



SINERGIE
Società Cooperativa Sociale ONLUS

CARTA DEI SERVIZI



*“La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti.
Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana ”*

Art. 32 Costituzione Italiana

Indice

Perché fare la Carta dei Servizi?	4
Come nasce la Cooperativa?	5
La Mission	6
I valori	6
Gli obiettivi	7
La nostra filosofia d'intervento	7
I Servizi	8
Diritti e doveri dell'assistito e dei suoi familiari	13
Le relazioni con i portatori d'interesse	14
La relazione con il territorio	16
Il certificato di qualità	17
Modulo reclamo/segnalazione/suggerimento/encomio	18
Esempio di questionario di soddisfazione per gli operatori	19
Esempio di questionario di soddisfazione per i clienti	20
Per contattarci	21
Dove siamo	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. 163/ 1995.

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;
- **IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ:** 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?

SINERGIE è stata costituita nel luglio 1995 ed è divenuta operativa a tutti gli effetti nel 1996: nasce dalla volontà di alcuni soci fondatori di riconoscere e rispettare valori umani a favore delle persone anziane, soprattutto non autosufficienti. Per la realizzazione dei propri scopi sociali Cooperativa Sinergie intende svolgere un'attività di gestione dei servizi socio-sanitari orientati ai bisogni di persone in difficoltà, con particolare riguardo per i soggetti disabili di qualsiasi età e per i soggetti anziani.

La scelta del nome SINERGIE nasce dall'idea del suo significato più puro: collaborare, dal *greco συν εργειν (syn-erghein)* ovvero “agire insieme”. Sinergia è dunque la collaborazione di più elementi che perseguono un fine comune, allo scopo di ottenere un effetto complessivo maggiormente soddisfacente di quello che otterrebbero separatamente.

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 soci-lavoratori e lavoratori, a cui si aggiungono i liberi professionisti.

La 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 valori

- **CENTRALITÀ 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.
- **TERRITORIALITÀ 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.

Gli obiettivi

- Sostenere le funzioni riguardanti l'autonomia personale e di vita quotidiana per la soddisfazione di bisogni primari, tramite la prevenzione/rimozione/contenimento dei fattori di rischio;
- 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.

La nostra filosofia d'intervento

In coerenza con i principi, i valori, la missione e le politiche dell'organizzazione, la struttura organizzativa della Cooperativa si impegna a garantire, per i suoi Servizi:

- la *presa in carico globale* della persona assistita;
- la *continuità* delle cure e dell'assistenza;
- la *personalizzazione* del piano di assistenza individuale (P.A.I.) e la sua condivisione con l'utente/paziente;
- l'*appropriatezza* delle prestazioni e dei percorsi di cura erogati e il loro continuo aggiornamento in relazione alle nuove evidenze scientifiche;
- il continuo *aggiornamento* del personale impiegato, tramite programmi di formazione mirati;
- la *comunicazione*, puntuale e trasparente, con gli assistiti e le parti interessate;
- l'*integrazione* socio-sanitaria degli interventi ha sempre rappresentato un punto cardine nell'approccio operativo e progettuale di Sinergie, ovvero il riferimento prioritario all'*unicità* e *unitarietà* che fanno a loro volta riferimento all'identità ed individualità di ogni singola persona, con la conseguente necessità di calibrare gli interventi tenendo conto delle molteplici sfaccettature che connotano lo stato di bisogno della persona di cui la Cooperativa vuole *prendersi cura*.



A tal proposito, Cooperativa Sinergie considera la valutazione multiprofessionale e multidimensionale della persona una tappa fondamentale del processo di presa in carico.

I Servizi

ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)



L'**assistenza domiciliare** è una forma di sostegno socio-assistenziale eseguito da personale qualificato ASA (Ausiliario Socio Assistenziale) oppure OSS (Operatore Socio Sanitario). Questo Servizio è rivolto *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 senza aiuto esterno, *al fine di consentire loro di permanere al proprio domicilio in condizioni di sicurezza.*

Cosa offre il Servizio (principalmente):

- Alzata da letto e mobilizzazione;
- Accompagnamento/Attività di socializzazione;
- Assistenza all'assunzione e preparazione del pasto;
- Bagno assistito;
- Igiene e cura alla persona;
- Aiuto nella deambulazione;
- Aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare;
- Compagnia/Sollievo al Caregiver;
- Controllo assunzione delle terapie;
- Disbrigo pratiche e commissioni;
- Facilitazione all'uso di protesi e ausili;
- Igiene e riordino dell'alloggio;
- Lavaggio e stiratura della biancheria e del vestiario personale dell'utente;
- Tutoring ad assistente familiare.

Il SAD può essere richiesto dalla persona o dal familiare al servizio sociale del Comune di residenza, partecipando alla spesa in base all'ISEE. Oppure, può contattare direttamente l'Azienda speciale/Consorzio competente sul territorio, che applica una propria tariffa proporzionale all'ISEE.

È possibile accedere al SAD di Sinergie anche privatamente.

Il servizio di assistenza domiciliare è effettuato secondo quanto previsto dalle norme regionali e da quanto richiesto dai dall'Ente Committente.

Quest'ultimo può affidare a Cooperativa Sinergie il SAD tramite appalto o accreditamento. Accreditamento significa che il soggetto pubblico, come il Comune, l'Azienda speciale o il Consorzio, attribuisce a un soggetto del privato sociale l'idoneità ad erogare il Servizio.

Attualmente Cooperativa Sinergie opera nei seguenti territori:

- Ambito di Asola;
- Ambito di Mantova;
- Ambito di Suzzara;
- Ambito di Ostiglia;
- Ambito di Guidizzolo;
- Comuni di Garda e Costermano.

In ogni Ambito, una OSS svolge il ruolo di operatore ma anche di Coordinatore dell'intero gruppo, facendosi carico di gestire la turnazione e le assenze, nonché di comunicare ai Responsabile SAD e Responsabile di sistema bisogni formativi e/o di supervisione, consegnare le valutazioni scritte della soddisfazione degli utenti e degli operatori, effettuare un monitoraggio costante sui casi in carico.

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 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.

Il Servizio 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 multi professionale che la caratterizza (infermieri, fisioterapisti, logopedisti, fisiatri, geriatri e dermatologi) ha il compito di farsi carico dell'utente e dei suoi bisogni assistenziali, attraverso il regime di profilo o prestazionale.

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

La presa in carico dell'utente avviene entro le 48 ore successive all'attivazione dell'ADI.

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

- ✓ Alto mantovano;
- ✓ Mantovano;
- ✓ Casalasco,
- ✓ Viadanese e Oglio Po;
- ✓ Basso mantovano.

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

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. Le prestazioni sono erogate sulla base di un piano di assistenza individuale (P.A.I.).

Rappresenta un **intervento di promozione e sostegno all'autonomia e all'inserimento sociale** di persone disabili giovani/adulte.



Nello specifico, il servizio educativo ha come obiettivi:

- Il mantenimento e/o potenziamento delle abilità personali;
 - Stimolo della persona nel raggiungere un livello di autonomia ed indipendenza;
 - Supporto al compito educativo della famiglia e spazio di sollievo nella gestione della persona;
 - Promozione all'autonomia e alla capacità di autodeterminarsi;
- Accompagnamento nella costruzione di relazioni sociali positive, nonché supporto alla socializzazione ed integrazione nel proprio territorio di appartenenza.

SERVIZIO DI TRASPORTO PROTETTO

Sinergie fornisce, ai propri utenti SAD e ADI, l'accompagnamento dalla propria abitazione alle sedi sanitarie (ospedali, poliambulatori, centri di riabilitazione e fisioterapici, ambulatori dei medici di medicina generale) per gli accertamenti necessari, ma anche con scopi di socializzazione o mantenimento della cura personale, come ad esempio: trasporto per recarsi dalla parrucchiera, al supermercato, ai servizi educativi.

Questa tipologia di intervento viene realizzato con lo scopo di mantenere la persona attiva ed inserita in un contesto sociale, territoriale ed istituzionale, nonché per evitare l'isolamento.





Nel 2023 Spazio Autismo entra a far parte di Cooperativa Sinergie, come servizio specializzato per la presa in carico di minori e adulti con disturbo dello Spettro Autistico. L'obiettivo è che sia necessario integrare tutti gli interventi in una visione coerente e non

frammentata per poter aumentare la qualità della vita delle persone con suddetta diagnosi e delle loro famiglie. Spazio Autismo nasce per promuovere il lavoro sinergico con e per la famiglia, sviluppando un servizio che aiuti nella realizzazione di un progetto di vita di senso per la persona.

I servizi offerti sono:

1. Terapie ABA e assistite con la robotica;
2. Terapie abilitative in piccolo gruppo o coppia;
3. Incontri di gruppo/uscite per adolescenti e giovani adulti per favorire la socializzazione, le autonomie e l'autodeterminazione;
4. Parent training;
5. SFA (Servizio di Formazione all'Autonomia) per utenza compresa tra 0-35 anni;
6. Formazione per genitori, per educatori, per insegnanti;
7. Incontri di gruppo per adulti con sindrome di Asperger;
8. Screening autismo per adulti;
9. Progettazione di servizi specifici con interlocutori locali (principalmente Ente pubblico ed Enti del Terzo settore);
10. Job coaching per adulti con autismo;
11. Collaborazione con associazioni di genitori.

Diritti e doveri dell'assistito e dei suoi familiari

Diritti	Doveri
-La persona ha il diritto di essere assistita con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose; -La persona ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita; -La persona ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e relativa documentazione; -La persona ha il diritto di ottenere che i dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti; -La persona ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire informata sull'esito degli stessi.	- La persona ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste, interagendo con educazione; - La persona ha il dovere di comunicare agli operatori ogni informazione possa risultare utile e necessaria per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza; -La persona ha il dovere di mettere gli operatori nella miglior condizione di intervento possibile, attenendosi alle indicazioni professionali per rendere gli ambienti sicuri e adatti alla situazione dell'assistito; -La persona ha il dovere di informare tempestivamente la Cooperativa dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

Le relazioni con i portatori di interesse

Modalità di valutazione della soddisfazione 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.

Per quanto riguarda la soddisfazione dei Comuni, essa viene monitorata tramite gli incontri con gli operatori, con il Coordinatore, con il Responsabile del servizio SAD e con il Responsabile di Sistema. Periodicamente infatti il Coordinatore incontra gli assistenti sociali e i responsabili di servizio dei territori e monitora le richieste.

Modalità di gestione dei rapporti con le amministrazioni pubbliche

I rapporti con le Amministrazioni Pubbliche sono mantenuti soprattutto dalla Responsabile di Sistema per l'aspetto riguardante i contratti. Il Responsabile SAD monitora invece il servizio tramite incontri periodici con il coordinatore del servizio e con l'équipe di ASA/OSS, elabora i questionari di soddisfazione e risponde ad eventuali reclami, collabora con la Responsabile di sistema per la gestione del personale e la realizzazione del piano formativo annuale.

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.

È 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).

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 due incontri all'anno.

Il personale viene valutato periodicamente con incontri di supervisione e tramite colloqui individuali con la Responsabile SAD e la Responsabile di sistema.

Modalità di Collaborazione con la Committenza

Nello specifico prevediamo:

- Incontri, anche telefonici o in videochiamata, con l'assistente sociale per l'attivazione/conoscenza delle situazioni da seguire, ovvero monitoraggi della situazione in équipe;
- Stesura e presentazione di relazioni intermedie e finale per ciascun servizio in oggetto, se richiesto dal Committente;
- Incontri periodici con i funzionari responsabili del servizio della committenza per il monitoraggio e valutazione dello stesso.

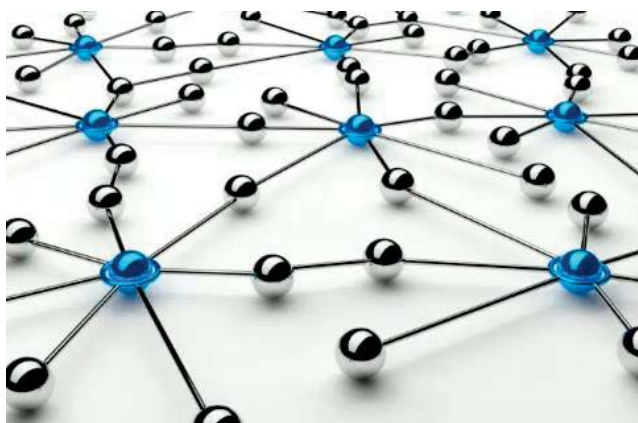
La relazione con il territorio

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.

L'idea ispiratrice è che il territorio sia:

- Ambito di ricomposizione delle risorse in rapporto ai bisogni;
- Sede dei servizi istituzionali, che richiede e nel contempo produce informazione, presa di coscienza, condivisione nell'osservazione dei problemi.

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 con altre Cooperative del territorio.



Nel concreto, Sinergie partecipa agli incontri degli ambiti distrettuali per la programmazione dei piani di zona, si rende disponibile alla realizzazione di Progetti che abbiano come target la fascia anziana e/o disabile della popolazione e incontra periodicamente le assistenti sociali per condividere i bisogni del territorio. Inoltre, la Cooperativa mette a disposizione le proprie risorse per attivare servizi sperimentali,

come ad esempio l'ambulatorio di prossimità.

I partner chiave per la Cooperativa sono:

- Cooperativa Speranza, che mette a disposizione la sede operativa e le sue infrastrutture e gestisce parte dei servizi di supporto di Sinergie; è associata dal 2006;
- Confcooperative Federsolidarietà, a cui Sinergie è associata dal 2016 e che, oltre a mantenere la cooperativa aggiornata sulle tematiche d'interesse, fornisce assistenza per la consulenza sul lavoro tramite un ufficio dedicato;
- Consorzio Sol.Co. Mantova, a cui Sinergie è associata da novembre 2021.

Il certificato di qualità

L'Amministrazione di Cooperativa Sinergie definisce ed attua la Politica per la Qualità nell'ambito delle proprie strategie di sviluppo delle attività socio-assistenziali, al fine di: soddisfare pienamente le aspettative degli utenti finali, attraverso servizi socio-assistenziali conformi ai requisiti di legge sia espressi sia impliciti e migliorare continuamente i servizi erogati in nome e per conto dei Comuni e delle Aziende Speciali degli Ambiti Territoriali di riferimento.

Sinergie è in possesso della Certificazione di Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 per *“L'erogazione del servizio socio assistenziale alla persona a domicilio”* ed è costantemente impegnata in percorsi e processi di miglioramento, al fine di soddisfare al meglio le esigenze e le aspettative dei committenti e dei fruitori dei servizi.



Al fine di valutare la qualità percepita, abbiamo costruito appositi strumenti di indagine (vedasi di seguito i moduli). Gli utenti, i cittadini, le associazioni e i comitati presenti sul territorio possono quindi segnalare dei suggerimenti, esprimere le loro osservazioni o presentare un reclamo¹. Questi 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.

Oltre alla certificazione volontaria della qualità, Sinergie, dal 2015 ha definito il Modello di Organizzativo 231, in particolare l'Organismo di Vigilanza (OdV) è stato istituito con delibera del Consiglio di Amministrazione del 25/02/2015. Compito dell'Organismo di Vigilanza è quello di vigilare l'applicazione e l'aggiornamento del Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs 231/2001.

¹ I reclami e gli elogi 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 alla Cooperativa. Una volta ricevuto il reclamo o l'elogio 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.

Via Rinaldo Mantovano, 5

Mantova

☐ RECLAMO ☐ SEGNALAZIONE ☐ SUGGERIMENTO ☐ ENCOMIO/APPREZZAMENTO

Cognome e Nome _____

nato/a _____ il _____

residente a _____ via/piazza _____

tel. (facoltativo) _____ e-mail (facoltativo) _____

☐ di persona ☐ telefono ☐ fax ☐ con lettera ☐ e-mail

OGGETTO

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (GDPR)

La informiamo che i Suoi dati personali, compresi quelli eventualmente appartenenti a categorie particolari ai sensi dell'art. 9 del GDPR, saranno trattati dagli uffici competenti esclusivamente per la finalità di esaminare la presente segnalazione e fornire un riscontro.

Nel caso di elaborazioni a fini statistici, i dati saranno trattati in forma aggregata e/o anonimizzata, in modo da non renderli riconducibili all'interessato. Il Titolare del trattamento è: COOPERATIVA SINERGIE

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, INCLUSE CATEGORIE PARTICOLARI DI DATI

Il/La sottoscritto/a, preso atto dell'informativa che precede, presta il proprio consenso al trattamento dei dati personali, compresi quelli appartenenti a categorie particolari (ai sensi dell'art. 9 del Regolamento UE 2016/679), per le finalità indicate.

Autorizza altresì ad utilizzare la presente segnalazione in forma anonimizzata nei confronti dei soggetti coinvolti nella contestazione.

Data _____ **Firma** _____

ESEMPIO QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER GLI OPERATORI

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

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 rispondervi 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 APPARTENTENTE 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

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION PER SERVIZI DOMICILIARI SOCIO ASSISTENZIALI				
<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

Per contattarci

ORARI D'UFFICIO

Dal lunedì al venerdì

dalle ore 08.30 alle ore 13.00

dalle ore 14.30 alle ore 17.30

A chi ti puoi rivolgere:

Nominativo e ruolo	Numero di telefono diretto	Mail
Orefice Lucia, Responsabile di sistema	0376.1590610	orefice@cooperativasinergie.it
Biscaro Michela, Responsabile amministrativa	0376.1590609	biscaro@cooperativasinergie.it
Marchi Noemi, Responsabile Servizio SAD	0376.1590601	marchi@cooperativasinergie.it
Bergamini Sara, Responsabile Servizio ADI	0376.1590603	bergamini@cooperativasinergie.it

SEGRETERIA

TELEFONO: 0376/384960
info@cooperativasinergie.it

FAX: 0376/265000
pec@pec.cooperativasinergie.it

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.



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