



*Carta dei servizi A.D.E.*

*Ultimo aggiornamento: 07-01- 2019  
validità 07-01-2019 / 31-12-2019  
Data di stampa: 28/02/19*

## Indice generale

Introduzione.....	3
Principi fondamentali.....	4
Chi siamo.....	4
La nostra mission.....	5
I nostri valori.....	6
Il sistema di gestione per la qualità e controllo.....	6
Il modello di riferimento.....	7
Il servizio ADE.....	8
Personale.....	8
Erogazione del servizio.....	8
Destinatari.....	8
Modalità di accesso.....	9
Obiettivi.....	9
Presa in carico.....	9
Costi.....	9
Contatti.....	10
MODULISTICA E ALLEGATI.....	11
1 - Modulo per la segnalazione di criticità sul servizio.....	12
2 – Informazioni sul trattamento dei dati personali.....	13
3 – Questionario di soddisfazione cliente.....	15

## Introduzione

La carta dei servizi rappresenta sia l'impegno da parte dell'ente gestore ad erogare una serie di servizi secondo una serie di standard definiti, sia lo strumento attraverso il quale l'utilizzatore del servizio può monitorare la coerenza di quanto dichiarato.

La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus fornisce a sua volta alcuni strumenti di valutazione, definiti nelle procedure dichiarate, e questi stessi strumenti consentono alla stessa di monitorare l'andamento del servizio. Ogni contributo da parte degli utenti, o dei loro rappresentanti legali, serve al miglioramento del servizio, quindi la raccolta delle osservazioni è un momento privilegiato di analisi del servizio stesso.

La carta dei servizi serve anche come contratto e come elemento complementare del contratto di ingresso di ogni singolo utente.

Il presidente DI Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Michele Gasparetti



## Principi fondamentali

I Servizi di Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus sono fondati sul rispetto di:

**principio di eguaglianza** per cui ogni cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso e la fruizione dei servizi offerti da Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus, ed è compito della stessa rimuovere quegli ostacoli che ne impediscono di fatto la distribuzione equa.

Ogni servizio infatti viene erogato a beneficio dei cittadini-iscritti senza alcuna distinzione di nazionalità, lingua, sesso, orientamento sessuale, religione, idee politiche, situazioni economiche;

**principio di imparzialità** Il comportamento degli organi e degli operatori della Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus nei confronti dei cittadini utenti è ispirato a criteri di trasparenza ed imparzialità.

Le liste di attesa vengono redatte secondo criteri esplicitati sulla carta dei servizi.

**principio di semplificazione** la semplificazione di ogni azione risulta essere importante per garantire ai non adetti ai lavori la possibilità di avere chiaro le azioni e le modalità educative e/o assistenziali attuate quotidianamente;

**principio di continuità** i servizi sono erogati in maniera continua e regolare, garantendo i requisiti minimi di apertura stabili per Legge;

**principio di efficienza e efficacia** La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus si impegna a rendere chiari ed espliciti gli obiettivi di ogni attività e servizio erogato. Ogni operatore lavora per il raggiungimento di tali obiettivi in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più moderne a sua disposizione, risultati validi per il miglioramento della qualità della vita delle persone iscritte e fornendo strumenti al territorio al fine di renderlo più attivo e partecipe all'inclusione della persona fragile.

La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus attraverso verifiche interne e/o esterne monitora la qualità dei servizi forniti elaborando periodicamente piani strategici di sviluppo e piani di miglioramento tenendo sempre al centro il miglioramento della qualità della vita delle persone iscritte e dei suoi familiari;

**principio di partecipazione** La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus mette a disposizione spazi e infrastrutture allo scopo di rendere gli iscritti e i propri familiari attori alla valutazione delle offerte.

Ogni anno e ad ogni richiesta o variazione del Piano educativo o del Piano di assistenza vengono incontrati iscritti e familiari al fine di redarre in sintonia le azioni educative e/o assistenziali rivolte agli iscritti.

Ogni anno, al fine di ottenere informazioni utili per il miglioramento dei servizi, la Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus invia ad ogni iscritto, ad ogni familiare e/o amministratore di sostegno questionari per la rilevazione anonima della soddisfazione di utilizzo del servizio. I risultati successivamente accorpati saranno spunto al miglioramento delle prestazioni erogate.

**principio del diritto di scelta** La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus promuove il diritto di libera scelta che rientra in quello più ampio della libertà personale del cittadino. Secondo questo principio ciascun cittadino-utente ha diritto di scegliere, tra chi è in grado di erogare servizi dello stesso tipo.

## Chi siamo

La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus, da quando è stata fondata nel 1983, ha sviluppato la filiera dei servizi per la disabilità aggiungendo, negli ultimi anni, l'area minori, il settore della ricerca e co-progettazione con gli enti locali e, dal 2014, la nascita di un nuovo servizio: Idea Azzurra. Questo ampliamento di orizzonti è stato contemporaneamente causa ed effetto di un corrispondente incremento delle reti di collaborazione che la Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus ha integrato nel proprio sistema di interlocutori primari.

Attualmente i servizi di Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus sono:

- CDD “Aprimondo” Centro Diurno Disabili
- CSE “Pettirosso” Centro Socio Educativo
- SET “Servizio Educativo Territoriale
- SFA “Servizio Formazione all’Autonomia”
- CSS “La Fragola” Comunità Socio Sanitaria
- ADE Assistenza Domiciliare Educativa
- SAD Servizio Assistenza Domiciliare rivolta a soggetti fragili (SAD e SADH)
- SD Sostegno Domiciliare per persone con disabilità
- SAS Servizi di Assistenza Specialistica Scolastica per alunni disabili
- IDEA AZZURRA servizio dedicato ai disturbi e alle difficoltà di apprendimento, consulenza e formazione alle scuole.
- Nell’ambito di Idea Azzurra, funziona il servizio “SPAZIO AUSILI”, uno spazio dedicato alla consulenza e formazione per l’utilizzo di ausili informatici rivolti alla ai disturbi specifici di apprendimento.
- Dal 2014 La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus ha un gruppo di ricerca e progettazione che lavora per progetti interni ed in collaborazione con la Pubblica Amministrazione per bandi, progetti e finanziamenti.

## **La nostra mission**

*Favorire una cultura condivisa e partecipata che promuova l’inclusione sociale, sul territorio, tramite un lavoro di rete.*

Cooperativa si prefigge di svolgere attività socio-sanitarie, educative ed assistenziali, rivolte principalmente – anche se non esclusivamente – a persone con disabilità.

In relazione a ciò, la Cooperativa può gestire stabilmente o temporaneamente, in proprio o per conto terzi le seguenti attività:

- qualsiasi servizio con finalità il miglioramento /mantenimento della qualità della vita principalmente– anche se non esclusivamente – delle persone con disabilità presso le proprie sedi, presso il domicilio della persona, presso le scuole e presso ogni altro luogo/struttura dove ci sia il bisogno
- Attività di formazione e consulenza principalmente– anche se non esclusivamente – nel settore della disabilità.
- Attività di sensibilizzazione ed animazione, nonché altre iniziative per il tempo libero e la cultura.
- Attività di sensibilizzazione ed animazione delle comunità locali entro cui opera, al fine di renderle più consapevoli e disponibili all’attenzione, al sostegno e all’inclusione principalmente– anche se non esclusivamente –delle persone con disabilità.
- Interventi di sostegno principalmente– anche se non esclusivamente –alla famiglia di persone con disabilità.
- Servizi di supporto all’inserimento lavorativo.
- attività di sostegno a bambini e ragazzi con problemi di apprendimento scolastico
- consulenza per l’acquisto di beni e servizi (ausili) necessari al miglioramento e al mantenimento della qualità della vita
- organizzare incontri, seminari, dibattiti, corsi di formazione, e qualsiasi altra iniziativa atta a favorire lo studio e la preparazione e l’elevazione culturale/professionale dei soci e non soci
- provvedere alla edizione, alla stampa e diffusione, direttamente o in convenzione, di libri, pubblicazione e materiale multimediale di interesse per i soci e i non soci
- organizzazione di servizi di supporto alle attività istituzionali e socio culturale nei comuni principalmente– anche se non esclusivamente – della Valle Camonica.

- porre in essere, in qualsiasi forma, attività finalizzate alla divulgazione e promozione della tradizione e della storia delle comunità (es. Artogne) dove opera la Cooperativa
- procurare a soci e non soci luoghi di convegno e di ricreazione ed in genere adatti all'esplicazione del tempo libero ed a favorire l'aggregazione dei cittadini, provvedendo direttamente o indirettamente alla gestione delle attività connesse anche utilizzando forme di volontariato.

Il bacino di riferimento dei servizi, indicato come comunità locale, corrisponde al territorio della Valle Camonica, Sebino e Val Seriana e può essere, qualora ne ricorrano i presupposti, ampliato o circoscritto mediante apposita delibera motivata dall'Assemblea dei soci. Nei limiti e secondo le modalità previste dalle vigenti norme di legge la Cooperativa potrà svolgere qualunque altra attività connessa o affine agli scopi sopraelencati, nonché potrà compiere tutti gli atti e concludere tutte le operazioni di natura immobiliare, mobiliare, commerciale, industriale e finanziaria necessarie od utili alla realizzazione degli scopi sociali o comunque, sia direttamente che indirettamente, attinenti ai medesimi, compresa l'istituzione, costruzione, acquisto di magazzini, attrezzature ed impianti atti al raggiungimento degli scopi sociali. Le attività di cui al presente oggetto sociale saranno svolte nel rispetto delle vigenti norme in materia di esercizio di professioni riservate per il cui esercizio è richiesta l'iscrizione in appositi albi o elenchi. Essa può altresì assumere, in via non prevalente, interessenze e partecipazioni, sotto qualsiasi forma, in imprese, specie se svolgono attività analoghe e comunque accessorie all'attività sociale, con esclusione assoluta della possibilità di svolgere attività di assunzione di partecipazione riservata dalla legge a società in possesso di determinati requisiti, appositamente autorizzate e/o iscritte in appositi albi. La Cooperativa inoltre, per stimolare e favorire lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci, potrà istituire una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento, per la raccolta di prestiti limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini dell'oggetto sociale. È in ogni caso esclusa ogni attività di raccolta di risparmio tra il pubblico. La società potrà costituire fondi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale nonché adottare procedure di programmazione pluriennale finalizzate allo sviluppo o all'ammodernamento aziendale, ai sensi della Legge 31.1.1992 n. 59 ed eventuali norme modificative ed integrative e potrà altresì emettere strumenti finanziari secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa. Gli amministratori sono autorizzati a compiere le operazioni indicate dall'articolo 2529 del codice civile nei limiti e secondo le modalità ivi previste.

## **I nostri valori**

I valori a cui cooperativa Azzurra si ispira ritrovano il suo modello nell'articolo 3 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità "... promuovere il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone; la non discriminazione; la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società; il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa; la parità di opportunità; l'accessibilità; la parità tra uomini e donne; il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità".

## **Il sistema di gestione per la qualità e controllo**

Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus allo scopo di controllare e migliorare la gestione della struttura e delle singole unità d'offerta ha adottato un sistema di gestione per la qualità e controllo. . Il sistema utilizzato è UNI EN ISO 9001:2015 rilasciato da RINA Services Spa certificato n°24438/05/S.

Cooperativa Azzurra è inserita nel Sistema Gestione Qualità e Controllo della Cooperativa Coesi.

## Il modello di riferimento

Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS dal 2016 si è impegnata nella formazione dei propri dipendenti al modello della Qualità di Vita (QdV) che si può riassumere come il grado di soddisfazione attraverso il quale le persone usufruiscono delle possibilità e delle opportunità ritenute importanti per la loro Vita.

Attraverso questo costrutto e attraverso percorsi e presa in carico *ad hoc* gli operatori di Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS progettano piani di intervento personalizzati attraverso la valutazione degli otto domini della QdV che sono:

- benessere emozionale
- relazioni interpersonali
- benessere materiale
- sviluppo personale
- benessere fisico
- autodeterminazione
- inclusione sociale
- diritti empowerment

Fulcro del costrutto rimane la centralità della persona con la sua dignità e con la vita che desidera vivere.

Gli interventi sono quindi misurati su ciò che è importante per la persona con disabilità nel rispetto del contesto in cui vive e ha relazioni.

Il modello scelto non vuole solo influenzare gli interventi per le persone con disabilità ma essere la base di un sistema che monitora e migliora la gestione della Cooperativa attraverso soluzioni che mirano all'inclusione e al mantenimento-miglioramento della qualità della vita di ogni attore che ne fa parte.

## **Il servizio ADE**

Il **Servizio ADE** è un percorso di accompagnamento articolato, parallelamente rivolto ai minori con disabilità e alla famiglia al fine di salvaguardare la qualità del rapporto tra genitori e figli. L'intervento si svolge presso il domicilio del minore disabilità, dove sono attivate iniziative di sostegno alle funzioni educative e genitoriali, all'organizzazione della vita familiare, alla prevenzione di situazioni di disagio e pregiudizio per il minore disabile, rinforzando le capacità educative e genitoriali, migliorando le relazioni all'interno del nucleo familiare; tutto ciò al fine di garantire al minore disabile il suo diritto di essere educato e cresciuto nel proprio contesto d'origine. Il compito del personale in servizio è quello di affiancare, sostenere, accompagnare i genitori nello svolgimento nelle loro funzioni educative con i figli e di svolgere una funzione di rinforzo delle esperienze di crescita, delle opportunità di socializzazione del minore, facilitando anche l'accesso ad una rete di rapporti estrema alla famiglia.

Il servizio può essere attivato generalmente dal lunedì al venerdì con un monte ore massimo settimanale di 10 h dalle 8.00 alle 21.00.

Può essere attivato da lunedì a domenica solo dove previsto dai PEI.

## **Personale**

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato ed integrato al fine di garantire all'ospite adeguati interventi personalizzati e sono in possesso di uno dei seguenti titoli di studio:

- diploma regionale di educatore professionale;
- laurea in scienze dell'educazione;
- laurea in discipline umanistiche con Piani di Studi contenenti esami di pedagogia, psicologia e sociologia;

E' fatto divieto agli operatori di trasportare gli iscritti e i loro famigliari con i mezzi propri.

## **Erogazione del servizio**

### **Destinatari**

Il Servizio si rivolge a nuclei familiari fragili dove siano presenti uno o più minori residenti nei Comuni soci dell'Azienda Territoriale, che presentino difficoltà e/o carenze nell'eplicazione delle funzioni genitoriali sotto l'aspetto educativo, socio-relazionale, affettivo e/o materiale.

Possono accedere al Servizio minori e famiglie in carico al Servizio Sociale di Base, al servizio minori e famiglia ATSP con specifico provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.



## Modalità di accesso

L'attivazione del servizio può avvenire tramite due modalità distinte.

1. La richiesta presentata dal Servizio Sociale di Base del Comune di Residenza da parte dei genitori o chi ne faccia le veci.
2. L'attivazione viene prescritta dall'Autorità Giudiziaria.

Nel primo caso L'assistente Sociale del Comune di residenza elabora il un progetto di intervento condividendolo con i genitori o chi ne faccia le veci e con la rete dei servizi eventualmente coinvolti.

Il nucleo familiare destinatario sceglie L'ente erogatore fra quelli accreditati.

Nel secondo caso l'avvio dell'intervento è connesso alla valutazione della situazione da parte dell'equipe spicosociale del Servizio Minori e famiglia dell'ATSP che elaborerà un progetto auspicabilmente sottoscritto dalla famiglia.

Il nucleo familiare destinatario sceglie L'ente erogatore fra quelli accreditati.

## Obiettivi

Gli obiettivi sono:

- mantenere il minore nel contesto familiare e sociale di origine per evitare l'istituzionalizzazione
- favorire un clima di fiducia e collaborazione sostenendo individualmente i componenti del nucleo familiare
- affiancare e promuovere l'autonomia gestionale dei genitori
- rinforzare e sviluppare le competenze individuali dei minori
- promuovere la socializzazione del nucleo familiare e sostenere le reti sociali positive
- vigilare e proteggere
- promuovere l'autonomia del nucleo familiare nell'igiene e nella cura dell'alloggio
- promuovere e rinforzare la relazione tra minore e genitori

## Presenza in carico

L'educatore è responsabile della stesura del progetto educativo individualizzato, che deve essere redatto e trasmesso ai servizi dell'ATSP dopo una breve fase di osservazione e valutazione concordata con i servizi e la famiglia.

E', inoltre, responsabile della stesura e, tramite il responsabile del servizio della Cooperativa Azzurra, della trasmissione di relazioni di aggiornamento a cadenza trimestrale o a richiesta, sulla situazione del nucleo familiare e sul servizio erogato, seguendo le tracce fornite dall'ATSP.

## Costi

Descrizione	Retta Iva esclusa
Accesso 60 minuti	21,20 €
Accesso 60 minuti giorni festivi	24,38 €

## Contatti

Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS  
Via Quarteroni, 10 25047 Darfo Boario Terme  
Direttore: Dott. Raffaello Franceschinelli  
[direttore@azzurracoop.org](mailto:direttore@azzurracoop.org)  
Tel 0364532374

Uffici Amministrativi: Via Mazzini, 90 Darfo Boario Terme (Brescia)  
Tel 0364.532374 - Fax 0364.1911073  
e-mail: [segreteria@azzurracoop.org](mailto:segreteria@azzurracoop.org)  
pec: [azzurraonlus@servizipec.com](mailto:azzurraonlus@servizipec.com)

ADE di Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS  
Via Mazzini, 90 - 25047 - Darfo Boario Terme (Brescia)  
Coordinatrice del Servizio Eugenia Francesca Zanardini  
Tel 3286379060 - Fax 0364.1911073  
e-mail: [serviziterritoriali@azzurracoop.org](mailto:serviziterritoriali@azzurracoop.org)

## **MODULISTICA E ALLEGATI**

- 1.Modulo per la segnalazione di criticità sul servizio
- 2.Autorizzazione all'uso dei dati (Privacy)
- 3.Questionario di soddisfazione del cliente

## 1 - Modulo per la segnalazione di criticità sul servizio

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato il \_\_\_\_\_

a \_\_\_\_\_ provincia (\_\_\_\_) CF \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_

In quanto Iscritto- Familiare – Amministratore di sostegno – Tutore

di \_\_\_\_\_

desidera segnalare

alla Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus le seguenti criticità rilevate sul servizio:

Data, \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

La **Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus**, ringraziando per la preziosa segnalazione, si impegna entro 5 giorni lavorativi a contattare il latore della presente per concordare un incontro con i responsabili della Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus stessa al fine di verificare i fatti segnalati.

Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus in caso di disservizio prevede forme di ristoro definito e valutato dalla situazione accertata come tale.

## **2 – Informazioni sul trattamento dei dati personali**

### **Premessa**

Informiamo che, in conformità a quanto disposto dal regolamento UE 2016/679 il trattamento dei dati raccolti direttamente dall'interessato o da altri soggetti avverrà secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza, nonché nel rispetto della riservatezza.

### **Titolare e Responsabile del trattamento**

Informiamo che il Titolare del trattamento dei dati è , Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS con sede legale in via Quarteroni, 10 25047 Darfo Boario Terme (BS), nella persona del Legale Rappresentante pro tempore Sig. Michele Gasparetti

### **Tipologia dei dati trattati**

Il trattamento comporta: l'istituzione di una cartella personale contenente dati di carattere: anagrafico, amministrativo, fiscale, sanitario, assistenziale, sociale, educativo, psicologico; la redazione dei documenti obbligatori ai fini fiscali (fatture o ricevute fiscali indispensabili per avvalersi dell'opportunità di deduzione in sede di dichiarazione dei redditi).

### **Trattamento dei dati**

I dati personali e sensibili a Voi riferiti, acquisiti direttamente, verbalmente o tramite terzi, saranno trattati dalla Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS per la conclusione e l'esecuzione di rapporti contrattuali, in particolar modo per la gestione dei progetti educativi ed assistenziali che la riguardano

Specificatamente v'informiamo che:

- a) I dati personali e sensibili sono trattati in relazione alle esigenze contrattuali e per l'adempimento degli obblighi legali e contrattuali dalle stesse derivanti, nonché per consentire una più efficace gestione dei rapporti commerciali e di servizio. L
- e informazioni saranno trattate in forma scritta su supporto cartaceo e/o magnetico su apparati elettronici o telematici, con modalità prevalentemente automatizzata. Fermi restando gli obblighi di legge, i dati saranno trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale, e anche successivamente per fini gestionali. In relazione al rapporto in essere, l'azienda potrà trattare dati che la legge definisce 'sensibili', in quanto idonei a rilevare le condizioni di salute, e 'giudiziari'. Tali dati saranno conservati per un periodo di un anno dalla scadenza contrattuale.
- b) Il conferimento dei dati stessi è obbligatorio per tutto quanto è richiesto dagli obblighi legali e contrattuali. Pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte potrà determinare l'impossibilità della Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS a dar corso ai rapporti contrattuali medesimi.
- c) Il mancato conferimento di tutti i dati che non siano riconducibili ad obblighi legali e contrattuali, sarà valutato dalla Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS di volta in volta e determinerà conseguenti decisioni in relazione all'importanza che tali informazioni rivestono per l'azienda.

### **Diffusione**

I dati personali da Lei messi a disposizione non saranno oggetto di diffusione senza previa autorizzazione.

### **Esistenza di processi decisionali automatizzati**

Azzurra società cooperativa informa gli interessati che non utilizza processi decisionali automatizzati.

### **Trasferimento di dati all'estero**

Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS non trasferisce dati in Paesi terzi rispetto all'Unione

Europea.

### **Diritti degli interessati**

Lei, in qualità, di interessato al trattamento dei dati personali potrà esercitare in qualunque momento, i diritti a lei espressamente riconosciuti dal Regolamento europeo, ed in particolare il diritto:

- di accesso ai dati personali (art. 15) il diritto di rettifica (art.16)
- alla cancellazione (art. 17)
- alla limitazione del trattamento dei dati personali (art. 18)
- alla portabilità dei dati personali (art. 20)
- di opposizione (art.21)
- a non essere sottoposto ad una decisione automatizzata (art.22)
- di proporre reclamo ad un'autorità di controllo.

Qualora ritenesse di esercitare i diritti sopraelencati dpuò scrivere all'indirizzo mail **privacy@azzurracoop.org** nonché l'indirizzo per posta ordinaria **via quarteroni, 10 25047 Darfo Boario Terme Brescia.**

### **Periodo di conservazione dei dati personali**

I suoi dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto lavorativo ed alla cessazione dello stesso per il periodo necessario per ottemperare alle norme di legge.

### 3 – Questionario di soddisfazione cliente

Note di compilazione:

0	1	2	3	4
insufficiente	Ouasi	sufficiente	buono	ottimo

Accoglienza e ascolto					
Come valuta l'accoglienza delle sue richieste?	0	1	2	3	4
Come valuta le risposte alle sue richieste?	0	1	2	3	4
Come giudica il tempo di risposta alle richieste?	0	1	2	3	4
Si sente ascoltato?	0	1	2	3	4
Come valuta l'interesse da parte del personale nei suoi confronti?	0	1	2	3	4
Note e suggerimenti:					
Proposte e offerte					
Cosa pensa delle proposte assistenziali rivolte al suo familiare/assistito?	0	1	2	3	4
Ritiene che siano adeguate al suo familiare/assistito?	0	1	2	3	4
Quanto si sente coinvolto nella scelta di tali proposte?	0	1	2	3	4
Come valuta l'organizzazione di tali proposte?	0	1	2	3	4
Note e suggerimenti:					
Personale in servizio					
Come valuta la preparazione del personale in servizio?	0	1	2	3	4
Che valore da' al rispetto degli operatori nei suoi confronti?	0	1	2	3	4
Che valore da' al rispetto del coordinatore nei suoi confronti?	0	1	2	3	4
Note e suggerimenti:					
Comunicazione					
Cosa pensa della comunicazione dal servizio?	0	1	2	3	4
Come giudica la tempistica delle comunicazioni dal servizio?	0	1	2	3	4
Come giudica la sua possibilità di comunicare con il servizio?	0	1	2	3	4
Note e suggerimenti:					







Albo Nazionale Società Cooperative  
A102455 - 10/01/2005 -  
Sezione: COOPERATIVE MUTUALITÀ  
PREVALENTE DI DIRITTO



CONSORZIO  
IL SOLCO DEL SERIO  
VALLE SERIANA E DI SCAYE

