiamo sapere chi ha esigenze di conciliazione (e allo stesso tempo sapere di che tipo) e avere indicazioni su che tipo di azioni sarebbe utile attivare in cooperativa.

**1) Hai esigenze familiari e/o personali che ti rendono difficile conciliare gli impegni in famiglia e il lavoro?**

- No
- Stare di più con i figli e seguirli nelle loro attività scolastiche o del tempo libero
- Assistere familiari anziani o malati (sia conviventi che non conviventi)
- Curare la casa (fare le faccende domestiche, fare la spesa, ecc.)
- Conciliare il mio orario di lavoro con quello del/della partner
- Trascorrere più tempo in famiglia
- Avere più tempo per seguire altre attività extra lavorative (es. volontariato, associazionismo, ecc.)
- Altre esigenze della famiglia (specificare.....)

**2) Quali di questi servizi sotto elencati ritieni potrebbero essere utili per meglio conciliare la sua vita lavorativa e quella personale?  
(al massimo tre risposte)**

- sportello aziendale di supporto per assistere i lavoratori nei momenti difficili della persona, personali o lavorativi, per migliorare la conciliazione di vita familiare-professionale, per orientare ai servizi del territorio;
- convenzioni con servizi salva tempo (ES: lavanderia e/o stireria, spesa on-line, ecc)
- sportello interno all’azienda per commissioni particolari (posta, banca, ecc.)
- momenti di aggregazione per i nuclei familiari
- convenzioni con servizi di cura e accudimento figli e/o anziani/disabili con orari flessibili (cres estivi, ludoteche, aiuto compiti, assistenza domiciliare, taghesmutter, ecc)
- Altro (specificare) \_

Grazie per il tuo prezioso contributo

## ESEMPIO QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER I CLIENTI

<b>QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION PER SERVIZI DOMICILIARI SOCIO ASSISTENZIALI</b>				
<i>Il presente questionario è uno strumento al Suo servizio. Attraverso le Sue risposte ci dà infatti la possibilità di migliorare quotidianamente quello che Le offriamo. Riteniamo infatti che il vero miglioramento nasca dagli utenti, dalle loro impressioni, osservazioni e suggerimenti. Per compilare il questionario è sufficiente che ponga una crocetta nell'apposito riquadro, a seconda del suo giudizio. Se ha difficoltà a compilare il questionario, si faccia aiutare da un familiare o da un amico o da una persona che conosce bene la Sua situazione e di cui si fida. Il questionario è assolutamente anonimo.</i>				
Sesso	Maschio		Femmina	
Età	Meno di 50 anni △	Tra 50 e 64 anni △	Tra 65 e 79 anni △	80 anni o più △
Chi compila	Assistito △	Familiare △	Altro △	
Data di compilazione				
Il nostro personale Le ha fornito tutte le informazioni su quello che sarebbe stato il servizio?	Per niente △	A sufficienza △	Abbastanza △	Molto △
Ritiene che gli operatori conoscano a sufficienza la Sua situazione ed i Suoi bisogni?	Per niente △	A sufficienza △	Abbastanza △	Molto △
Ritiene che gli operatori abbiano le giuste conoscenze per rispondere ai suoi bisogni?	Per niente △	A sufficienza △	Abbastanza △	Molto △
Si sente sicuro durante gli interventi effettuati dagli operatori?	Per niente △	A sufficienza △	Abbastanza △	Molto △
Gli operatori si rivolgono a Lei in modo educato?	Per niente △	A sufficienza △	Abbastanza △	Molto △
Gli operatori rispettano il Suo diritto alla riservatezza?	Per niente △	A sufficienza △	Abbastanza △	Molto △
Gli operatori parlano volentieri con Lei, la loro conversazione Le fa piacere?	Per niente △	A sufficienza △	Abbastanza △	Molto △
Gli operatori rispettano gli orari concordati nel contratto di servizio?	Per niente △	A sufficienza △	Abbastanza △	Molto △
Gli operatori eseguono gli interventi concordati nel contratto di servizio?	Per niente △	A sufficienza △	Abbastanza △	Molto △
Ritiene che il servizio che Le viene prestato dia sollievo alle sue difficoltà?	Per niente △	A sufficienza △	Abbastanza △	Molto △
Il servizio che riceve corrisponde alle sue aspettative?	Per niente △	A sufficienza △	Abbastanza △	Molto △
In complesso come valuta il servizio ricevuto?	Per niente △	A sufficienza △	Abbastanza △	Molto △

Note / osservazioni / suggerimenti

# La nostra filosofia d'intervento

Sinergie si inserisce in un contesto di gestione di servizi appartenenti alla sfera pubblica e privata condividendone linee di intervento operativo (protocolli, mansionari, procedure).

- **GESTIONE RSA**

Il modello organizzativo delle prestazioni assistenziali da noi offerte all'interno delle Residenze per anziani è strutturato in funzione alla persona e tiene conto dei ritmi, dei tempi e del luogo in cui è collocata la struttura.

La gestione di un servizio sanitario all'interno di una Residenza Sanitaria Assistenziale presuppone la conoscenza di tutte le attività che sono previste per gli ospiti su cui convergono necessariamente apporti di figure professionali diverse: Ausiliari Socio Assistenziali, Operatori Socio Sanitari, Infermieri Professionali, Terapisti della Riabilitazione, Educatori Professionali, Animatori, Ausiliari generici. **La conoscenza dei diversi ruoli e delle diverse competenze presenti all'interno della RSA è la premessa funzionale alla futura interazione e collaborazione delle differenti figure professionali.**

Le differenti azioni ed attività fanno emergere tutta la complessità della situazione di un anziano da inserire in RSA e dunque tutta la complessità dell'intervento di cui necessita. Nessun singolo particolare può essere tralasciato se desideriamo attuare quella visione globale ed intera della persona che è obiettivo primario del nostro lavoro.

- **GESTIONE NUCLEI ALZHEIMER**

Il Nucleo Alzheimer, come prevede la normativa regionale, è un reparto rivolto alla cura di persone affette da demenza che presentano disturbi del comportamento, in particolare irrequietezza motoria e vagabondaggio afinalistico, alterazioni del ritmo sonno-veglia. Il reparto presenta caratteristiche ambientali di sicurezza e residenzialità, per poter accogliere il paziente in un ambito tranquillo e non logorante: gli ambienti pensati in funzione delle caratteristiche del malato, in modo che risultino privi di barriere fisiche, garantendo libertà e controllo con soluzioni che non appaiano mai coercitive.

Il lavoro svolto nel reparto ha il suo baricentro nell'équipe che si fa carico della "care" del paziente, garantendo quella coerenza di scelte e quel costante livello di professionalità che garantiscono la buona cura del malato, e dell'interazione con il nucleo familiare, attuando un appropriato counseling della famiglia. L'équipe di lavoro multidisciplinare è costituita da diverse figure professionali con competenze diverse che al momento della riunione di équipe diventa

fondamentale per condividere la valutazione del malato, per organizzare gli interventi individuali, per verificare l'efficacia di questi interventi, per valutare il bisogno delle famiglie e dare le risposte adeguate

- **IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D.)**

Obiettivo e scopo primario del servizio di assistenza domiciliare anziani è quello di consentire la permanenza dei soggetti interessati nel proprio ambiente di vita, riducendo il ricorso a strutture residenziali. Per raggiungere tale obiettivo è **necessario svolgere un intervento socio assistenziale che tenga conto delle diverse variabili coinvolte (utente, familiari, operatore, servizio sociale, ecc...)** e **che utilizzi strumenti di approccio adeguati a favorire interventi personalizzati**. Di conseguenza, gli ausiliari socio assistenziali impegnati nei singoli servizi sono chiamati ad esaminare in équipe la qualità del servizio da prestare ed i tempi di attuazione del lavoro.

Le attività dell'ASA/OSS consistono principalmente in un ruolo di **sostegno morale e materiale** nei confronti dell'anziano. Il lavoro dell'assistente domiciliare è centrato sul rapporto con l'anziano a cui viene garantita assistenza nei bisogni concreti e supporto psicologico; nello svolgimento di tali compiti, l'operatore si impegna per **promuovere l'autonomia dell'anziano** e per dar vita a piccole forme di progettualità, **attraverso la valorizzazione delle capacità residue**.

- **IL SERVIZIO EDUCATIVO**

Le prestazioni di *assistenza domiciliare educativa disabili adulti* (SADEH) sono erogate sulla base di un **piano di assistenza individuale** (PAI).

Le prestazioni previste sono le seguenti:

- Stimolo della persona nel raggiungere un livello di autonomia ed indipendenza nella propria igiene personale;
- Potenziamento e mantenimento delle abilità personali di base;
- Accompagnamento e sostegno nelle relazioni con i pari;
- Sviluppo di percorsi di apprendimento della capacità di autonomia nell'affrontare la quotidianità; sostegno alla persona con disabilità e dei genitori in un percorso di emancipazione dal contesto familiare.

- **IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INFERMIERISTICA A.D.I**

Per Adi si intende un complesso di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socioassistenziali, rese a domicilio dell'ammalato, secondo piani individuali programmati di assistenza definiti con la partecipazione delle figure professionali interessate al singolo caso. L'obiettivo generale dell'ADI è quello di favorire l'autonomia della persona non autosufficiente, mantenendola nel proprio ambiente di vita, facendosi carico del processo di recupero di tale autonomia e migliorando la disponibilità all'assistenza da parte dei familiari.

- **IL SERVIZIO DI TRASPORTO PROTETTO**

Sinergie fornisce il trasporto agli utenti che necessitino di essere accompagnati dalla propria abitazione alle sedi sanitarie (ospedali, poliambulatori, centri di riabilitazione e fisioterapici, ambulatori dei medici di base), o commesse importanti, ma anche per ragioni legate alla socializzazione o al mantenimento della cura personale, come ad esempio: parrucchiera, momenti aggregativi.

# Per contattarci

## ORARI D'UFFICIO

**Dal lunedì al venerdì**

**dalle ore 08.30 alle ore 13.00**

**dalle ore 13.45 alle ore 18.00**

**Sabato**

**dalle ore 8.00 alle ore 12.00**

## A CHI TI PUOI RIVOLGERE:

<b>Nominativo e ruolo</b>	<b>Telefono</b>	<b>E.mail</b>
Lucia Orefice, Responsabile di Sistema	03761590610	orefice@cooperativasinergie.it
Michela Biscaro, Responsabile Amministrativo	03761590609	biscaro@cooperativasinergie.it
Cecilia Toso, Responsabile Servizio SAD	03761590601	toso@cooperativasinergie.it
Sara Bergamini, Responsabile servizio ADI	03761590603	bergamini@cooperativasinergie.it
Coordiatore Erika Cavallini, Distretto Suzzara	3478335497	cavallini.erika@cooperativasinergie.it
Coordinatore Monia Davoli, Distretto di Viadana	3497626944	davoli.moniam@cooperativasinergie.it
Coordiatore Loretta Gobbi, Distretto Ostiglia	3497579327	gobbi.loretta@cooperativasinergie.it
Coordinatore Giuseppina Leo, Distretto di Guidizzolo	3401174348	leo.giuseppina@cooperativasinergie.it
Coordinatore Erika Minelli, Distretto Asola	3497603955	minelli.erika@cooperativasinergie.it
Coordinatore Mimoza Abdurramani Distretto di Crema	3401111495	

## DOVE SIAMO

### COME SI RAGGIUNGE LA SEDE :

La sede di SINERGIE COOPERATIVA SOCIALE ONLUS in Via Rinaldo Mantovano, 5 - 46100 Mantova (MN) è raggiungibile

Tramite Autobus dalla stazione FFSS:

- Linea 9 Mantova Montanara – fermata Dosso 4 vicino Ferramenta - poi si prosegue a piedi per 6 minuti
- Linea 6 Mantova Buscoldo – fermata Chiesanuova 5 – poi si prosegue a piedi per 10 minuti

Tramite Auto

- Dall'autostrada Mantova nord si segue indicazioni Centro e poi indicazioni Parma
- dalla Tangenziale Sud percorrendo strada Dosso e poi a destra per Strada Circonvallazione Sud
- dal centro città percorrendo il Cavalcavia direzione Parma, strada Dosso e poi a Sinistra per Strada Circonvallazione Sud



## COME CONTATTARCI SEGRETERIA

**TELEFONO: 0376/384960**

**FAX: 0376/265000**

**[pec@pec.cooperativasinergie.it](mailto:pec@pec.cooperativasinergie.it)**

**[info@cooperativasinergie.it](mailto:info@cooperativasinergie.it)**

***SINERGIE Società Cooperativa Sociale ONLUS***

***Via Rinaldo Mantovano, 5 - 46100 MANTOVA***

***Tel. 0376/384960 – Fax 0376/265000***

***Iscritta all'albo Cooperative al numero A 121958***

***Codice Fiscale 01844440980***

***Partita I.V.A. 01908940206***

***R.E.A. n. 208250***

***5 maggio 2020***